



Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS
PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA
Y
PAUTAS DE PARTICIPACIÓN Y DIVULGACIÓN
COMUNITARIA
2024

Índice

- I. INTRODUCCIÓN 6
- II. PROPÓSITO..... 6
- III. POLÍTICA Y APLICABILIDAD..... 6
- IV. IDENTIFICACIÓN DE LA COMUNIDAD QUE SE VERÁ AFECTADA POR UN PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DETERMINADO 6
 - Herramienta CJEST..... 7
 - Herramienta de evaluación de la EJ..... 7
 - Herramienta de evaluación de poblaciones de Justicia Ambiental de MA 7
 - Herramienta de Idiomas en Massachusetts 7
 - Herramienta de EJ del DPH 7
- V. EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA O DE UNA MEJOR PARTICIPACIÓN COMUNITARIA 8
 - Identificar y desarrollar una estrategia de participación comunitaria para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia 8
 - Uso de la discrecionalidad de la agencia para exigir o no un plan de participación pública..... 9
- VI. ELEMENTOS CLAVE PARA LA DIVULGACIÓN COMUNITARIA O PARTICIPACIÓN PÚBLICA..... 9
 - Cuándo invocar un Plan de Participación Pública para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia 10
 - Identificar los idiomas que hablan las personas con dominio limitado del inglés (LEP): 10
 - Traducción de materiales..... 11
 - Servicios de interpretación (virtual o en persona) 12
 - Horario y lugar de las reuniones públicas..... 13
 - Opción a distancia/virtual para las reuniones 13
 - Adaptaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad ("ADA")..... 13
- VII. MEJORES PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN 14
 - Informar a los electores de las acciones, actividades y/o programas clave de la Agencia..... 14
 - Avisar con tiempo 16
 - Incorporar los comentarios de los electores (cuando corresponda)..... 16
 - Publicaciones estatales 16
 - Desarrollo de relaciones y/o seguimiento de los electores..... 17
 - Uso de depósitos de información 17
 - Medios de comunicación alternativos 17
- VIII. IMPLEMENTACIÓN DE LAS PAUTAS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA 17

Formación del personal	17
IX. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA	18
X. PREGUNTAS/QUEJAS.....	18

DEFINICIONES

Departamento o DPU: Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts.

División: Área del Departamento responsable de la supervisión de una función específica del Departamento.

Población de Justicia Ambiental (o "EJ"): Vecindario que cumple uno o más de los siguientes criterios: (i) la mediana anual de los ingresos de los hogares no supera el 65 por ciento de la mediana anual de los ingresos de los hogares de todo el estado; (ii) las minorías representan el 40 por ciento o más de la población; (iii) el 25 por ciento o más de los hogares no dominan el inglés; o (iv) las minorías representan el 25 por ciento o más de la población y la mediana anual de los ingresos de los hogares del municipio en el que se encuentra el barrio no supera el 150 por ciento de la mediana anual de los ingresos de los hogares de todo el estado.¹

Funcionario de audiencias: Abogado designado por la Comisión² de conformidad con las Leyes Generales c. 25 § 4 para presidir un procedimiento del Departamento.

Interpretación: El acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación oral en un idioma (lengua fuente) y, a continuación, reproducirla oralmente con fidelidad³ en otro idioma oral (lengua meta) conservando el mismo significado. Para las personas con ciertas discapacidades que afectan la comunicación, esto puede incluir la comprensión, el análisis y el procesamiento de una comunicación hablada o señalizada en la lengua fuente y la transmisión fiel de esa información a una lengua meta hablada, subtitulada o señalizada conservando ese mismo significado.

Acceso lingüístico: Proporcionar a las personas con LEP un acceso significativo a los mismos servicios que las personas que hablan inglés.

Personas con dominio limitado del inglés ("LEP"): Personas que no hablan inglés como primer idioma y que tienen poca capacidad para leer, hablar, escribir o entender inglés.

Medidas clave de la agencia: Cualquier proceso normativo, de adjudicación o investigación o cualquier medida basada en todo o en parte en procesos sustantivos de toma de decisiones.

Acceso significativo: Asistencia lingüística que dé lugar a una comunicación precisa, oportuna y eficaz sin costo alguno para las personas con LEP que necesiten ayuda para eliminar las barreras en la comunicación, como interpretación de lengua de señas, subtítulos en tiempo real u otra forma accesible de comunicación, tal como lo exige el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, con sus modificaciones; la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973; la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, el Título IX de las Modificaciones en Educación de 1972; y la sección 13 de las Modificaciones a la Ley de Control de la Contaminación del Agua de 1972 (de forma colectiva como "leyes federales contra la discriminación"). El acceso significativo implica un acceso que no esté

¹Ley de Creación de Hoja de Ruta de Próxima Generación para la Política Climática de Massachusetts, sección 62 del capítulo 8 de las Leyes de 2021.

² El Departamento es supervisado por la Comisión de Servicios Públicos del Estado compuesta por tres miembros designados por el secretario de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales, con la aprobación del gobernador. El secretario designa a uno de los comisionados como presidente. G.L. c. 25, § 2; [see also https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission](https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission) (última visita: 20 de junio de 2024).

³ Interpretar de forma precisa y completa sin añadir ni quitar nada del significado.

significativamente retrasado, restringido ni sea inferior en comparación con los programas o servicios que se ofrecen a las personas que dominan el inglés.

