DEPARTMENT OF CONSERVATION AND RECREATION
(DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN Y RECREACIÓN)

PLAN DE ACCESO A LOS SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Revisión vigente a partir de julio de 2026

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Conservación y Recreación (DCR) fomenta la conexión entre las personas y la naturaleza mediante la protección y el mejoramiento de nuestros recursos naturales, culturales y recreativos compartidos. Nuestra infraestructura conecta a las personas con los paisajes y las instalaciones recreativas que cuidamos, fortaleciendo así nuestras comunidades y nuestra economía. Estamos comprometidos con la conservación y administración de un sistema de parques donde todos los residentes y visitantes puedan relajarse, reflexionar y sentirse parte de la comunidad en nuestros espacios abiertos y espacios públicos.

Este compromiso incluye a las personas con dominio limitado del inglés (LEP). Una persona con LEP es aquella que no puede hablar, leer, escribir o comprender el idioma inglés a un nivel que le permita interactuar eficazmente con el personal del DCR. Cada persona conserva el derecho de identificarse por sí misma como una persona con LEP.

El DCR ha actualizado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP), que describe las iniciativas actuales y previstas para ofrecer servicios lingüísticos y reducir los obstáculos que enfrentan las personas con LEP. El DCR revisará y actualizará este plan al menos cada dos años, o con mayor frecuencia si fuera necesario, para garantizar que siga respondiendo a las necesidades de la comunidad.

II. PROPÓSITO

El propósito de este plan es describir cómo el DCR puede continuar mejorando el acceso efectivo a los programas, servicios y actividades para las personas con LEP, de manera justa y oportuna.

Los objetivos de este LAP son:

- Mejorar el acceso y la calidad de los programas, servicios y actividades para las personas con LEP.
- Reducir las desigualdades y los retrasos en la prestación de programas, servicios y actividades a las personas con LEP.
- Optimizar la capacitación y los recursos para el personal, con el fin de aumentar la eficacia y garantizar la satisfacción del público.

III. POLÍTICA

La política del DCR es ofrecer a las personas con LEP acceso significativo a los programas, a los servicios y a las actividades, de manera que no experimenten dificultades, retrasos ni una reducción en la calidad del servicio debido a los obstáculos del idioma.

Norma de acceso equitativo

A las personas con LEP que se comuniquen con el DCR por teléfono, en persona o mediante videollamada se les ofrecerán servicios profesionales de interpretación lo antes posible y, por lo general, dentro de un plazo razonable comparable al de los servicios que se prestan en inglés.

El personal debe utilizar servicios autorizados de interpretación telefónica o por video sin demora.

Las respuestas por escrito dirigidas a las personas con LEP se facilitarán dentro de un plazo razonable comparable al de las respuestas ofrecidas a las personas que hablan inglés. Los materiales escritos traducidos deben ser claros, precisos y culturalmente apropiados.

IV. APLICABILIDAD

Esta política se aplica a todas las divisiones y oficinas del DCR.

V. FUNCIÓN

La misión del DCR es proteger, promover y mejorar nuestro patrimonio común de recursos naturales, culturales y recreativos para el bienestar de todos. El cuidado de los espacios públicos de nuestro estado y de la infraestructura que los sustenta requiere colaboración y una labor a gran escala. Nuestro personal se encarga del mantenimiento de las avenidas, los parques, los bosques y las instalaciones recreativas; protege la seguridad pública; administra recursos hídricos esenciales; y colabora con los municipios y los propietarios privados para cuidar sus recursos naturales.

Como uno de los sistemas de parques estatales más grandes y diversos del país, el DCR desempeña un papel fundamental al conectar a los residentes y visitantes con los espacios al aire libre. Nuestros espacios públicos y la infraestructura que los sustenta mejoran la salud pública, fortalecen las comunidades y contribuyen al desarrollo económico.

Para garantizar que todos puedan disfrutar de estos beneficios, el DCR se compromete a ofrecer a las personas con LEP acceso significativo a sus programas, a sus servicios y sus actividades. Mediante una comunicación inclusiva y un acceso equitativo a nuestros recursos, trabajamos para construir un Massachusetts más acogedor y resiliente, donde todos puedan disfrutar de nuestros espacios compartidos y sentirse verdaderamente parte de la comunidad.

Las prioridades del DCR son:

- Mejorar las oportunidades de recreación al aire libre y la conservación de los recursos naturales.
- Restaurar y mejorar nuestras instalaciones.
- Ampliar la participación del público en el cumplimiento de la misión del DCR.
- Establecer sistemas y prácticas de gestión de primer nivel.

Programas de servicios directos del DCR

Recreación: programas y actividades para el público en campamentos, senderos de uso múltiple, piscinas, playas de agua salada y de agua dulce, pistas de patinaje, áreas de juegos acuáticos, campos deportivos, canchas pavimentadas, áreas de pícnic y parques infantiles.

Acceso universal: accesibilidad a los parques y programas para personas de todas las capacidades mediante programas de recreación adaptada durante todo el año y equipos recreativos especializados disponibles para su uso en playas y pistas de patinaje.

