



Language and Communications Access (OLCA) (Acceso de Idiomas y Comunicaciones (OLCA)¹): Plan de Acceso a Idiomas y Comunicaciones (LCAP)²

INTRODUCCIÓN

La misión de la Oficina de Acceso de Idiomas y Comunicaciones es crear medios para la participación significativa de grupos e individuos que se identifican como hablantes de un idioma distinto al inglés (LOTE) y de personas con discapacidad. La OLCA trabaja para garantizar que no se considere a las comunidades de todos los orígenes lingüísticos y de comunicación como obstáculos para el trabajo, sino que estas desempeñen un papel fundamental y centralizado en la toma de decisiones.

PROPÓSITO

La Oficina de Acceso de Idiomas y Comunicaciones ha preparado este Plan de Acceso a Idiomas y Comunicaciones (LCAP, por sus siglas en inglés) para definir los protocolos y procedimientos adoptados por OLCA para garantizar un acceso significativo y universal a los servicios, programas y actividades del OLCA por parte de las personas que se identifican como hablantes de un idioma distinto al inglés y/o personas con alguna discapacidad.

Definición de personas que hablan un idioma distinto al inglés (LOTE)

Personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés y pueden tener derecho a asistencia lingüística con un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro³.

¹ Esta es la primera versión de la traducción del nombre del departamento. Queremos trabajar en colaboración con la comunidad de Boston para mejorar continuamente esta traducción. Pedimos y fomentamos comentarios sobre esta traducción. Envíe un mensaje a nuestra oficina a lca@boston.gov

² Trabajamos continuamente para garantizar que todas las áreas de los departamentos sean accesibles, así como en la accesibilidad con todos los departamentos. Si tiene alguna pregunta o comentario sobre cualquier área de este plan departamental, comuníquese al siguiente correo electrónico:
LCA@Boston.gov

³ **Cláusula de idioma distinto al inglés:** si bien entendemos que el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) utiliza el término "dominio limitado del inglés" (LEP), esta política adopta el término "idioma distinto del inglés" (LOTE).





Definición de personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades cotidianas. Una actividad cotidiana importante podría ser, entre otras, ver, oír, comer, dormir, caminar, estar de pie, levantar peso, agacharse, hablar, respirar, aprender, leer, concentrarse, pensar, comunicarse y trabajar.

Este plan se actualizará cada 2 años e incluye las siguientes secciones:

1. Estándares lingüísticos de la Ciudad de Boston y datos sobre la cantidad de personas que se identifican como hablantes de un LOTE o tienen una discapacidad.
2. Programas con mayor probabilidad de ser utilizados por personas que hablan un LOTE y/o tienen una discapacidad
3. Accesibilidad a programas y servicios importantes
4. Recursos disponibles para los individuos que hablan un LOTE y personas con discapacidades
5. Documentos vitales
6. Cómo presentar una denuncia relacionada con el acceso al idioma y a las comunicaciones

(1) Estándares lingüísticos de la Ciudad de Boston y datos sobre la cantidad de personas que se identifican como hablantes de un LOTE o tienen una discapacidad.

En la Ciudad de Boston, 110 376 personas, o el 16,9 % de los residentes, no hablan inglés como idioma principal y tienen alguna necesidad de acceso al idioma para hablar, leer, escribir o comprender el inglés. En general, 15 886 individuos, o el 2 % de la población de Boston, se identifican como personas con una discapacidad auditiva y 15 861 personas, o el 2 % de la población de Boston, se identifican como personas con una discapacidad visual. Para obtener más información, consulte el [Informe demográfico sobre idiomas de la ciudad](#) y el [Informe demográfico sobre discapacidades](#) de la ciudad. Para ver este informe en varios idiomas, visite: boston.gov/lca.

La Ciudad de Boston seguirá los estándares de idioma que se indican a continuación en los eventos patrocinados por la Ciudad de Boston y los documentos e información de la Ciudad de Boston.



Interacciones con los residentes de la ciudad

La Ciudad proporcionará un aviso multilingüe en los siguientes idiomas para informar a los residentes que se puede proporcionar interpretación a pedido. Se requiere Lengua de señas estadounidense (ASL) para los eventos de toda la ciudad donde se brinde información vital. Los departamentos consultarán con LCA (Acceso a Idiomas y Comunicaciones) y la Disabilities Commission (Comisión de Discapacidades) para obtener más orientación.

1. Español (latinoamericano)
2. Chino simplificado
3. Chino tradicional
4. Criollo haitiano
5. Vietnamita
6. Criollo caboverdiano
7. Portugués (brasileño)
8. Ruso
9. Árabe (estándar)
10. Francés (europeo)
11. Somali

Documentos/Información vitales:

La Ciudad de Boston debe proporcionar los documentos vitales/información vital en los siguientes idiomas:

- Español (latinoamericano)
- Chino simplificado
- Chino tradicional
- Criollo haitiano
- Vietnamita
- Criollo caboverdiano
- Cantonés
- Portugués (brasileño)
- Ruso
- Árabe (estándar)
- Francés (europeo)
- Somali

Eventos en los vecindarios:

La Ciudad de Boston proporcionará servicios de interpretación y traducción en los eventos de la Ciudad de Boston que se celebren en vecindarios específicos en función de los idiomas que se indican a continuación.