Participación significativa: Todos los vecindarios tienen derecho y oportunidad de participar en la toma de decisiones en materia de energía, cambio climático y medio ambiente, incluyendo la evaluación de necesidades, la planificación, la aplicación, el cumplimiento, la ejecución, y la evaluación. Los vecindarios están capacitados y cuentan con ayuda administrativa para participar completamente a través de la educación y la formación; el gobierno les ofrece transparencia/rendición de cuentas con respecto a los aportes de la comunidad, y se les anima a desarrollar conciencia ambiental, energética y del cambio climático.⁴

Vecindario: Grupo de bloques censales según la definición de la Oficina del Censo de los Estados Unidos, con exclusión de las personas que vivan en residencias universitarias y las personas que estén bajo cuidado o custodia supervisados formalmente autorizados, incluidas prisiones federales, estatales o nacionales.⁵

Plan de Participación Pública (“PIP”): Un PIP (o PIP específico de un proyecto) es un plan público para garantizar la planificación y participación de la comunidad específica de un proyecto o propuesta pendiente ante el Departamento.

Traducción: El proceso de convertir un texto escrito de un idioma fuente a un texto escrito equivalente en un idioma meta lo más fielmente posible, manteniendo el estilo, el tono y la intención del texto y teniendo en cuenta las diferencias culturales y de dialecto.

Documento esencial: Los documentos esenciales son aquellos que contienen información que es fundamental para conseguir servicios o crear conciencia sobre los derechos o lo que exige la ley.

⁴ Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales de Massachusetts (“EEA”), *Política de Justicia Ambiental de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales de Massachusetts* (“Política de EJ”, actualizado en 2021), pág. 3 (2017, actualizado el 24 de junio de 2021), disponible en www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download.

⁵ Política de EJ (actualizada en 2021), págs. 4- 5.

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Servicios Públicos (el "DPU" o el "Departamento") es una agencia adjudicadora supervisada por una comisión compuesta por tres miembros. El Departamento tiene la responsabilidad de supervisar a las empresas de servicios eléctricos, gas natural y agua que son propiedad de inversores en el estado. Además, el Departamento regula la seguridad de las compañías de autobuses, mudanzas y redes de transporte. También supervisamos la seguridad de los gasoductos de gas natural. El Departamento también es responsable de supervisar la seguridad de los equipos y las operaciones de la Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (la " MBTA") como la Agencia Estatal de Supervisión de la Seguridad ("SSOA"). El Departamento se encarga de desarrollar alternativas a la regulación tradicional, monitorear la calidad del servicio y la ubicación de ciertas instalaciones de energía.

La misión del DPU es garantizar la protección de los derechos de los consumidores y que las empresas de servicios brinden el servicio más confiable al costo más bajo posible. El Departamento busca promover la seguridad, la fiabilidad del servicio, la asequibilidad, la equidad y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

II. PROPÓSITO

El Departamento trabaja para una población diversa de diferentes edades y orígenes lingüísticos, y su trabajo afecta a casi todos en el estado de Massachusetts. El propósito de este plan es garantizar un acceso significativo a los procedimientos, servicios, programas, actividades y materiales del Departamento para todas las personas, independientemente de su sexo, raza, color, religión, credo, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés), identidad de género, ingresos, clase social, discapacidad, edad, orientación sexual, origen étnico, información genética, ascendencia o condición de veterano. Este PIP confirma el compromiso de eliminar las barreras para un acceso y participación significativos para todos.

Este PIP proporciona un marco para una participación pública eficaz y un aporte significativo del público y hace lo posible por eliminar las barreras para las personas con dominio limitado del inglés ("LEP") y las personas con discapacidad.

III. POLÍTICA Y APLICABILIDAD

La adhesión a este plan promoverá el cumplimiento de las leyes contra la discriminación federales (por ej., el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964), las leyes contra la discriminación del estado, la Orden Ejecutiva 526, la Orden Ejecutiva 552 y la Orden Ejecutiva 615. Esta política se aplica a todas las divisiones del Departamento y a la agencia en su totalidad.

IV. IDENTIFICACIÓN DE LA COMUNIDAD QUE SE VERÁ AFECTADA POR UN PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DETERMINADO

Empleando las herramientas que se indican a continuación y de acuerdo con el proceso de la Sección V, el Departamento identificará cuándo una comunidad puede requerir una planificación y participación más exhaustiva por ser una población de EJ y se asegurará de que el personal tome las medidas adecuadas para que los miembros de la comunidad participen en el proceso de toma de decisiones. La evaluación de la población de EJ se pone en marcha cuando una norma o medida propuesta tiene posibilidades de causar impactos desproporcionados (es decir, suponer un riesgo para la salud pública o

el medio ambiente en un vecindario) en una población de EJ. El Departamento empleará principalmente la Herramienta de Evaluación de Poblaciones de Justicia Ambiental de Massachusetts, la Herramienta de Idiomas en Massachusetts y la Herramienta de Justicia Ambiental del Departamento de Salud Pública de Massachusetts para evaluar las posibles repercusiones de los proyectos en las poblaciones de justicia ambiental. Las herramientas federales a las que se hace referencia a continuación se utilizarán para recabar más información si es necesario.

[Herramienta CJEST](#)

La herramienta federal de evaluación de la justicia climática y económica (CJEST) proporciona datos sobre las áreas censales que están sobrecargadas y desatendidas, que se reconocen como comunidades federales desfavorecidas. El Departamento usará esta herramienta para determinar si existen comunidades desfavorecidas a nivel federal que no se consideren también poblaciones de EJ de Massachusetts. De haberlas, el Departamento tomará medidas para hacer participar a estas comunidades desfavorecidas en el proceso de toma de decisiones.