Servicios de guardaparques e interpretación: promueve la educación ambiental, la interpretación de los recursos naturales y culturales, así como el conocimiento y el cumplimiento de las normas en las propiedades del DCR y en la Casa del Estado. Los Servicios de Guardaparques también son responsables de emitir multas de estacionamiento y cobrar tarifas.

Control de incendios forestales: previene, detecta y combate los incendios forestales en espacios públicos y privados.

Silvicultura: protege y administra los bosques, las cuencas hidrográficas y los paisajes en espacios públicos, y regula determinadas actividades forestales en espacios privados.

Oficinas administrativas y sede central: facilita el acceso a la información sobre oportunidades de empleo, respuestas a Solicitudes de Propuestas (RFP) y a Solicitudes de Respuestas (RFR), permisos de uso especial y reservas de campamentos. Asimismo, brinda apoyo a las distintas unidades que administran el sistema de parques, incluyendo las de silvicultura, recreación, ingeniería y planificación.

La salud y el bienestar de las personas en todo Massachusetts dependen de la accesibilidad y la calidad de nuestra infraestructura verde: nuestros recursos naturales, instalaciones recreativas y valiosos paisajes históricos. El DCR continúa mejorando la conexión fundamental entre las personas y la naturaleza. El LAP ofrece una oportunidad para hacer realidad este objetivo para todas las personas que interactúan con el DCR.

VI. PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Este LAP se implementará en su totalidad, sujeto a la disponibilidad de recursos fiscales. Representa el compromiso de la agencia de garantizar que todos los residentes de Massachusetts puedan acceder fácilmente a sus servicios, programas, actividades y materiales.

Para el personal, este plan centraliza los recursos, la capacitación y el contenido y las publicaciones multilingües de la agencia, al mismo tiempo que establece el nivel mínimo de acceso que la agencia debe garantizar a las personas con LEP.

Coordinadora de Acceso Lingüístico

La Dra. Monika Roy, directora sénior de Justicia Ambiental, se desempeñará como coordinadora de Acceso Lingüístico del DCR y será responsable de desarrollar e implementar este plan. Puede comunicarse con ella a través del correo electrónico monika.roy@mass.gov

Las funciones de la coordinadora de Acceso Lingüístico incluyen:

- Impartir capacitación al personal.
- Ayudar en la contratación de servicios de asistencia lingüística.
- Reevaluar y actualizar periódicamente el LAP, al menos cada dos años, para reflejar información actualizada sobre las poblaciones pertinentes con LEP.
- Consultar con las partes interesadas.
- Participar en el Grupo de Trabajo sobre Acceso Lingüístico de la Oficina Ejecutiva de Asuntos Energéticos y Ambientales de Massachusetts (EEA).

Definiciones relacionadas con el acceso lingüístico

Traducción: es el proceso de convertir un texto escrito de un idioma de origen a un texto escrito equivalente en un idioma de destino, de la manera más completa y precisa posible, manteniendo el estilo, el tono y la intención del texto y teniendo en cuenta las diferencias culturales y de dialecto.

Interpretación: es el acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación oral

en un idioma (idioma de origen) y luego transmitirla fielmente de forma oral a otro idioma (idioma de destino), conservando el mismo significado. En el caso de las personas con determinadas discapacidades que afectan la comunicación, esto puede incluir comprender, analizar y procesar una comunicación oral o en lengua de señas en el idioma de origen y transmitir fielmente esa información a un idioma de destino hablado, subtitulado o en lengua de señas, conservando el mismo significado.

Acceso lingüístico para la divulgación pública y la participación comunitaria

Como medida básica de acceso lingüístico, el DCR dará avisos traducidos de reuniones públicas en los cinco idiomas más hablados en el estado de Massachusetts. Se podrán dar en otros idiomas previa solicitud. Los avisos traducidos de reuniones públicas incluirán información clave sobre la reunión, como el título, la fecha, la hora, el lugar o la información para acceder virtualmente, una breve descripción del propósito de la reunión, instrucciones para solicitar servicios de interpretación u otros servicios de acceso lingüístico e información sobre cómo presentar comentarios público, cuando corresponda.

Para otros tipos de actividades de divulgación y participación relacionadas con los programas, loa servicios y las actividades del DCR, que pueden incluir subvenciones para el desarrollo de políticas o proyectos, programas de colaboración, actividades de asociación, oportunidades de voluntariado, avisos públicos, comunicados informativos y campañas generales de información comunitaria, el DCR deberá identificar y proporcionar medidas adecuadas de acceso lingüístico en los idiomas identificados en los datos más recientes disponibles de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) y del Departamento de Educación Primaria y Secundaria de Massachusetts (DESE), según se presentan en el mapa “Idiomas hablados en Massachusetts”. Para determinar el área geográfica pertinente, se deberán considerar como punto de partida los siguientes criterios: (i) un radio de cinco millas para proyectos con impactos relacionados con la calidad del aire y (ii) un radio de una milla para proyectos con otros impactos ambientales, a menos que el DCR determine que otra área geográfica representa mejor a la comunidad afectada o al público previsto. El DCR también deberá determinar cuáles son los idiomas apropiados teniendo en cuenta los antecedentes de participación pública, las aportaciones de las partes interesadas y de los aliados comunitarios, las solicitudes recibidas, la naturaleza y la importancia de la reunión o actividad, el público previsto, los fondos disponibles, la capacidad del personal, la disponibilidad de proveedores y la viabilidad operativa.

