



PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA Y PAUTAS DE PARTICIPACIÓN Y DIVULGACIÓN COMUNITARIA

Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	8
II.	PROPÓSITO.....	8
III.	POLÍTICA Y APLICABILIDAD	8
IV.	IDENTIFICACIÓN DE LAS COMUNIDADES AFECTADAS.....	8
	Herramienta CEJST (Climate and Economic Justice Screening Tool)	9
	Herramienta de evaluación de la EJ de la EPA (EJScreen: Herramienta de mapeo de la justicia ambiental)	9
	Herramienta de evaluación de poblaciones de Justicia Ambiental de MA	9
	Herramienta de idiomas en Massachusetts	10
	Seguimiento de salud pública ambiental de MA (Herramienta de EJ del DPH de MA)	10
V.	EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA O DE UNA MEJOR PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	10
	Identificación y desarrollo de una estrategia de participación comunitaria	12
VI.	ELEMENTOS CLAVE PARA LA DIVULGACIÓN COMUNITARIA Y MEJORES PRÁCTICAS	14
	Plan de Participación Pública	15
	Informar a las partes interesadas	15
	Consultar a las partes interesadas	16
	Identificar los idiomas que hablan las personas con dominio limitado del inglés (LEP):	17
	Traducción de materiales.....	18
	Servicios de interpretación (virtual o en persona) en las reuniones públicas.....	18
	Horario y lugar de las reuniones públicas.....	18
	Opción a distancia/virtual para las reuniones	19
	Adaptaciones de la ADA.....	19
	Avisar con tiempo	20
	Incorporar los comentarios de las partes interesadas.....	20
	Publicaciones estatales	21
	Relaciones con las partes interesadas	21
	Uso de depósitos de información	21
	Medios de comunicación alternativos.....	22
VII.	IMPLEMENTACIÓN DE LAS PAUTAS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA	22
	Formación del personal	23
VIII.	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA	23

IX.	RECLAMOS	23
X.	INTRODUCCIÓN.....	30
XI.	PROPÓSITO	30
XII.	POLÍTICA Y APLICABILIDAD	30
XIII.	IDENTIFICACIÓN DE LA COMUNIDAD QUE SE VERÁ AFECTADA POR UN PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DETERMINADO	30
	Herramienta CEJST	31
	Herramienta de Evaluación de la Justicia Ambiental de la EPA.....	31
	Herramienta de evaluación de poblaciones de Justicia Ambiental de MA	31
	Herramienta de Idiomas en Massachusetts	31
	Herramienta de EJ del DPH	31
XIV.	EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA O DE UNA MEJOR PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	32
	Identificar y desarrollar una estrategia de participación comunitaria para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia	32
	Discreción de la agencia para exigir o no un plan de participación pública	33
XV.	ELEMENTOS CLAVE PARA LA DIVULGACIÓN COMUNITARIA O PARTICIPACIÓN PÚBLICA	33
	Cuándo invocar un Plan de Participación Pública para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia	34
	Identificar los idiomas que hablan las personas con dominio limitado del inglés (LEP)	34
	Traducción de materiales.....	35
	Servicios de interpretación (virtual o en persona)	36
	Horario y lugar de las reuniones públicas.....	36
	Opción a distancia/virtual para las reuniones	37
	Adaptaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad ("ADA").....	37
XVI.	MEJORES PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN	37
	Informar a los electores de las acciones, actividades y/o programas clave de la Agencia.....	37
	Consultar con los electores sobre las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia	39
	Avisar con tiempo	39
	Incorporar los comentarios de los electores (cuando corresponda).....	39
	Publicaciones estatales	39
	Desarrollo de relaciones y/o seguimiento de los electores.....	40
	Uso de depósitos de información	40
	Medios de comunicación alternativos.....	40

XVII.	IMPLEMENTACIÓN DE LAS PAUTAS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA	40
	Formación del personal	40
XVIII.	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA	40
XIX.	PREGUNTAS/QUEJAS	41

DEFINICIONES

Población de Justicia Ambiental: Vecindario que cumple uno o más de los siguientes criterios: (i) la mediana anual de los ingresos del hogar no supera el 65 por ciento de la mediana anual de los ingresos del hogar 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 del hogar del municipio en el que se encuentra el barrio no supera el 150 por ciento de la mediana anual de los ingresos del hogar de todo el estado.

En el caso de los vecindarios que no cumplan los criterios anteriores, pero comprendan una porción geográfica que cumple al menos un criterio, el Secretario de la EEA podrá designar dicha porción geográfica como población de justicia ambiental si lo solicitan al menos 10 residentes de la porción geográfica del vecindario que cumple el o los criterios. Además, el Secretario podrá decidir que un vecindario, incluida cualquier porción geográfica de este, no sea designado población de justicia medioambiental si se comprueba que: (a) la mediana anual de los ingresos del hogar de ese vecindario es superior al 125 por ciento de la mediana anual de los ingresos del hogar de todo el estado; (b) la mayoría de las personas mayores de 25 años de ese vecindario tienen estudios universitarios; (c) el vecindario no soporta una carga injusta de contaminación ambiental; y (d) el vecindario tiene un acceso más que limitado a los recursos naturales, incluidos espacios abiertos y recursos de agua, parques infantiles y otras instalaciones y centros recreativos construidos al aire libre.¹

Principios de justicia ambiental: Principios que apoyan la protección contra la contaminación ambiental y la capacidad de vivir y disfrutar de un ambiente limpio y saludable, independientemente de la raza, color, ingresos, clase social, discapacidad, identidad de género, orientación sexual, origen nacional, etnia o ascendencia, creencias religiosas o el dominio del idioma inglés, lo que incluye: (i) la participación significativa de todas las personas con respecto al desarrollo, implementación y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas ambientales, incluidas las políticas sobre cambio climático; y (ii) la distribución equitativa de los beneficios energéticos y ambientales y las cargas ambientales.²

Interpretación: El acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación oral en un idioma (lengua fuente), para luego reproducirla oralmente con fidelidad³ en otro idioma hablado (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

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 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. 4 (2017, actualizado el 24 de junio de 2021), disponible en www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download.

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

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.

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.⁴ Las personas con LEP incluyen a las que son sordas o tienen dificultades auditivas.

Medidas clave de la agencia: Cada agencia debe identificar sus acciones o actividades clave según su declaración de misión y sus requisitos reglamentarios y legales. Y cualquier acción basada total o parcialmente en procesos significativos de toma de decisiones, incluida cualquier destrucción, daño o deterioro de los recursos naturales que no sea insignificante, resultante de causas intencionadas o razonablemente previsibles.

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

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, como lo exige el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, con sus modificaciones, y la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. El acceso significativo implica un acceso que no esté 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 el derecho y la oportunidad de participar en la toma de decisiones en materia de energía, cambio climático y medio ambiente, incluida la evaluación de las necesidades, la planificación, la aplicación, el cumplimiento y la ejecución, y la evaluación, y los vecindarios están capacitados y reciben asistencia administrativa para participar plenamente a través de la educación y la formación, y se les ofrece transparencia/rendición de cuentas por parte del gobierno con respecto a las aportaciones de la comunidad, y se les anima a desarrollar una gestión ambiental, energética y del cambio climático.