[Herramienta de evaluación de la EJ](#)

La herramienta de Evaluación de la Justicia Ambiental de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos proporciona un conjunto de datos y un enfoque coherentes a escala nacional para combinar indicadores ambientales y socioeconómicos. El Departamento accederá a esta herramienta para determinar si existen datos que puedan informar sobre el resultado de un procedimiento. En ese caso, el Departamento hará referencia a la herramienta cuando consulte a las partes para que quede constancia de las pruebas que tendrá en cuenta como parte de decisiones de la agencia.

[Herramienta de evaluación de poblaciones de Justicia Ambiental de MA](#)

El Departamento accederá al Mapa de Justicia Ambiental de Massachusetts, un mapa interactivo que muestra los grupos de bloques censales de Justicia Ambiental de 2020, según los criterios demográficos desarrollados por la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales ("EEA") del estado. Si el Departamento determina que una población de EJ puede verse afectada por un procedimiento, tomará medidas destinadas a hacer participar a los residentes de estas poblaciones de EJ en el proceso de toma de decisiones.

[Herramienta de Idiomas en Massachusetts](#)

La herramienta de Idiomas en Massachusetts es un mapa que muestra las áreas censales en las que al menos el 5% de la población tiene hablantes que dicen no hablar inglés "muy bien", para determinar las necesidades de traducción e interpretación. Al hacer clic en un área, el Departamento puede identificar qué idiomas distintos del inglés se hablan en un área donde hay una propuesta para la revisión de la agencia, o el Departamento inicia una investigación de manera coherente con el Plan de Acceso Lingüístico del Departamento.

[Herramienta de EJ del DPH](#)

El Departamento usará la herramienta de Justicia Ambiental del Departamento de Salud Pública de Massachusetts, que se desarrolló para aportar información para una amplia gama de actividades, como las decisiones sobre emplazamiento y concesión de permisos para instalaciones, la limpieza de terrenos baldíos, la revisión de la Ley de Política Ambiental de Massachusetts, las solicitudes de subvención, proyectos de transporte y evaluaciones de impacto en la comunidad, la salud o el clima. El Departamento consultará esta herramienta para determinar si hay datos que puedan aportar

información sobre el resultado de un procedimiento, particularmente en el contexto de los procedimientos relacionados con emplazamientos y el clima de los planes de servicios públicos. En ese caso, el Departamento hará referencia a la herramienta cuando consulte a las partes para que quede constancia de las fuentes empleadas para informar las decisiones del Departamento.

V. EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA O DE UNA MEJOR PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Si una norma o medida propuesta podría causar impactos desproporcionados en una población de EJ, el Departamento tomará medidas para mejorar las iniciativas de participación pública y llevar a cabo una divulgación significativa. La [Orden del Departamento por la que se establece una política de niveles y divulgación](#) (Enhancing Public Awareness and Participation, D.P.U. 21-50-A (23 de febrero de 2024)) define qué procedimientos justifican mayores niveles de publicación y divulgación, así como los procedimientos para mejorar el conocimiento del público y la participación en sus procedimientos. Los procedimientos tales como definiciones de tasas de distribución base, fusiones y consultas que involucren cambios políticos significativos o cambios fundamentales en el proceso recibirán el mayor nivel de publicación y divulgación. Además, los procedimientos que tengan las siguientes características también exigirán mayores niveles de publicación y divulgación: (1) un impacto único y específico en una población de EJ en un área geográfica particular dentro del territorio de servicio del solicitante que no sea compartida por todo el territorio de servicio (por ejemplo, el emplazamiento de una subestación o un conjunto solar en una población de EJ); y (2) un impacto material en la seguridad, la estabilidad del servicio, la asequibilidad, la equidad o las emisiones de gases de efecto invernadero.

Identificar y desarrollar una estrategia de participación comunitaria para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia

El Departamento valora la participación significativa de la comunidad en los procedimientos, acciones y servicios clave y está utilizando diferentes herramientas para mejorar la divulgación a la comunidad y fomentar la participación del público.

El Departamento entiende lo importante que es que nuestros documentos esenciales sean accesibles para todos, independientemente de las barreras de idioma. Para ello, seguiremos nuestro último Plan de Acceso Lingüístico (LAP) para traducir los materiales y proporcionar interpretación a los idiomas necesarios. El Departamento también tiene una página web con información útil para las poblaciones de EJ, que incluye, entre otras cosas:

- Información de contacto de la Directora de Justicia Ambiental y Participación Pública del Departamento;
- Un enlace a la Estrategia de Justicia Ambiental de la EEA;
- Un enlace a la Estrategia de Justicia Ambiental del DPU;
- Un enlace a la Política de Justicia Ambiental de la EEA;
- Un enlace al sitio web sobre justicia ambiental de la EEA;
- Un enlace al Plan de Acceso Lingüístico del Departamento;
- Un enlace al formulario de denuncias por discriminación del Título VI del DPU;
- Información para personas que no hablan inglés y personas con dominio limitado del inglés sobre cómo solicitar servicios de interpretación y traducción;

- Traducciones de documentos esenciales relativos a los derechos de los consumidores; y
- Una lista no exhaustiva de enlaces útiles en el sitio web del Departamento para ayudar a los clientes a entender sus facturas de electricidad. Estos enlaces pueden incluir información sobre programas de incentivos energéticos y programas de gestión de morosidad.