- **Allston** chino





- **Back Bay** ninguno
- **Beacon Hill** ninguno
- **Brighton** chino, español, ruso y portugués
- **Charlestown** chino
- **Chinatown** chino
- **Dorchester** español, vietnamita, criollo haitiano y criollo caboverdiano
- **Downtown** chino
- **East Boston** español
- **Fenway** chino
- **Hyde Park** español y criollo haitiano
- **Jamaica Plain** español
- **Longwood** español
- **Mattapan** criollo haitiano y español
- **Mission Hill** español
- **North End** ninguno
- **Roslindale** español y criollo haitiano
- **Roxbury** español, caboverdiano y criollo haitiano
- **South Boston** ninguno
- **South Boston Waterfront** ninguno
- **South End** chino y español
- **West End** ninguno
- **West Roxbury** criollo haitiano

(2) Programas o servicios con mayor probabilidad de ser utilizados por personas que hablan un LOTE y/o tienen una discapacidad

La siguiente tabla muestra las divisiones de los departamentos y sus programas y servicios que tienen más probabilidades de tener contacto con personas que se identifican como hablantes de un LOTE o personas con discapacidad.

División	Programas
Adaptaciones	Nuestra oficina proporciona a todos los departamentos de la ciudad de Boston acceso a interpretación remota por video (intérprete en vivo en un dispositivo con cámara web habilitada) y servicio de interpretación telefónica para ofrecer servicios de intérpretes a corto plazo a los ciudadanos que acuden o llaman a cualquier departamento para acceder a un servicio o información de la ciudad.





Proceso de denuncias	La Oficina de Acceso de Idiomas y Comunicaciones (OLCA) supervisa la interpretación (hablada y en lengua de señas), la traducción y la tecnología de asistencia para garantizar que cada departamento de la ciudad de Boston proporcione servicios accesibles a todos los ciudadanos. Si considera que no se le proporcionó un acceso adecuado, complete este formulario para presentar una denuncia. Puede hacerlo de forma anónima. Tenga en cuenta que no podremos hacer un seguimiento de su denuncia si no proporciona su información de contacto. Para hacer preguntas o solicitar asistencia, envíe un mensaje a lca@boston.gov o llame al 617-635-3414. En persona: 1 City Hall Square, Sala 817, Boston, MA 02201
Conozca sus derechos	OLCA se esfuerza por garantizar que el público conozca sus derechos a los servicios. Esto se logra a través del empleo de letreros virtuales (como pantallas virtuales en toda la ciudad), letreros físicos y avisos de adaptaciones y avisos en múltiples idiomas.

El objetivo de estos programas será garantizar que las poblaciones mencionadas tengan un acceso significativo a lo largo de todo el proceso, tal y como se indica en el Plan de Acceso a Idiomas y Comunicaciones.

(3) Accesibilidad a programas y servicios importantes

Nuestra oficina trabajará en estrecha colaboración con la Oficina de Acceso a Idiomas y Comunicaciones para obtener orientación que garantice un acceso significativo a actividades, información, servicios y programas de importancia.

(4) Recursos disponibles para individuos que hablan un LOTE y personas con discapacidades

La ciudad recibe asistencia federal. Por lo tanto, tiene la obligación de reducir las barreras lingüísticas y de comunicación que impiden un acceso significativo a los servicios y programas gubernamentales. Cada departamento tiene la responsabilidad de pagar las siguientes adaptaciones, traducción, interpretación y tecnología de asistencia para los





servicios, información, programas o eventos proporcionados por la ciudad. Esto incluye lo siguiente:

- ☐ Interpretación del idioma hablado: en persona, por teléfono y mediante interpretación a distancia por video
- ☐ Interpretación en lengua de señas
- ☐ Traducción de documentos e información vitales
- ☐ Traducción de material escrito
- ☐ Acceso a las comunicaciones en tiempo real (CART, por sus siglas en inglés)
- ☐ Tecnología de asistencia
- ☐ Equipos de interpretación simultánea

(5) Documentos vitales

En 2023, la Oficina de Acceso de Idiomas y Comunicaciones comenzó a revisar los formularios, cartas y documentos utilizados en la administración de sus programas y a identificar aquellos documentos considerados vitales. La Oficina de Acceso de Idiomas y Comunicaciones traducirá los documentos esenciales según lo permitan los recursos. Los documentos vitales que aún no estén traducidos incluirán un Aviso de Babel multilingüe. Este aviso proporciona a los residentes información de contacto para solicitar una traducción sin cargo. Consulte nuestros documentos vitales a continuación:

Lista de documentos vitales		
Título del documento	Traducciones	Formatos accesibles disponibles:
Folleto de LCA Este folleto contiene información sobre la misión de nuestro departamento de construir una ciudad para todos. Empoderamos a los hablantes de todos los orígenes para que reciban los servicios	• English • Español/Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese	Lengua de señas estadounidense (ASL)





de la ciudad y desempeñen un papel fundamental en la toma de decisiones.	• Русский/ Russian Arabic/العربية •	
Proceso de denuncias La Oficina de Acceso de Idiomas y Comunicaciones (OLCA) supervisa la interpretación (hablada y en lengua de señas), la traducción y la tecnología de asistencia para garantizar que cada departamento de la ciudad de Boston proporcione servicios accesibles a todos los residentes. Si considera que no se le proporcionó un acceso adecuado, complete este formulario para presentar una denuncia. Puede hacerlo de forma anónima. Tenga en cuenta que no podremos hacer	Presentar una denuncia en línea: • English • Español/ Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu/ Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/ Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian Arabic/العربية • Denuncia de manera presencial (se puede enviar por correo o entregarla en nuestra oficina): • English • Español/ Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu/ Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/ Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese	Versión en Letra Grande



un seguimiento de su denuncia si no proporciona su información de contacto. Para hacer preguntas o solicitar asistencia, envíe un mensaje a lca@boston.gov o llame al 617-635-3414. O bien, en persona: 1 City Hall Square, Sala 817, Boston, MA 02201	• Русский/ Russian Arabic/العربية •	
Conozca sus derechos El Ayuntamiento de Boston ofrece acceso a servicios de interpretación, traducción de documentos de la ciudad y servicios de adaptación para personas con discapacidad, sin costo alguno.	• English • Español/Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文 / Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian Arabic/العربية •	Letra grande
Informe de datos demográficos: idioma Este documento incluye normas de idioma principal para las interacciones con los residentes en toda la ciudad, documentos	• English • Español/Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French	

vitales e información vital de la ciudad de Boston. También se enumera cada vecindario de la ciudad de Boston con el número total de residentes mayores de 5 años, así como los idiomas que cumplen con los requisitos del vecindario para los servicios de acceso lingüístico. La ciudad proporcionará interpretación y traducción para eventos vecinales patrocinados por la ciudad en los idiomas identificados.	• Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/ Arabic	
Informe de datos demográficos: discapacidad Este documento incluye un análisis de cada vecindario de la ciudad de Boston según el porcentaje de residentes identificados como personas que tienen al menos una discapacidad. Se incluyen el número total de residentes que viven en el vecindario, el número de adultos mayores (mayores de	• English • Español/Spanish • Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文/ Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • العربية/ Arabic	



65 años) y el porcentaje de adultos mayores con al menos una discapacidad.		
--	--	--

(6) Cómo presentar una denuncia relacionada con el acceso al idioma y a las comunicaciones

Tiene derecho a presentar una denuncia si cree que ha sido objeto de discriminación. La ciudad no toma represalias porque una persona haya presentado una denuncia que alegue discriminación basada en su condición de LOTE o discapacidad. Nuestro departamento trabajará con la Oficina de Acceso a Idiomas y Comunicaciones para abordar las denuncias.

Cómo presentar una denuncia:

- **En persona:** Solicítenos un [formulario de denuncia](#) en su idioma.
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish](#)-Versión en Letra Grande
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#) -[Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese](#) -[大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese](#) -[Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#) - [Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French](#) -[Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali](#)- [Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese](#)- [大号字印刷版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese](#) -[Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian](#) -[Текст крупным шрифтом](#)
 - [العربية/Arabic](#)-[نسخة بالخط الكبير](#)
- **Envíe un correo electrónico a:** LCA@boston.gov con su denuncia.
- **Llame al:** 617-635-3414 para presentar una denuncia
- **Correo:** Descargue el [formulario de denuncia](#) y envíelo por correo a:
 - 1 City Hall Sq. #500
 - Boston, MA 02201
 - Language and Communications Access
 - Room 817
 - [Large Print Version](#)





- [Español/ Spanish](#)-Versión en Letra Grande
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#) -Vèsyon an gwo lèt
- [繁體中文/ Traditional Chinese](#) -大號字印刷版
- [Tiếng Việt/ Vietnamese](#) - [Chữ In Lớn](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#) - [Versón na Letra Grandi](#)
- [Français/ French](#) -Version en gros caractères
- [Af Soomaali/ Somali](#)- Daabacaada farta weyn
- [简体中文/ Simplified Chinese](#)- 大号字印刷版
- [Português/ Brazilian Portuguese](#) -Versão em Letra Grande
- [Русский/ Russian](#) -Текст крупным шрифтом
- [العربية/Arabic](#)-نسخة بالخط الكبير

● **En línea: Complete nuestro [formulario de denuncia en línea](#)**

- [Español/ Spanish](#)
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#)
- [繁體中文/ Traditional Chinese](#)
- [Tiếng Việt/ Vietnamese](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#)
- [Français/ French](#)
- [Af Soomaali/ Somali](#)
- [简体中文/ Simplified Chinese](#)
- [Português/ Brazilian Portuguese](#)
- [Русский/ Russian](#)

○ [العربية/Arabic](#)