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

⁴ Oficina Ejecutiva de Administración y Finanzas, Oficina de Acceso y Oportunidad, *Política de acceso lingüístico y pautas de implementación*, pág. 2 (20 de marzo de 2015) disponible en www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download.

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

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

Documento esencial: Los documentos esenciales son documentos que contienen información fundamental sobre los programas, actividades, servicios y servicios de las agencias, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes, y que, al estar redactados en inglés, pueden impedir un acceso equitativo y significativo a las personas que no hablan inglés y las personas con LEP. Los documentos esenciales pueden incluir información fundamental para acceder a los programas o actividades, e incluyen, entre otros: formularios de consentimiento y queja, solicitudes de servicios en línea y en papel, formularios de admisión, notificaciones relativas a la elegibilidad de los servicios, notificaciones relativas a la reducción o eliminación de servicios, notificaciones de apelación, notificaciones que informan a las personas con LEP sobre servicios lingüísticos gratuitos, documentos exigidos por ley y notificaciones relativas a la disponibilidad de interpretación y asistencia lingüística.

I. INTRODUCCIÓN

La Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales de Massachusetts (EEA) implementa un importante Plan de Participación Pública ("PIP") que describe las pautas para informar, consultar y trabajar con los miembros o grupos de la comunidad que puedan verse afectados por una agencia en las distintas etapas de sus procesos de toma de decisiones para abordar las necesidades de la comunidad con eficacia. La EEA se compromete a aumentar y mejorar la accesibilidad de sus programas, actividades y servicios para todos los residentes, incluidas las personas con LEP, y a garantizar una participación significativa.

II. PROPÓSITO

El propósito de este PIP es garantizar un acceso significativo a los servicios, programas, actividades y materiales para todas las personas, sin distinción de raza, color, origen nacional, etnia o ascendencia, discapacidad, clase social, ingresos, identidad de género, orientación sexual, creencias religiosas ni dominio del idioma inglés.

Este PIP hará lo posible por definir las pautas para permitir una participación pública efectiva que involucre a la comunidad afectada y solicite aportes significativos del público.

III. POLÍTICA Y APLICABILIDAD

Los procedimientos del PIP descritos en esta documentación se aplican de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Guía de Participación Pública de la EPA que se encuentra en 71 F.R. 14207, 14210 (21 de marzo de 2006), la Política de EJ de 2017 de la EEA (actualizada en junio de 2021), el capítulo 8 de las Leyes de 2021: Ley de Creación de Hoja de Ruta de Próxima Generación para la Política Climática de Massachusetts, la Orden Ejecutiva federal 13166, la Orden Ejecutiva 526 y la Orden Ejecutiva 615, que incluyen medidas para una participación pública efectiva que sea accesible a todas las personas sin distinción de raza, edad, color, origen nacional, etnia o ascendencia), discapacidad, clase social, ingresos, identidad de género, orientación sexual, creencias religiosas ni dominio del inglés.

IV. IDENTIFICACIÓN DE LAS COMUNIDADES AFECTADAS

El concepto de participación pública requiere una planificación cuidadosa al comienzo de todo proyecto, política o proceso de toma de decisiones. Es importante saber identificar a la comunidad que se va a ver afectada por su proyecto, política o decisión. El uso de las siguientes herramientas e información prácticas complementarias ayudará a desarrollar estrategias eficaces para orientar las políticas y relacionarse con las comunidades. Las subvenciones

federales pueden exigir que las agencias estatales tengan en cuenta herramientas y definiciones federales para orientar las políticas. Por lo tanto, además de los recursos estatales, incluimos recursos federales para una mayor orientación.

Herramienta CEJST ([Climate and Economic Justice Screening Tool](#))

La Herramienta de evaluación de la justicia climática y económica (Herramienta de evaluación de la justicia climática y económica) es un mapa interactivo que emplea conjuntos de datos que muestran las cargas en ocho categorías: cambio climático, energía, salud, vivienda, contaminación heredada, transporte, agua y aguas residuales y desarrollo de la fuerza laboral. Esta herramienta incluye información a nivel nacional, incluidos el Distrito de Columbia y los Territorios de los EE.UU., y puede utilizarse para identificar a las ⁶comunidades desfavorecidas en función de los umbrales definidos por el gobierno federal. La metodología para definir estos umbrales para cada categoría se explica en

<https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>.

Herramienta de evaluación de la EJ de la EPA ([EJScreen: Herramienta de mapeo de la justicia ambiental](#))

La Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos ("EPA") creó la herramienta de mapeo y evaluación EJScreen, que emplea conjuntos de datos a nivel nacional para mostrar información ambiental y socioeconómica de zonas geográficas específicas. EJScreen destaca 13 indicadores ambientales: (1) Material particulado 2.3 (PM 2.5); (2) Ozono; (3) Material particulado de diésel; (4) Riesgo de cáncer por contaminantes tóxicos del aire; (5) Índice de riesgo respiratorio por contaminantes tóxicos del aire; (6) Emisiones tóxicas al aire; (7) Proximidad de tráfico; (8) Pintura con plomo; (9) Proximidad a sitios del programa Superfund; (10) Proximidad de instalaciones del plan de gestión de riesgos (RMP); (11) Proximidad de residuos peligrosos; (12) Tanques de almacenamiento subterráneo (UST); y (13) Vertido de aguas residuales. Y 7 indicadores socioeconómicos: (1) Personas de color; (2) Bajos ingresos; (3) Tasa de desempleo; (4) Inglés limitado; (5) Sin estudios secundarios; (6) Menores de 5 años; y (7) Mayores de 64 años. Esta herramienta es un excelente recurso para apoyar los (i) programas educativos; (ii) solicitudes de subvenciones; (iii) esfuerzos de concienciación de la comunidad y (iv) otros fines (tales como la divulgación, control, etc). El conjunto de datos ambientales y demográficos de una ubicación específica puede compararse con otras ubicaciones a nivel estatal, regional de la EPA o nacional. Obtenga más información sobre esta herramienta en

<https://www.epa.gov/ejscreen/how-does-epa-use-ejscreen>.

Herramienta de evaluación de poblaciones de Justicia Ambiental de MA

El Mapa de Justicia Ambiental de Massachusetts es un mapa interactivo desarrollado por la EEA que muestra grupos de bloques de Justicia Ambiental (EJ) empleando datos de la Encuesta

⁶"Las comunidades se consideran desfavorecidas: [si] se encuentran en áreas censales que alcanzan los umbrales de al menos una de las categorías de carga de la herramienta, o [si] se encuentran en tierras dentro de los límites de Tribus Federalmente Reconocidas", disponible en

<https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>.

sobre la Comunidad Estadounidense 2019 de la Oficina del Censo de los Estados Unidos para identificar poblaciones de EJ. El Mapa de EJ destaca las poblaciones de EJ según la descripción de la Ley de la Hoja de Ruta de la Política Climática y es una herramienta fácil de usar para determinar si una comunidad cumple con alguno de los criterios de EJ. El último mapa de justicia ambiental está disponible en [Poblaciones de Justicia Ambiental de Massachusetts 2020 \(arcgis.com\)](#).