Además de las mencionadas, el Departamento ha desarrollado o está desarrollando las siguientes estrategias para interactuar con el público a través de la divulgación y educación directa para permitir una mayor comprensión de los procesos del DPU y fomentar una mayor participación en los asuntos ante la Comisión:

- Finalización de una política sobre mejores procedimientos de notificación para aumentar el conocimiento y la participación pública en los procedimientos del Departamento;
- Incluir un lenguaje más sencillo en sus avisos para el público sobre los procedimientos ante el Departamento;
- Definir normas para que los solicitantes ante el Departamento presenten resúmenes de sus propuestas en lenguaje sencillo;
- Exigir a las empresas de distribución que presenten análisis del impacto de las facturas en las poblaciones de EJ en los procedimientos de tarifas de distribución base;
- Desarrollar normas que describan cuándo el Departamento resumirá los comentarios del público en sus órdenes;
- Exigir a las empresas de distribución que hagan un seguimiento e informen sobre los indicadores de rendimiento relacionados con la justicia ambiental, que el Departamento publicará en su sitio web;
- Proporcionar más material educativo en su sitio web;
- Promover la formación del personal en materia de acceso lingüístico y justicia ambiental; y
- Asignar personal que sirva de enlace de Justicia Ambiental con otras agencias estatales y el punto de contacto de EJ para abordar las consultas relativas a la participación con las poblaciones EJ y el acceso lingüístico.

Uso de la discrecionalidad de la agencia para exigir o no un plan de participación pública

Como se indicó, el Departamento ha establecido criterios para determinar cuáles de sus procedimientos justifican mayores niveles de publicación y divulgación. Para cualquier procedimiento, acción o servicio, el Departamento puede evaluar las circunstancias específicas que justifiquen un PIP específico para cada proyecto.

VI. ELEMENTOS CLAVE PARA LA DIVULGACIÓN COMUNITARIA O PARTICIPACIÓN PÚBLICA

El proceso de participación pública del Departamento debe ser accesible para todos, independientemente de su sexo, raza, color, religión, credo, origen nacional (incluido dominio limitado del inglés), identidad de género, ingresos, clase social, discapacidad, edad, orientación sexual, origen étnico, información genética, ascendencia o condición de veterano.

Una mejor participación pública significa que el Departamento evaluará utilizar plataformas de comunicación alternativas, como periódicos y otros medios, como estaciones de radio, comunitarios o

diversos, traducir los materiales a otros idiomas y proporcionar servicios de interpretación durante las reuniones públicas.

El Departamento puede recomendar que los proponentes de proyectos consideren si los esfuerzos de divulgación deben incluir un componente educativo para garantizar que los miembros de la comunidad tengan la información necesaria para evaluar los impactos potenciales de un proyecto.

Todos las notificaciones de presentaciones incluirán información sobre cómo solicitar servicios de interpretación y/o traducción para personas con LEP en los 10 principales idiomas. El Departamento se esforzará por garantizar que las notificaciones en inglés que anuncien oportunidades de participación pública contengan un lenguaje sencillo para informar al público sobre el procedimiento y facilitar una traducción fiel a otros idiomas.

El Departamento organizará eventos de participación pública para informar y educar al público sobre el trabajo de sus distintas Divisiones, las acciones clave de la agencia y cómo los miembros del público pueden participar en los procedimientos.

Cuándo invocar un Plan de Participación Pública para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia

Como se indicó, el Departamento ha establecido criterios para determinar cuáles de sus procedimientos justifican mayores niveles de publicación y divulgación. Si el Departamento determina que se justifica un PIP específico para un proyecto, acción o servicio, tendrá en cuenta las circunstancias específicas del proyecto a la hora de elaborar dicho PIP específico para el proyecto.

Identificar los idiomas que hablan las personas con dominio limitado del inglés (LEP):

Antes de programar audiencias públicas para determinados procedimientos complejos o de alto perfil (por ejemplo, procedimientos sobre tarifas de distribución base e investigaciones a escala estatal), el Departamento empleará datos actuales de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de los Estados Unidos y las herramientas de mapeo interactivas de Massachusetts relacionadas con la justicia ambiental y los idiomas hablados para determinar los idiomas necesarios a los que se traducirán las notificaciones y documentos relevantes y para los que se proporcionarán servicios de interpretación en las audiencias públicas (ver las herramientas mencionadas en la Sección IV anterior). En particular, el Departamento procurará proporcionar servicios de acceso lingüístico mediante la traducción e interpretación a los idiomas más habituales que se hablen en el área de servicio aplicable. Según la naturaleza del procedimiento y las necesidades de las poblaciones potencialmente impactadas, el Departamento procurará proporcionar traducción e interpretación a más idiomas de los que suelen encontrarse.

Consultar los datos disponibles de la Oficina del Censo de los Estados Unidos

Las instrucciones para acceder a los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo son las siguientes:

- a. Ingresar al sitio web de la Oficina del Censo de los Estados Unidos en: <https://data.census.gov>.