Herramienta de idiomas en Massachusetts

El mapa de idiomas es una subsección del Mapa de la EEA. Este mapa muestra los datos de las áreas censales en las que al menos el 5% de la población habla inglés "menos que muy bien". También incluye datos del Departamento de Educación Primaria y Secundaria ("DESE"). Los conjuntos de datos del DESE identifican los idiomas que se hablan en los hogares del 1% o más de la población de estudiantes de las escuelas públicas, lo que sirve como información complementaria a la hora de identificar los datos demográficos de la comunidad. El mapa de idiomas se encuentra en [Idiomas de Massachusetts \(arcgis.com\)](#)

Seguimiento de salud pública ambiental de MA ([Herramienta de EJ del DPH de MA](#))

La Herramienta de Justicia Ambiental del Departamento de Salud Pública de Massachusetts se basa en la Política de Justicia Ambiental de la EEA⁷ adoptada en 2002 y actualizada en junio de 2021 para promover la justicia ambiental. Los datos pueden usarse para ayudar a mapear las comunidades que deban consultarse para los procesos públicos. [Evaluación de EJ v3a active - 2023-09-20 - MHT \(mass.gov\)](#).

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

Mejorar la participación pública es esencial para garantizar que las decisiones sobre los proyectos repercutan positivamente en la posibilidad de los residentes de disfrutar de un medio ambiente y una comunidad saludables. Para lograrlo, la EEA se enfoca en identificar las mejores prácticas para hacer participar a todos los residentes y comunidades del estado. Al fomentar la colaboración y capacitar a los residentes, las decisiones pueden dar prioridad tanto a la salud ambiental como al bienestar de la comunidad. El PIP mejorará la transparencia en los procesos de toma de decisiones. La EEA mantiene su compromiso de tomar decisiones que satisfagan las necesidades de la comunidad mientras se cuida el medio ambiente.

La EEA aplicará las siguientes medidas para abordar la necesidad de la participación pública:

- La EEA aplicará su Plan de Participación Pública (PIP) con propósitos, metas y objetivos claramente definidos. La EEA integrará un presupuesto en el proceso general de

⁷ [descargar \(mass.gov\)](#)

planificación estratégica, teniendo en cuenta factores como la educación, las necesidades de divulgación y otros.

- La EEA identificará a las partes interesadas pertinentes y tendrá en cuenta a los miembros de la comunidad, las organizaciones y las partes afectadas. Comprender sus perspectivas y necesidades es esencial para un PIP exitoso que apoye la toma de decisiones durante la planificación de proyectos.
- Una vez identificadas las partes interesadas, la EEA se centrará en las mejores prácticas para compartir información clara con la comunidad en general. La EEA se compromete a facilitar el acceso tanto en formato físico como digital. Es fundamental que la información que se comparta sea exhaustiva y responda por qué, cómo, qué y los posibles impactos en la comunidad. Igualmente importante es garantizar que la información llegue a las partes interesadas. Es responsabilidad de la EEA, las agencias, el personal y los proponentes de proyectos garantizar que la información más importante llegue a los más afectados.
- La EEA definirá la meta de participación pública con claridad, ya sea para resolver un problema identificado por la comunidad o tomar una decisión, y será transparente sobre las intenciones y la forma en que se incorporarán los aportes de las partes interesadas. Dicho propósito se comunicará a los participantes para garantizar la transparencia. La divulgación pública comprenderá varios pasos: proporcionar información objetiva al público, compartir información y solicitar aportes, incorporar los aportes a la toma de decisiones, consultar con el público en la toma de decisiones compartida y capacitar al público para debatir las decisiones finales. Empezando con las partes interesadas identificadas, la EEA seguirá las mejores prácticas para pedir más aportes a través de encuestas, sondeos, reuniones públicas, seminarios web, llamadas telefónicas y otros canales.
- Para gestionar las expectativas, la EEA reunirá y gestionará los comentarios de las partes interesadas antes de tomar decisiones importantes sobre los proyectos e iniciativas. La EEA se compromete a analizar los comentarios aportados para evitar desajustes o desacuerdos, de manera de poder entender lo que es eficaz y lo que no. Una vez reunidos, estos comentarios se analizarán, priorizarán y alinearán con la visión y las metas del proyecto. Se evaluará la integración de los comentarios de las partes interesadas en los procesos de toma de decisiones y los planes de acción. La implementación de la EEA de los comentarios recibidos será un ciclo iterativo, que girará continuamente en torno a la reflexión, el diálogo y la práctica, con un enfoque en el aprendizaje y la adaptación que trascienda la simple ejecución.

Identificación y desarrollo de una estrategia de participación comunitaria

La participación significativa de la comunidad en las acciones, actividades, servicios y programas clave de la agencia es una parte fundamental de la EEA. Con la participación activa de los miembros de la comunidad, la EEA aumenta la confianza, capacita a los miembros de la comunidad, proporciona acceso a múltiples perspectivas y conocimientos, crea una cultura de colaboración y mejora la comunicación. Una estrategia de participación comunitaria bien pensada garantiza que las necesidades de la comunidad sean la prioridad en los procesos de toma de decisiones, lo que conduce a resultados más eficaces y sostenibles. Por eso, la EEA es fundamental a la hora de identificar y comprometerse con las estrategias de participación comunitaria. Mediante la participación significativa, la EEA fomenta un sentimiento de pertenencia y compromiso entre las partes interesadas, lo que beneficia tanto a las comunidades de todo el estado como a la EEA.

El desarrollo de una estrategia de apoyo a las comunidades, incluidas las personas con dominio limitado del inglés (LEP), supone varios pasos clave:

- Escuchar activamente: La EEA llevará a cabo reuniones, talleres y eventos locales. Estará atenta a las necesidades y problemas y establecerá prioridades. Esto ayudará a comprender el contexto particular y dará la oportunidad de iniciar conversaciones con las partes interesadas locales, como los líderes comunitarios, docentes, dueños de negocios o representantes de organizaciones locales. Las partes interesadas pueden aportar información sobre la dinámica de la comunidad. La EEA recopilará datos demográficos sobre la comunidad, incluidos los grupos etarios, orígenes étnicos y estatus socioeconómicos. Esta información ayudará a adaptar el enfoque y los servicios de la EEA a las necesidades de las comunidades. La EEA identificará los idiomas que se hablan en la comunidad. La EEA tomará en cuenta ofrecer la información y los recursos en varios idiomas para permitir una comunicación eficaz.

La EEA se familiarizará con las prácticas, tradiciones y celebraciones culturales de importancia para la comunidad. Es fundamental respetar e integrar estos aspectos culturales en las estrategias de participación. La EEA investigará los recursos comunitarios existentes. Esto incluye conocer bien los servicios, programas e instalaciones que ya existen en nuestra comunidad. De esta manera, podemos identificar los puntos fuertes y las brechas de nuestra infraestructura actual y adaptar nuestras iniciativas en consecuencia. La EEA trabajará conjuntamente con estos recursos existentes. La colaboración evitará esfuerzos redundantes y garantizará que las iniciativas de la EEA sean complementarias más que repetidas. Este enfoque no solo maximizará el impacto de nuestro trabajo, sino que también fomentará un sentido de unidad y propósito compartido dentro de las comunidades que atendemos. La EEA sabe que los residentes suelen enfrentar una gran cantidad de solicitudes de participación.

Esto puede producirles hartazgo con respecto a la participación, reduciendo su probabilidad y capacidad de participar en todas las oportunidades. Es por eso que la EEA se compromete a hacer todo lo posible para coordinar con las comunidades locales. Nuestra meta es integrar la participación pública sobre cuestiones específicas en los eventos comunitarios existentes. Este enfoque no solo agiliza la participación, sino que también respeta el tiempo y la energía de nuestros residentes.

- **Metas de creación conjunta para mejorar la apropiación:** La EEA valora profundamente los aportes únicos que cada socio trae a nuestra colaboración. Estos aportes van desde la financiación y el apoyo al personal hasta activos invaluable como la información, las habilidades de liderazgo, el conocimiento de la comunidad y la experiencia local. En nuestro compromiso con la inclusión, la EEA se adhiere al último Plan de Acceso Lingüístico. Traducimos los documentos y ofrecemos servicios de interpretación en las reuniones, seminarios y otras iniciativas comunitarias. Esto garantiza la participación activa de personas de distintos orígenes lingüísticos, fomentando un diálogo diverso e integrador. La EEA entiende la importancia de valorar el tiempo de nuestras partes interesadas. Con este fin, facilitamos una comunicación eficaz, garantizando que nuestras interacciones sean valiosas y eficientes. Nuestra visión va más allá de los esfuerzos transitorios. La EEA hace lo posible por desarrollar asociaciones duraderas y fomentar la confianza con las comunidades, y con ello dar solución a los problemas sociales, económicos y ambientales más amplios, creando un futuro sostenible y equitativo para todos.
- **Colaboración con las partes interesadas:** La EEA sabe que las partes interesadas no son solo las que se ven afectadas por un proyecto, sino también las que tienen interés en él y que pueden influir en sus resultados. La EEA cree que colaborar estrechamente con los miembros de la comunidad afectados por el proyecto produce mejores resultados. Su experiencia de primera mano y sus perspectivas únicas enriquecen la comprensión e informan el proceso de toma de decisiones. Hacer participar a las partes interesadas internas, como colegas, otros organismos y otros departamentos, es igualmente importante. Esto promueve la alineación, una comunicación eficiente y el intercambio de recursos, lo que conduce a mejores resultados para el proyecto. La EEA valora a nuestras partes interesadas externas, incluidas otras organizaciones, entidades sin fines de lucro y organismos gubernamentales. La colaboración con estas entidades puede aumentar considerablemente la eficacia de los proyectos al aportar conocimientos y recursos diversos. Al aprovechar las habilidades, conocimientos y recursos de todas las partes interesadas, la EEA puede acelerar los procesos, identificar y mitigar los posibles obstáculos y ampliar la participación.

- Comunicación eficaz para las personas que no hablan inglés: La EEA se compromete a seguir el último Plan de Acceso Lingüístico. Sabemos lo importante que es que nuestros materiales sean accesibles para todos, independientemente de las barreras de idioma. Por eso, traducimos los materiales y ofrecemos interpretación para los idiomas necesarios. La EEA trabaja con traductores profesionales o emplea herramientas confiables de traducción para garantizar la precisión y claridad. También prestamos servicios de interpretación en directo en los eventos, reuniones o presentaciones para facilitar la comprensión en tiempo real. La EEA intenta usar un lenguaje claro y sencillo, evitando la jerga y la terminología compleja. Dividimos la información en partes manejables y empleamos un lenguaje sencillo en nuestros materiales escritos. Este enfoque mejora la comprensión y garantiza que nuestro contenido sea accesible para todos. Para facilitar aún más la comprensión, en la EEA incorporamos ayudas visuales a nuestros materiales, como diagramas e imágenes. Estructuramos nuestro contenido de forma lógica y lo ofrecemos en formatos alternativos, como braille o letra grande, para atender las distintas necesidades y nos aseguramos de que nuestro contenido digital sea compatible con lectores de pantalla, de modo que sea accesible para las personas con discapacidad visual. La EEA se compromete a incluir subtítulos en los materiales de vídeo y audio y a ofrecer interpretación de lengua de señas. La EEA garantiza que nuestros espacios físicos sean accesibles, y ofrecemos opciones virtuales para las actividades presenciales.

VI. ELEMENTOS CLAVE PARA LA DIVULGACIÓN COMUNITARIA Y MEJORES PRÁCTICAS

Es fundamental interactuar regularmente con la comunidad para entender sus necesidades, ya que el enfoque puede variar según los grupos. Por ejemplo, las plataformas digitales pueden ser ideales para los grupos demográficos más jóvenes acostumbrados a la tecnología, mientras que las interacciones cara a cara pueden ser mejores para quienes se sienten menos cómodos con la tecnología. Asociarse con empresas locales, patrocinar equipos deportivos juveniles u organizar talleres educativos puede mostrar la dedicación y el compromiso de su iniciativa con el bienestar de la comunidad. Defina sus metas de divulgación, ya sea que impliquen solucionar un problema concreto de la comunidad, educar al público al respecto, abogar por cambios políticos o dar a conocer su organización. Realice una evaluación de las necesidades de la comunidad, elabore una lista de las partes interesadas, desarrolle un plan de divulgación, establezca una coalición e inicie conversaciones con las principales partes interesadas de la comunidad.

Elementos clave:

- Entender la importancia de la divulgación comunitaria
- Apoyo continuo y participación constante

- Diversas técnicas de divulgación
- Asociaciones y valor agregado
- Establecimiento de metas
- Evaluación de las necesidades
- Identificación de las partes interesadas
- Desarrollo de estrategias
- Creación de coaliciones
- Elaboración de mensajes

Plan de Participación Pública

La EEA debe emplear un Plan de Participación Pública para reunir los distintos puntos de vista de las partes interesadas sobre las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia. Este enfoque es crucial para la toma de decisiones, ya que revela distintas perspectivas y preocupaciones, garantizando un trato equitativo, una participación importante y la inclusión social para todos. El PIP sirve para que la Secretaría pida aportes del público, fomentando así la rendición de cuentas y la transparencia en todo el proceso. También cuida los recursos ya que evalúa los métodos más eficaces para la participación pública.

La estrategia del PIP puede variar según las comunidades. Debe usarse para identificar herramientas de participación proactivas que mejoren la participación de la comunidad. Por ejemplo, en una comunidad con un alto nivel de alfabetismo digital, pueden ser ideales las encuestas en línea o las asambleas virtuales. Por el contrario, en zonas con menor acceso digital, pueden ser mejores los métodos tradicionales como reuniones públicas o encuestas por correo.