- b. Ingresar el código B16001 (para "Language Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over" [Idioma del hogar según dominio oral del inglés para la población mayor de 5 años]) en el cuadro de búsqueda y luego presione enter.
- c. Aparecerá "Filter" (filtro) en la esquina izquierda de la página. Haga clic en "Topics" (temas). Luego, haga clic en "Populations and People" (poblaciones y personas). Luego, seleccione "Language Spoken at Home" (idioma del hogar).
- d. Vuelva al Filtro y haga clic en "Geographies" (geografías). Haga clic en "County Subdivision" (subdivisión de condados). Luego, desplácese hacia abajo para seleccionar "Massachusetts".
- e. Aparecerá una lista de todos los condados. Seleccione el condado que corresponda.
- f. Luego, seleccione la ciudad/pueblo correspondiente bajo las subdivisiones del condado.
- g. Vuelva al Filtro y haga clic en "Years" (años). Seleccione el último año (actualmente 2022).
- h. Vaya a la barra de herramientas bajo el cuadro de búsqueda y haga clic en "Tables" (tablas).
- i. En la parte derecha de la página aparecerá una tabla que muestra la población total de la ciudad o pueblo con un desglose detallado de los idiomas que hablan los residentes y la cantidad de residentes que "hablan inglés menos que muy bien".
- j. Para exportar los datos como documento Excel, haga clic en la elipsis debajo de "More Tools" (más herramientas) en la esquina derecha y seleccione "Excel".

El personal utilizará la herramienta Idiomas en Massachusetts para determinar las necesidades de traducción e interpretación.

Consultar con organizaciones comunitarias

En el caso de los procedimientos que requieran una mayor publicación y divulgación, como se indicó anteriormente, el Departamento exige a los solicitantes que trabajen con las partes interesadas de las comunidades afectadas para elaborar planes de divulgación y determinar qué plataformas o lugares utilizar para publicar los avisos. Se exige a los solicitantes que lleven a cabo iniciativas de divulgación con los líderes municipales y comunitarios al menos 30 días antes de presentar una solicitud ante el Departamento o que expliquen por qué no se pudo llevar a cabo dicha divulgación en ese plazo. Además, el Departamento consultará a los municipios y entidades locales, como juntas/comisiones, escuelas, lugares de culto, centros de personas mayores y otras organizaciones específicas de la comunidad, según corresponda, para determinados procedimientos específicos de los municipios, como los procedimientos de agregación municipal.

En el caso de procedimientos significativos iniciados por el Departamento, el Departamento dará a conocer las oportunidades de aportar comentarios y llevará a cabo su propia divulgación entre los legisladores y las partes interesadas, incluidas las organizaciones estatales y comunitarias.

Traducción de materiales

Para identificar los idiomas a los que haya que traducir los documentos esenciales, el personal consultará el último Plan de Acceso Lingüístico del DPU. El Departamento también se esforzará por proporcionar servicios de traducción e interpretación cuando se soliciten, siempre que dicha solicitud se

realice de manera oportuna en el contexto del procedimiento, según lo determine el Departamento caso por caso. Estos servicios se prestan sin costo para las personas que solicitan el servicio.

- Para los procedimientos iniciados por el solicitante, el Departamento le indicará que contrate servicios de interpretación y traducción. El Departamento ordenará que los servicios contratados por el solicitante incluyan intérpretes y traductores capacitados y experimentados con conocimiento técnico de la industria.
- Para los procedimientos iniciados por el Departamento, será el Departamento quien contratará los servicios de interpretación y traducción. El Departamento se esforzará por seleccionar proveedores de servicios de interpretación y traducción con la experiencia y los conocimientos técnicos adecuados del sector.

Los documentos traducidos se publicarán en el sitio web del Departamento y en cualquier otro sitio web relevante del solicitante, según lo indique el Departamento.

El sitio web del Departamento cuenta con un formato que permite su traducción a diversos idiomas por medio de la función de traducción generada por IA en la página. Los usuarios pueden seleccionar su idioma de preferencia en el menú desplegable y elegir "Select Language" (seleccionar idioma) desde el ícono del globo terráqueo en la barra de herramientas del sitio web.

El Departamento hará lo posible por publicar los documentos esenciales en su sitio web en un formato que permita su traducción no oficial a varios idiomas utilizando la función de traducción de la página. Además, el Departamento utilizará sus plataformas de redes sociales para proporcionar información esencial traducida y aumentar sus mensajes a distintas poblaciones con LEP.

Las personas interesadas pueden ponerse en contacto con el coordinador de Acceso Lingüístico del Departamento para solicitar materiales traducidos. La Directora de Justicia Ambiental y Participación Pública del Departamento trabajará con todas las oficinas para evaluar las oportunidades de mejora del acceso lingüístico.

Servicios de interpretación (virtual o en persona)

El Departamento se compromete a garantizar que las audiencias públicas de procedimientos significativos y acontecimientos importantes y las sesiones técnicas sean accesibles para todos, independientemente de las barreras de idioma. Nos encargaremos de mantener equipos de escucha asistida y de interpretación para las audiencias. El Departamento se asegurará de que todos los oficiales de audiencias del Departamento reciban formación sobre los usos y funciones adecuados del equipo de escucha asistida e interpretación del Departamento.

El Departamento elaborará y mantendrá una lista de términos técnicos y jurídicos de uso común en los asuntos del Departamento y facilitará dicha lista a los traductores e intérpretes. El Departamento dará a los intérpretes los materiales pertinentes para que tengan una oportunidad adecuada de repasarlos antes del evento.

La División del Consumidor cuenta actualmente con personal que habla español, criollo caboverdiano, criollo haitiano y portugués para atender la línea gratuita. El sistema telefónico automatizado de la División del Consumidor permite a los consumidores optar por grabaciones en español y/o personal que habla español. La División del Consumidor del Departamento revisará periódicamente los análisis del sistema del centro de llamadas y la información recopilada a través de su sistema automatizado de

centro de llamadas para identificar posibles áreas de mejora y, en la medida de lo posible, mejorar la funcionalidad del sistema automatizado del centro de llamadas.