La EEA debe hacer esfuerzos constantes por invocar un plan PIP cuando sea fundamental la participación pública para los procesos de toma de decisiones. Estos pueden relacionarse con decisiones sobre políticas ambientales, proyectos energéticos o iniciativas de desarrollo comunitario. Buscando activamente la opinión pública, la EEA puede garantizar que las decisiones se toman en el mejor interés de la comunidad y que se escuchan todas las voces. El PIP no es solamente un plan, sino un compromiso con una toma de decisiones abierta, inclusiva y transparente. Es una promesa de escuchar, comprender e incorporar las opiniones del público en las decisiones que le afectan. Se trata de generar confianza, fomentar la comprensión y crear mejores resultados para todos. El compromiso de la EEA con la implementación de un plan PIP es reflejo de su dedicación a estos principios.

Informar a las partes interesadas

La EEA se adhiere a las mejores prácticas para informar y hacer participar a sus electores. El equipo de la EEA participará activamente en programas de divulgación y colaborará con personas y organizaciones de la comunidad que puedan ayudar con estas iniciativas. La meta es hacer participar a las partes interesadas a través de iniciativas educativas y de divulgación

comunitaria. La EEA reconoce la importancia de capacitar a las comunidades y mantiene su compromiso de participación activa durante todo el proceso.

- Mantener un registro de todas las actividades de divulgación para futuras referencias.
- Identificar a las partes interesadas y entender sus intereses y preocupaciones.
- Involucrar a las partes interesadas de distintas formas, como reuniones presenciales, híbridas y a distancia, talleres, encuestas, audiencias públicas y foros en línea.
- Tratar la participación de las partes interesadas como un proceso continuo, no como un evento puntual.
- Garantizar el acceso de las partes interesadas a los datos sobre las repercusiones del proyecto.
- Negociar acuerdos con la comunidad en los que se detallen sus beneficios del proyecto.
- Mejorar continuamente el compromiso incorporando los comentarios de las partes interesadas y la comunidad.
- Presentar la información de forma objetiva, mantener la transparencia, divulgar la información con rapidez y mantener una comunicación permanente durante todo el proyecto.
- Fomentar la participación activa en las iniciativas de divulgación y participación pública.
- Garantizar que los materiales de divulgación sean accesibles, tengan en cuenta las cuestiones culturales y se ofrezcan en distintos idiomas.

Consultar a las partes interesadas

Al llevar a cabo las sesiones de escucha comunitarias, la EEA busca definir un propósito claro para cada sesión. Esta claridad orienta el diseño de la sesión y garantiza la coherencia con sus objetivos. La EEA, en colaboración con otras partes interesadas, identifica a los grupos subrepresentados para garantizar que estén bien representados en la sesión de escucha. La EEA se esfuerza por crear un entorno agradable eligiendo para las sesiones de escucha lugares de fácil acceso para el público y cómodos para todos los asistentes, como bibliotecas públicas, escuelas o parques. La EEA garantiza que estos lugares sean físicamente accesibles para todos los participantes. La EEA sigue el Plan de Acceso Lingüístico más actual.

La EEA, en colaboración con la comunidad, formulará preguntas pertinentes y coherentes. El objetivo es reunir respuestas significativas que coincidan con los objetivos de la sesión de escucha. Se impulsará a los participantes a valorar las perspectivas de los demás, cultivando un ambiente de respeto y comprensión mutuos. La EEA grabará y analizará los comentarios de la sesión para orientar la toma de decisiones. Después de la sesión, la EEA analizará los comentarios para definir cómo pueden incorporarse al proceso de toma de decisiones. La EEA promoverá la participación continua, fomentando la confianza y el sentido de pertenencia entre las partes interesadas.

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

La EEA se adherirá al Plan de Acceso Lingüístico más actual de la EEA, que guía el proceso por el cual se identifican los idiomas que más se hablan en el estado a los fines de la interpretación en las reuniones públicas y de la traducción de documentos.

Si se solicitan otros idiomas, deben cubrirse. Para determinar la medida y el alcance de los servicios lingüísticos necesarios, el personal consultará los recursos adecuados.

- La Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de 2015 (actualizada) está disponible a través de la [Oficina del Censo de los Estados Unidos](#).
- Datos demográficos, disponibles a través de fuentes públicas, sobre la capacidad lingüística que indiquen que las personas hablan inglés "menos que muy bien".
- [Mapa de Justicia Ambiental \(EJ\)](#) de la EEA (a nivel estatal).
- Las organizaciones comunitarias, los sistemas escolares, las organizaciones religiosas y otras organizaciones comunitarias a menudo pueden ayudar a identificar a las poblaciones en las que se necesita una mayor divulgación.

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

Las instrucciones para acceder a los datos del Censo de los Estados Unidos son:

- 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 la barra 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".

Traducción de materiales

Al traducir un documento, el personal debe seguir los siguientes pasos, además de consultar el último Plan de Acceso Lingüístico de la EEA:

- Identificar qué idiomas se deben traducir para la comunidad destinataria. En los proyectos con implicancias en todo el estado, deberá insertarse y traducirse la etiqueta antes mencionada.
- Traducir los documentos esenciales a los 5 idiomas principales o la última versión del Plan de Acceso Lingüístico de la EEA. Los documentos esenciales son documentos que contienen información fundamental sobre los programas, actividades, servicios y servicios de las agencias, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes, y que, al estar redactados en inglés, pueden impedir un acceso equitativo y significativo a las personas que no hablan inglés y las personas con LEP.
- Enviar por correo electrónico una versión en Word de los materiales a traducir a los proveedores que figuran en la lista de proveedores contratados por el estado para solicitar un presupuesto. Se recomienda que el personal solicite al menos tres (3) presupuestos a los proveedores con contrato estatal para evaluar cuál ofrece las mejores tarifas y puede cumplir el plazo aplicable.
- Los datos de contacto de los proveedores figuran en el [contrato estatal PRF75](#).

Servicios de interpretación (virtual o en persona) en las reuniones públicas

La EEA se compromete a garantizar que las reuniones de la comunidad, las audiencias públicas, los eventos y los procedimientos sean accesibles para todos, independientemente de las barreras de idioma. La EEA prestará servicios de interpretación simultánea, lo que significa que los intérpretes traducirán el contenido oral en tiempo real, permitiendo que quienes no hablan inglés participen plenamente y sin inconvenientes.

Consciente de la importancia de la precisión en la interpretación, especialmente durante las reuniones, actos y procedimientos largos, la EEA se asegurará de que haya al menos dos intérpretes en cada evento. Esto permite que los intérpretes descansen, evitando errores que puedan surgir por la fatiga mental y mejorando la calidad de la interpretación.