El Departamento cuenta con un proveedor que presta servicios de interpretación telefónica al personal en más de 200 idiomas para ayudar a los miembros del público que llaman al Departamento. El personal debe llamar al servicio de idiomas, identificarse como personal del DPU y proporcionar un código de cliente, solicitar el idioma para el que se necesita la interpretación y esperar a que le pongan en contacto con el intérprete. En algunos casos, el personal del DPU puede tener que organizar una llamada de vuelta en coordinación con el intérprete. Hay varios [proveedores del estado](#) en el contrato estatal [PRF75](#). Todo el personal tendrá acceso al proveedor de servicios lingüísticos por teléfono y recibir formación al respecto.

Horario y lugar de las reuniones públicas

El Departamento garantizará que los factores para definir la hora, el lugar, la ubicación, la duración y la seguridad en las audiencias y reuniones públicas se desarrollen y apliquen sin discriminación. La mayoría de las audiencias y reuniones del Departamento se celebran en el Departamento o virtualmente. El Departamento se esforzará por organizar reuniones híbridas para que las reuniones públicas sean accesibles a más personas. Al programar reuniones públicas en otro lado, como en el caso de las audiencias sobre territorios de servicio, el Departamento debe tener en cuenta el horario de la reunión, la disponibilidad de transporte público a los lugares y si los lugares son adecuados para los niños y culturalmente apropiados. De ser posible, el Departamento debe celebrar las reuniones públicas en lugares que los miembros de la comunidad ya usen habitualmente y donde se sientan cómodos. El Departamento consultará a las partes del procedimiento, incluidos los solicitantes, la Oficina del Fiscal General y el taquígrafo judicial (si corresponde). El Departamento hará lo posible por organizar una combinación de reuniones diurnas y nocturnas y facilitar información sobre el acceso y el transporte al lugar de la reunión.

Opción a distancia/virtual para las reuniones

El Departamento ofrece opciones de formato virtual para las reuniones y audiencias. Los avisos de estos eventos detallan cómo el público puede acceder a la reunión a distancia, incluido por teléfono.

Adaptaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad ("ADA")

El propósito del acceso significativo para las personas con discapacidad es promover la inclusión y maximizar el acceso, además de cumplir las leyes federales contra la discriminación y garantizar que una persona con discapacidad visual, del habla, el lenguaje, auditiva o de otro tipo pueda transmitir información, comunicarse y recibir información del DPU. Las personas con discapacidad pueden requerir diferentes dispositivos auxiliares o tecnología de apoyo para el acceso al idioma y la comunicación en función de sus necesidades funcionales.

Las oficinas del Departamento y los edificios públicos en los que se celebran reuniones externas cumplen con los requisitos de accesibilidad de la ADA. Cuando se solicite, el DPU proporcionará lectores de pantalla a las personas ciegas o con baja visión, así como texto alternativo para describir las imágenes que los lectores de pantalla no puedan interpretar. Previa solicitud, el DPU también proporcionará servicios de lengua de señas americana ("ASL") o de traducción de acceso a la comunicación en tiempo real (« CART) para las personas sordas o con problemas de audición.

Las solicitudes de adaptaciones razonables deben hacerse al menos una semana antes de la fecha de la audiencia pública o del evento y dirigirse a: Melixza Esenyie, Coordinadora de la ADA, llamando al 617-626 1282 o escribiendo a eadiversity@mass.gov. Aquí encontrará un enlace a la [Política de Justicia Ambiental de la EEA/DPU para garantizar un acceso significativo para las personas con discapacidad](#).

VII. MEJORES PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN

Para determinados procedimientos, como se indicó anteriormente, el Departamento ha implementado las siguientes medidas de publicación y divulgación: publicación destacada en el sitio web del solicitante; anuncios en periódicos; divulgación a personas interesadas y listas de servicios y divulgación a líderes municipales y comunitarios. El Departamento se esfuerza por ampliar esta lista. Además, el Departamento se esfuerza por celebrar audiencias y reuniones en lugares que los miembros de la comunidad ya utilizan habitualmente y se sienten cómodos visitando, como oficinas públicas, bibliotecas y centros comunitarios.

Informar a los electores de las acciones, actividades y/o programas clave de la Agencia

El Departamento interactúa con el público de varias maneras. Los puntos principales de contacto con el público son a través de las Divisiones del Consumidor, Legal, de Seguridad de Gasoductos, de Seguridad del Tránsito Ferroviario, de Compañías de Redes de Transporte ("TNC"), de Supervisión de Transporte, de Emplazamientos, de Justicia Ambiental y de Participación Pública.

- La División del Consumidor del Departamento mantiene una línea gratuita para recibir quejas de los consumidores relacionadas con sus facturas o servicios de electricidad, gas natural y agua de empresas de propiedad de inversores. El personal de la División del Consumidor también responde preguntas de los consumidores que llaman a la línea directa o se comunican con el Departamento por correo electrónico u otros medios. La División del Consumidor investiga las quejas de los consumidores según corresponda.
- La División Legal del Departamento interactúa principalmente con el público durante las audiencias públicas celebradas de conformidad con las Leyes Generales c. 30A, § 10. Muchos procedimientos del Departamento implican una audiencia pública para brindar a las partes interesadas la oportunidad de expresar su opinión sobre las tarifas y servicios proporcionados por sus compañías de servicios públicos de propiedad de inversores. La División Legal también responde a consultas públicas.
- La División de Seguridad de Gasoductos del Departamento interactúa con propietarios y contratistas durante conferencias informales y atiende consultas públicas relacionadas con asuntos de Dig Safe.
- La División de Seguridad del Tránsito Ferroviario del Departamento tiene la responsabilidad de supervisar la seguridad del equipo y las operaciones de la MBTA y recibe y responde a las preocupaciones de seguridad del público sobre la línea Azul, la línea Verde, la línea Naranja y la línea Roja de la MBTA.
- La División de TNC interactúa con los solicitantes a conductor durante las audiencias de apelación de denegaciones. La División de TNC también mantiene conversaciones en persona y telefónicas con conductores de servicios de transporte compartido durante las diversas etapas del proceso de solicitud.

- La División de Supervisión de Transporte del Departamento interactúa con conductores de vehículos regulados por la División que deben tener certificados de autobús. La División de Supervisión de Transporte también interactúa con consumidores, principalmente por correo postal, para resolver quejas sobre transportistas generales.
- A partir de 2024, la División de Justicia Ambiental y Participación Pública está dirigida por un director e incluye personal de otras divisiones que trabajan como el Equipo de Justicia Ambiental. El Equipo de Justicia Ambiental incluye profesionales de centros de llamadas, planificadores, economistas, abogados, un coordinador de acceso lingüístico y oficiales de cumplimiento, y se centra en las prácticas recomendadas para cumplir con la Estrategia de Justicia Ambiental del DPU. La División de Justicia Ambiental y Participación Pública garantiza una participación pública significativa en el trabajo del Departamento a la vanguardia de importantes tendencias energéticas, ambientales y tecnológicas que están transformando la infraestructura de la energía y el transporte en Massachusetts.
- Cada una de las otras divisiones del Departamento (p. ej., División de Energía Eléctrica, División de Gas, y División de Tarifas y Requerimientos de Ingresos) también interactúa con los miembros del público en respuesta a consultas.

El Departamento emplea múltiples canales de divulgación para informar al público sobre las oportunidades de comentarios públicos, incluidos los canales indicados anteriormente en la sección VII, así como en el sitio web del DPU, el Archivo en línea, correos electrónicos a las partes interesadas, listas de servicios y redes sociales. El personal del DPU trabaja continuamente para mejorar su sitio web y mantiene páginas exclusivas sobre procedimientos y temas que prevé que serán de interés para el público. El Departamento también está aumentando los mensajes multilingües a través de sus cuentas en las redes sociales para informar al público sobre los próximos eventos y el trabajo de la agencia.

Consultar con los electores sobre las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia

El Departamento solicita la opinión del público en procedimientos concretos, para reglamentos y para políticas importantes, como el LAP y el PIP. En el caso de procedimientos importantes, el Departamento suele celebrar sesiones técnicas para reunir aportes adicionales que sirvan para el proceso de toma de decisiones.

La legislación promulgada en noviembre de 2024 ([An Act Promoting a Clean Energy Grid, Advancing Equity and Protecting Ratepayers \[Ley para la promoción de una red de energía limpia, la equidad y la protección del consumidor\]](#)) autoriza al Departamento a implementar un programa de subvenciones de apoyo para los interventores para garantizar que se escuchen y tengan en cuenta puntos de vista y voces más diversos. El programa facilitará la participación significativa en el proceso de toma de decisiones de los intervinientes calificados, incluidas organizaciones y grupos comunitarios, que puedan verse afectados de forma sustancial y específica por un procedimiento.

Para aumentar la transparencia, el Departamento llevó a cabo una serie de Road Shows en todo el estado en 2024, que presentaron una oportunidad para interactuar directamente con el público. Nuestros tres comisionados, que supervisan el Departamento, empezaron cada Road Show con una presentación describiendo el trabajo del Departamento, nuestros logros más recientes y los planes de

trabajo futuro. Tras la presentación, la Comisión respondió los comentarios del público. El Departamento seguirá organizando eventos de participación pública para informar y educar al público sobre el trabajo de sus distintas Divisiones, las acciones clave de la agencia y cómo los miembros del público pueden participar en los procedimientos.

Avisar con tiempo

El Departamento publica u ordena la publicación de avisos de todos los procedimientos poco después de su inicio. Cada aviso contiene información detallada sobre la naturaleza del procedimiento, sobre cómo presentar comentarios o asistir a una audiencia pública y sobre cómo solicitar servicios de acceso lingüístico e información de contacto adicional.

Presentación de comentarios

Los comentarios sobre los procedimientos del Departamento pueden presentarse: (1) por escrito o electrónicamente antes, durante y después de la audiencia pública; u (2) oralmente en las audiencias públicas. Los comentarios orales y escritos que se presenten en idiomas distintos al inglés se traducirán y se tendrán en cuenta en el proceso de toma de decisiones. El Departamento indicará una fecha límite razonable para la presentación de comentarios en cada procedimiento del Departamento, teniendo en cuenta la naturaleza de la audiencia y su relación con el proceso de toma de decisiones del Departamento. En los casos en que exista un plazo límite legal, el Departamento especificará las fechas límite para los comentarios escritos y electrónicos para cumplir dicho plazo.

Incorporar los comentarios de los electores (cuando corresponda)

El Departamento se compromete a garantizar que todas las voces sean escuchadas en su proceso de toma de decisiones y reconoce la importancia de integrar la justicia ambiental en todo nuestro trabajo. El Departamento evaluará y considerará todos los comentarios presentados en un procedimiento y los abordará según corresponda en una orden sustantiva emitida en ese procedimiento. Las órdenes emitidas por el Departamento toman en cuenta los comentarios recibidos y la postura del Departamento sobre las cuestiones clave planteadas. En los procedimientos significativos, el Departamento hará lo posible por incluir un apéndice a la orden que resuma e indique las respuestas a los comentarios públicos recibidos, qué comentarios se incorporaron y qué comentarios no se incorporaron, con una breve explicación.