La EEA da a los intérpretes una oportunidad adecuada de leer el material antes de las reuniones, eventos y procedimientos en directo. Entendemos que conocer el tema contribuye considerablemente a la calidad de la interpretación. Por lo tanto, la EEA se asegurará de que los intérpretes reciban todo el material necesario con tiempo razonable, de modo que puedan prepararse bien para su papel esencial.

Horario y lugar de las reuniones públicas

La EEA se compromete a fomentar un entorno integrador en el que todos puedan participar y aportar. Para garantizarlo, las reuniones públicas se programarán a horas convenientes para los participantes del vecindario para asegurar la inclusión. Se reconoce que la accesibilidad es clave

para la inclusión, y se hará todo lo posible para facilitar la asistencia. Si la reunión es presencial, el lugar debe ser accesible en transporte público, debe ser conocido para los miembros de la comunidad y las partes interesadas y debe cumplir los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad (ADA).

La EEA se asegurará de que los factores para determinar la hora, el lugar, la ubicación, la duración y la seguridad en las audiencias y reuniones públicas se desarrollen en consulta con la comunidad y se apliquen sin discriminación (por ejemplo, teniendo en cuenta las festividades de importancia cultural y las necesidades particulares de la comunidad).

Opción a distancia/virtual para las reuniones

La EEA es consciente de que no todos pueden asistir a reuniones presenciales por diversos motivos, como distancia, poco tiempo o problemas de salud. Al mismo tiempo, muchos residentes no tienen la tecnología o una conexión a internet estable para participar en las reuniones virtuales. Por ello, todas las reuniones ofrecerán una opción presencial y otra virtual. Esto permite a los participantes elegir la forma de participar que más les sirva.

Son muy recomendables las reuniones híbridas, en las que los participantes pueden asistir virtualmente o en persona. Este enfoque combina las ventajas de ambos formatos, ofreciendo flexibilidad y garantizando que todos tengan la oportunidad de participar.

Cuando se celebre una reunión híbrida o se ofrezca una opción virtual, se dará aviso al público de los procedimientos. Esto incluye información sobre cómo acceder a la reunión por teléfono o virtualmente. Se ofrecerán alternativas a los residentes que carezcan de un acceso estable a internet, para garantizar que todos puedan participar plenamente.

Adaptaciones de la ADA

El propósito del acceso significativo para la comunicación efectiva de 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 a la EEA, comunicarse con ella y recibir información de ella. Es posible que se necesiten ayudas y servicios auxiliares para comunicarse de forma significativa con las personas con discapacidad. Las personas con discapacidad pueden requerir diferentes dispositivos auxiliares o tecnología asistiva para el acceso al idioma y la comunicación en función de sus necesidades funcionales. La EEA evaluará adaptaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos para garantizar la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad para participar y aprovechar todos los programas y actividades de la EEA.

La EEA 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. Asimismo, la EEA proporcionará servicios de ASL o CART a las personas sordas o con dificultades auditivas. Las solicitudes de adaptaciones razonables para personas con discapacidad deben

dirigirse a la directora de Diversidad, Equidad e Inclusión de la Secretaría, coordinadora de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de la Secretaría y coordinadora contra la Discriminación, Melixza Ensenyie, Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, llamando al (617) 8723270, a Melixza.Ensenyie2@mass.gov o [aquí](#).

Avisar con tiempo

Los avisos públicos y otros documentos clave relacionados con los proyectos deben publicarse en inglés y en los 5 idiomas principales o la última versión del LAP de la EEA. La EEA seguirá la última versión del Plan de Acceso Lingüístico. Los avisos deben ser visualmente atractivos, con pocos párrafos densos y jerga de la industria. El lenguaje debe ser entendible para una persona común, no familiarizada con el tema en cuestión. Para garantizar un aviso adecuado de las reuniones públicas, los avisos deben distribuirse al menos 14 días antes de la reunión o según lo dispongan las normas estatales y federales aplicables. La EEA recomienda avisar con la mayor antelación posible, incluso más de 14 días. Los avisos deben publicarse en zonas de alto tránsito, como organizaciones locales sin fines de lucro y comunitarias, consultorios médicos locales, escuelas, centros de adultos mayores, paradas de autobús y bibliotecas de las comunidades afectadas. Además, los avisos deben proporcionar instrucciones para inscribirse, si es necesario, cómo hacer comentarios y cómo solicitar servicios de asistencia lingüística, incluyendo si alguna solicitud debe presentarse antes de una fecha determinada antes del evento.

Presentación de comentarios

El proceso de presentación de comentarios puede resultar desalentador, sobre todo para las personas con LEP y las no familiarizadas con la industria o el tema. Para garantizar una participación equitativa, las instrucciones deben incluir una declaración de que habrá intérpretes/traductores calificados para ayudar con la interpretación/traducción. Además, la EEA elaborará pautas para el público sobre cómo hacer comentarios sobre las medidas de la agencia. La EEA ofrecerá la oportunidad de presentar comentarios tanto por escrito como oralmente durante las reuniones y audiencias públicas, y un número de teléfono donde se puedan grabar mensajes de voz.

Incorporar los comentarios de las partes interesadas

La EEA se compromete a garantizar que todos sean escuchados en sus procesos de toma de decisiones. La EEA contemplará y tomará en cuenta todos los comentarios pertinentes presentados durante los procedimientos de participación pública y los responderá. En lo posible, todo comentario importante sobre proyectos propuestos que afecten a una población de justicia ambiental debe incorporarse a las decisiones finales. La EEA cree en el poder de la sabiduría colectiva y se compromete a responder a los comentarios a los fines de la transparencia.

La EEA reconoce la importancia de la justicia ambiental y presta especial atención a cualquier comentario importante sobre los proyectos propuestos que afecten a poblaciones de justicia ambiental. La EEA entiende que estas comunidades a menudo soportan una carga desproporcionada de daños y riesgos ambientales. La EEA se compromete a incorporar estos comentarios a sus decisiones finales en la mayor medida posible. La meta es que la EEA se asegure de que sus decisiones no solo sean respetuosas con el medio ambiente, sino también equitativas.

La EEA y sus agencias revisarán y tendrán en cuenta todos los comentarios pertinentes presentados durante los procedimientos de participación pública. La EEA reconoce la importancia de la justicia ambiental y presta especial atención a cualquier comentario importante sobre los proyectos propuestos que afecten a poblaciones de justicia ambiental. La EEA entiende que estas comunidades a menudo soportan una carga desproporcionada de daños y riesgos ambientales. La EEA se compromete a incorporar estos comentarios a sus decisiones finales en la mayor medida posible. La meta es que la EEA se asegure de que sus decisiones no solo sean respetuosas con el medio ambiente, sino también equitativas.

Publicaciones estatales

Todos los programas que emitan opiniones de asesoramiento, fallos, aprobaciones de proyectos u otras decisiones deben intentar razonablemente publicar dichas opiniones, fallos, aprobaciones de proyectos u otras decisiones, en un formato que permita buscar, incluidas las traducciones realizadas de acuerdo con el LAP de la agencia.