Publicaciones estatales

El Departamento emite órdenes definitivas en sus procedimientos (con fallos u otras decisiones que sirvan como precedente) y las proporciona a la lista de servicio definida o, en su caso, a una lista de distribución para ese procedimiento. El Departamento publica las órdenes en el Archivo en línea de ese procedimiento en particular, que se encuentra en este enlace: <https://eeaonline.eea.state.ma.us/DPU/Fileroom/dockets/bynumber>. En algunos casos, el Departamento publica una página web independiente para el procedimiento o proporciona enlaces a las órdenes en la página principal del DPU. El Departamento está mejorando su Archivo en línea para que su contenido sea más accesible y se puedan hacer búsquedas. El Departamento publicará copias traducidas de las órdenes y otros materiales disponibles en su sitio web y enviará dichos materiales, según corresponda, a las listas de servicio y distribución.

La Biblioteca de Derecho Social también publica copias de las órdenes, y la Secretaría del estado las publica en el Registro de Massachusetts.

Desarrollo de relaciones y/o seguimiento de los electores

El Departamento lleva a cabo actividades de divulgación continuas a través de su Directora de Justicia Ambiental y Participación Pública, su Director de Asuntos Gubernamentales y su Director de Comunicaciones.

Uso de depósitos de información

[El Archivo en línea](#) es un depósito central de información a disposición del público. El Departamento está renovando su Archivo en línea para facilitar la navegación, el seguimiento y la búsqueda de información relacionada con los procedimientos. La información de identificación personal que se agregue al Archivo en línea o se incluya en una transcripción durante el procedimiento puede censurarse previa solicitud. Además del Archivo en línea, el Departamento publica información sobre sus procedimientos, actividades y servicios en su sitio web y en las redes sociales. El Departamento mantiene y actualiza periódicamente una lista de partes interesadas de temas específicos, que incluye organizaciones comunitarias a nivel estatal, regional y local. El Departamento se esforzará por actualizar periódicamente esta lista para reflejar las organizaciones actuales y activas. El Departamento facilita registros públicos a través de su equipo de Registros Públicos.

Medios de comunicación alternativos

Cuando corresponde, el Departamento exige la publicación y divulgación en periódicos en otros idiomas. El Departamento mantiene una lista de medios de comunicación alternativos.

VIII. IMPLEMENTACIÓN DE LAS PAUTAS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

El Departamento entregará copias de este plan a todo el personal y formará al personal como se indica a continuación.

Formación del personal

Este plan:

- Se publicará internamente para todos los empleados y el personal será recordado periódicamente sobre el documento;
- Se incorporará a la orientación de nuevos empleados como parte del proceso de -incorporación;
- Se presentará a los directivos para que conozcan y comprendan plenamente el plan para reforzar su importancia y garantizar su implementación por parte del personal; y
- Se presentará al personal del Departamento de atención al público durante la formación sobre las mejores prácticas de participación pública.

La Directora de Justicia Ambiental y Participación Pública dirigirá cursos de formación para el personal al menos una vez al año, o más seguido si es necesario, y avisará a los empleados del Departamento cuando haya más cursos a través de otras agencias. El DPU se asegurará de que todo el personal, según proceda, haya recibido la formación adecuada sobre estos procesos y procedimientos. El DPU continuará ofreciendo formación contra los prejuicios y sobre competencia cultural a todo el personal y contratistas del DPU y se asegurará de que dicha formación forme parte del proceso habitual de incorporación de nuevos empleados y contratistas.

IX. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

El Departamento revisará y actualizará este plan al menos cada dos años para reflejar las lecciones aprendidas y los aportes de las partes interesadas. La revisión:

- Evalúa si se ha producido algún cambio significativo en la composición o las necesidades de las poblaciones atendidas;
- Evalúa si el personal del Departamento conoce y entiende el plan;
- Analiza si hay otros procedimientos o servicios que requieran la implementación del plan;
- Identifica cualquier cuestión o problema relacionado con la implementación del plan; y
- Identifica cualquier medida recomendada para brindar un acceso más responsivo y eficaz a los procedimientos, programas, servicios, actividades y materiales del Departamento.

El monitoreo de la eficacia del plan puede incluir:

- Analizar los datos actuales y anteriores sobre la participación pública;
- Encuestar al personal sobre cuán seguido usan este plan, si creen que se debería cambiar algo del plan y si creen que el plan satisface las necesidades del público; y
- Pedir y controlar los comentarios de las organizaciones comunitarias, los servicios jurídicos y otras partes interesadas sobre la eficacia del plan y la eficacia y el desempeño del Departamento a la hora de garantizar un acceso significativo a sus procedimientos, programas, servicios, actividades y materiales.

X. PREGUNTAS/QUEJAS

El Departamento responderá las consultas y quejas del público con respecto a este plan, incluido con la implementación de las medidas correctivas necesarias y con comentarios y comunicación con el reclamante.

Las quejas relativas a la implementación de este plan pueden presentarse a la Directora de Justicia Ambiental y Participación Pública del Departamento en un plazo de seis meses a partir de la supuesta denegación de los beneficios de este plan. La queja por escrito puede presentarse a:

Veena Dharmaraj, Directora de Justicia Ambiental y Participación Pública
Department of Public Utilities
One South Station
Boston, MA 02110
Correo electrónico: Veena.Dharmaraj@mass.gov
Tel: 617-305-3779