Relaciones con las partes interesadas

Las relaciones que se construyen durante un proyecto o participación pública son esenciales. La EEA elaborará preguntas de encuesta para medir la sensación de los participantes de la comunidad. La información se usará para crear una base de datos que comprenda los principales intereses y preocupaciones de los participantes. Si algún miembro del personal tiene un proyecto relacionado con las áreas de interés de los participantes, estos podrán ser un recurso para dicho proyecto. De este modo, los participantes seguirán comprometidos con la EEA. La EEA debe hacer todo lo posible por desarrollar y mantener relaciones positivas con los residentes y miembros de la comunidad más afectados por los problemas. Cuando las relaciones no se basan en la confianza y la verdadera colaboración, es poco probable que se produzca un compromiso significativo.

Uso de depósitos de información

Un depósito de información es un lugar central en el que se almacena una colección de documentos relacionados con el proyecto. Debe ser fácilmente accesible al público. Además de usar los depósitos habituales de información del gobierno (portal web accesible al público), la EEA analizará el uso de depósitos de información alternativos en los barrios donde vivan poblaciones de EJ. La ubicación específica para los depósitos de información puede definirse consultando con la comunidad afectada. Los lugares más habituales son las bibliotecas públicas,

ayuntamientos, centros comunitarios, lugares de culto, centros culturales y centros de salud pública, donde el acceso del público es cómodo y hay equipos de fotocopiado. El depósito físico debe ser accesible durante el horario laboral normal y cumplir los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad (ADA).

Medios de comunicación alternativos

En general, los medios alternativos son plataformas de medios de comunicación no convencionales, como periódicos independientes, emisoras de radio comunitarias, canales de redes sociales, blogs y otros que es probable que las poblaciones de EJ consuman. El enfoque de la divulgación comunitaria nunca es único. En un plan de divulgación eficaz, la distribución de avisos al público debe incluir plataformas de medios de comunicación alternativas coherentes con las normas y prácticas culturales de la comunidad. La EEA desarrollará una lista de fuentes de información alternativas que se pondrá a disposición de las agencias de la EEA que busquen comentarios del público y de los proponentes de proyectos a los que se pida que publiquen avisos públicos de los proyectos que se desarrollen en poblaciones de EJ o que puedan afectarlas. La EEA mantendrá continuamente esta lista añadiendo nuevas fuentes, según sea necesario, para las nuevas áreas de EJ, manteniendo actualizada la información de contacto y eliminando las fuentes que dejen de estar en actividad o de ser relevantes para este propósito.

VII. IMPLEMENTACIÓN DE LAS PAUTAS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Este PIP debe ser un documento en constante evolución. Este PIP demuestra el compromiso de la EEA de garantizar que todos los residentes de Massachusetts puedan acceder fácilmente a la información y los recursos y participar de forma significativa en los programas, servicios y actividades.

Para el personal, este PIP centraliza los recursos y capacitaciones y marca las pautas para una participación significativa. El PIP de la EEA se esfuerza por garantizar la participación significativa y equitativa de todas las personas mediante la implementación de las siguientes directrices:

- Consultar a las partes interesadas.
- Incorporar los comentarios de las partes interesadas cuando corresponda.
- Evaluar el nivel de jerga de la industria que se usa en la comunicación con los electores.
- Ayudar en la contratación de servicios de asistencia con el idioma.
- Reevaluar y actualizar periódicamente, o al menos cada dos años, su PIP para reflejar la información actualizada sobre las poblaciones con LEP pertinentes.
- Celebrar las reuniones en lugares accesibles en transporte público y en un entorno cómodo y conocido para los electores.
- Utilizar los canales adecuados para comunicarse con el público destinatario.

- Mantener las relaciones desarrolladas durante la participación.
- Definir depósitos de información donde los electores puedan obtener información sobre un programa, servicio o actividad.
- Colaborar con las organizaciones comunitarias locales.
- Asegurarse de que los materiales se traduzcan a los idiomas correspondientes.

Formación del personal

La EEA formará al personal para implementar los procesos descritos en el documento del PIP. La EEA seguirá formando sobre herramientas de mapeo, el Mapa de justicia ambiental, la divulgación a las partes interesadas, la participación de la comunidad y el acceso lingüístico. Estas formaciones estarán disponibles para todo el personal de la Secretaría.

VIII. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

La EEA analizará, actualizará, publicará e implementará su PIP al menos cada tres años o más seguido de ser necesario. Cuando corresponda, la EEA evaluará continuamente si es necesario un cambio en los servicios, programas o actividades para garantizar que todos los residentes tengan un acceso continuo y equitativo. Para garantizar la participación de las partes interesadas en la revisión y el posterior desarrollo de su PIP, la EEA consultará a las organizaciones comunitarias que prestan servicios a las poblaciones a las que atiende. Además, al realizar su revisión, la EEA tendrá en cuenta la evaluación de los cambios en:

- Disponibilidad de servicios de acceso lingüístico en la divulgación
- Implementación de una participación de la comunidad efectiva y significativa
- Integración de la participación pública en las acciones clave de las agencias
- Influencia de los aportes del público en la toma de decisiones
- Resultados
- Nivel de desarrollo de asociaciones con organizaciones comunitarias
- Formación del personal sobre los principios de la justicia ambiental

IX. RECLAMOS

La EEA responderá a las consultas y reclamos públicos relacionados con la implementación del documento PIP con investigaciones exhaustivas, las medidas correctivas necesarias y la comunicación con el reclamante. Cada agencia debe identificar al personal adecuado para responder a cualquier problema o reclamo relacionado con la justicia ambiental.

Para consultas o presentar un reclamo relativo a la aplicación de este PIP, puede comunicarse con:

Jonathan Guzman

Director of Environmental Justice and Equity
Office of Environmental Justice and Equity
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Correo electrónico: Jonathan.guzman@mass.gov

y

Caroline Lemoine
Deputy Director of Environmental Justice for External Affairs
Coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría
Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales
Office of Environmental Justice and Equity
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Correo electrónico: caroline.lemoine2@mass.gov



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	30
II.	PROPÓSITO.....	30
III.	POLÍTICA Y APLICABILIDAD	30
IV.	IDENTIFICACIÓN DE LA COMUNIDAD QUE SE VERÁ AFECTADA POR UN PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DETERMINADO	30
	Herramienta CEJST.....	31
	Herramienta de Evaluación de la Justicia Ambiental de la EPA.....	31
	Herramienta de evaluación de poblaciones de Justicia Ambiental de MA	31
	Herramienta de Idiomas en Massachusetts	31
	Herramienta de EJ del DPH	31
V.	EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD DE UN PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA O DE UNA MEJOR PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	32
	Identificar y desarrollar una estrategia de participación comunitaria para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia.....	32
	Discreción de la agencia para exigir o no un plan de participación pública	33
VI.	ELEMENTOS CLAVE PARA LA DIVULGACIÓN COMUNITARIA O PARTICIPACIÓN PÚBLICA	33
	Cuándo invocar un Plan de Participación Pública para las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia	34
	Identificar los idiomas que hablan las personas con dominio limitado del inglés (LEP):	34
	Traducción de materiales.....	35
	Servicios de interpretación (virtual o en persona)	36
	Horario y lugar de las reuniones públicas.....	36
	Opción a distancia/virtual para las reuniones	37
	Adaptaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad ("ADA").....	37
VII.	MEJORES PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN	37
	Informar a los electores de las acciones, actividades y/o programas clave de la Agencia.....	37
	Consultar con los electores sobre las acciones, actividades y/o programas clave de la agencia.....	39
	Avisar con tiempo	39
	Incorporar los comentarios de los electores (cuando corresponda).....	39
	Publicaciones estatales	39
	Desarrollo de relaciones y/o seguimiento de los electores.....	40
	Uso de depósitos de información	40
	Medios de comunicación alternativos.....	40

VIII.	IMPLEMENTACIÓN DE LAS PAUTAS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA	40
	Formación del personal	40
IX.	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA	40
X.	PREGUNTAS/QUEJAS	41

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.⁸

Funcionario de audiencias: Abogado designado por la Comisión⁹ 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 fidelidad¹⁰ en otro idioma hablado (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

⁸Ley 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.

⁹ 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).

¹⁰ Interpretar de forma precisa y completa sin añadir o sacar nada del significado.

"leyes federales contra la discriminación"). El acceso significativo implica un acceso que no esté 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.¹¹

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.¹²

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.

¹¹ 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.

¹² Política de EJ (actualizada en 2021), págs. 4- 5.

X. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Servicios Públicos 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 (MBTA) como 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.

XI. 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 plan confirma el compromiso de eliminar las barreras para un acceso y participación significativos para todos.

Este PIP hará lo posible por eliminar las barreras para las personas con dominio limitado del inglés ("LEP") y las personas con discapacidad, y proporcionará el marco para una participación pública efectiva y una contribución pública significativa.

XII. 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.

XIII. 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.

Herramienta CEJST

La herramienta federal de evaluación de la justicia climática y económica 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 Justicia Ambiental de la EPA

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 caso afirmativo, el Departamento hará referencia a la herramienta en sus preguntas a las partes para obtener pruebas en el expediente que se tendrían en cuenta como parte de una decisión 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 el emplazamiento, la concesión de permisos, 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 pruebas que tendrá en cuenta como parte de decisiones de la agencia.

XIV. 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. El Departamento ha establecido criterios para determinar qué procedimientos justifican mayores niveles de publicación y divulgación. Mejora de la concienciación y participación públicas, D.P.U. 21-50-A (23 de febrero de 2024). Los procedimientos que impliquen 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 requieren 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.

Como parte de los esfuerzos de divulgación, el Departamento ha establecido criterios que determinan qué tipos de procedimientos justifican mayores niveles de publicación y divulgación. Los procedimientos que involucren cambios importantes de políticas, cambios fundamentales de procesos o que tengan un impacto geográfico específico único e importante en las poblaciones de justicia ambiental tendrán el mayor nivel de publicación y divulgación.

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 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.

Discreción 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.

XV. 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 comunitarios o étnicos, 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.

Todas las notificaciones de presentaciones incluirán información sobre cómo solicitar servicios de interpretación y/o traducción para personas con LEP. 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.

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 Oficina del Censo de los Estados Unidos y herramientas de mapeo interactivas 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 habituales que se encuentran 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 del Censo de los Estados Unidos son:

- 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".

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 con los municipios para determinados procedimientos específicos de los municipios, como los procedimientos de agregación municipal de energía eléctrica.

Para los procedimientos significativos iniciados por el Departamento, el Departamento llevará a cabo actividades de divulgación con las partes interesadas, incluidas las organizaciones comunitarias, para publicitar las oportunidades de aportar comentarios.

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 que puedan traducir de manera confiable el contenido técnico.
- 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 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.

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. 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 se esforzará por proporcionar 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")

Las oficinas del Departamento y los edificios públicos en los que se celebran reuniones externas cumplen con los requisitos de accesibilidad de la ADA. El Departamento, en coordinación con la EEA, está desarrollando procedimientos escritos y evaluará adaptaciones razonables a sus políticas, prácticas y procedimientos para garantizar un acceso significativo y la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad para participar y aprovechar todos los programas y actividades del DPU. Las preguntas sobre adaptaciones de la ADA, incluidos los servicios de CART y ASL, deben dirigirse a Jenyka Spitz--Gassnola, coordinadora de la ADA, al 857-330-2572 o Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov.

XVI. 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. 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 recibe e investiga las denuncias por línea gratuita de los consumidores sobre asuntos relacionados 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 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 empresas 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 Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (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.
- La División de Emplazamientos del Departamento emite licencias para construir y operar líneas de transmisión y proporciona las exenciones necesarias de la zonificación municipal para instalaciones de energía. Además de administrar las funciones de ubicación del Departamento, la División de Emplazamientos también trabaja como personal de la Junta a Cargo de los Emplazamientos de las Instalaciones de Energía, que supervisa los emplazamientos de muchas instalaciones de energía grandes.
- 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. El trabajo de la agencia que es respaldado por la División de Justicia Ambiental y Participación Pública está a la vanguardia de importantes tendencias energéticas, ambientales y tecnológicas que están transformando la infraestructura energética y de transporte en Massachusetts a la vez que garantizan una participación pública significativa.

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. Además de las divisiones, la agencia trabaja de forma continua en su sitio web y tiene cuentas en las redes sociales para brindar información al público sobre los eventos próximos y el trabajo de la agencia.

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

El Departamento está llevando a cabo una serie de Road Shows en todo el estado en 2024, que presentan una oportunidad para interactuar directamente con el público. Nuestros tres comisionados, que supervisan el Departamento, comienzan cada Road Show con una presentación en la que se describe el trabajo del Departamento y nuestros éxitos recientes. Tras la presentación, la Comisión recibe los comentarios del público. Estos actos son gratuitos y están abiertos a todos los residentes de Massachusetts.

Además, el Departamento solicita la opinión del público en procedimientos concretos, para reglamentos y para políticas importantes, como el LAP. El Departamento también usa las redes sociales para interactuar con el público.

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. El Departamento indicará una fecha límite razonable para la presentación de comentarios en cada Aviso para presentar comentarios relacionados con un procedimiento concreto 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.

Publicaciones estatales

El Departamento emite órdenes finales y cualquier material traducido en sus procedimientos (que contenga fallos u otras decisiones que sirvan como precedente) y los proporciona a la lista de servicio definida o, en su caso, a una lista de distribución para ese procedimiento. El Departamento publica las órdenes y cualquier material traducido 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.

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 Departamento publica información sobre sus procedimientos, actividades y servicios en su sitio web y en las redes sociales. 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.

XVII. 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.

XVIII. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

El Departamento revisará y actualizará este plan al menos cada tres años o con mayor frecuencia si es necesario. 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
- Supervisar 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.

XIX. 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
 Departamento de Servicios Públicos
 One South Station
 Boston, MA 02110
 Correo electrónico: Veena.Dharmaraj@mass.gov
 Tel: 617-305-3779