El DCR dará prioridad a la ampliación de los servicios de traducción y de interpretación en directo para iniciativas a nivel estatal que tengan un impacto público significativo, afecten la salud o la seguridad públicas, impliquen cambios importantes en el acceso público o en los servicios, incluyan audiencias públicas formales o respondan a una necesidad de acceso lingüístico demostrada. Las medidas de acceso lingüístico pueden incluir avisos traducidos, materiales clave traducidos, contenido web multilingüe, servicios de interpretación, instrucciones traducidas para presentar comentarios y otras medidas razonables. El DCR realizará esfuerzos razonables para proporcionar servicios adicionales de acceso lingüístico en cualquier idioma que se solicite oportunamente o que el propio DCR determine necesario para garantizar un acceso significativo. Todas las actividades de acceso lingüístico estarán sujetas a la disponibilidad de fondos, la capacidad del personal, la disponibilidad de proveedores y la viabilidad operativa.

Traducción de documentos

Además del inglés, el DCR tomará medidas razonables para mantener las publicaciones de aplicación general y los materiales clave dirigidos al público en los cinco idiomas más hablados en el estado de Massachusetts, según lo que se identificó en los datos más recientes disponibles de la ACS y del DESE, tal como se presentan en el mapa "Idiomas hablados en Massachusetts".

Si una publicación u otro material del DCR no está disponible fácilmente en un idioma que una persona con LEP necesite, se puede solicitar su traducción a través de la página web del DCR titulada Solicitar servicios de traducción o interpretación para documentos o eventos del DCR. Esta página web contiene un formulario para solicitar la traducción. Una vez presentada la solicitud, la coordinadora de Acceso Lingüístico se encargará de tramitarla. El formulario de solicitud de traducción de documentos también está disponible en la página web de Justicia Ambiental del DCR.

Interpretación en vivo

Los servicios de interpretación en vivo se pueden organizar con anticipación y también se pueden utilizar en el momento mediante las siguientes opciones:

- **Interpretación lingüística para reuniones públicas, eventos u otras actividades:** este servicio se puede solicitar a través de la página web del DCR titulada Solicitar servicios de traducción o interpretación para documentos o eventos del DCR. Este es el mismo formulario mencionado anteriormente que se puede utilizar para solicitar la traducción de documentos. Las solicitudes se enviarán a la coordinadora de Acceso Lingüístico para su tramitación. La posibilidad de atender estas solicitudes dependerá del tiempo de anticipación con el que se realicen, de la disponibilidad de intérpretes y de los fondos disponibles.
- **Interpretación en Lengua de Señas Estadounidense (ASL):** este servicio está disponible previa solicitud. Cuando se solicite, el DCR colaborará con la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y con Dificultades Auditivas (MCDHH), a través de su página de solicitudes para contratar intérpretes para el evento.
- **Interpretación lingüística bajo demanda:** para expresar opiniones o realizar consultas, el público puede comunicarse con el equipo de Relaciones Comunitarias al número (617) 626-1250. El horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Para las personas con LEP, el equipo de Relaciones Comunitarias solicitará los servicios de intérpretes a través del proveedor del DCR (actualmente, Baystate Interpreters) para brindar asistencia.
- **Solicitudes de acceso lingüístico relacionadas con una discapacidad, una afección médica o la necesidad de adaptaciones razonables para acceder a programas o servicios:** para brindar asistencia lingüística relacionada con estas necesidades, el DCR colaborará con el coordinador de la agencia responsable del cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para atender la solicitud:

    Moneesha Dasgupta
    DEI Manager & ADA Coordinator
    (617)645-0358
    Email: Moneesha.Dasgupta2@mass.gov

Alertas del DCR

El DCR emite numerosas alertas cada semana relacionadas con cierres de carreteras o instalaciones el mismo día o imprevistos, así como información sobre salud y seguridad públicas. El DCR está trabajando para integrar estas alertas en Mass.gov, de modo que se puedan traducir mediante la función de traducción de idiomas incorporada en el sitio web.
Además, se está capacitando al personal para que redacte y dé formato a las alertas de manera que las personas con LEP puedan interpretar correctamente los puntos clave del mensaje. Por ejemplo, las fechas y horas se deben escribir en el formato de hora con dos puntos y la indicación AM/PM. Así, en lugar de escribir "7/9 at 1" se debe escribir "Thursday July 9th at 1:00 PM (jueves 9 de julio a la 1:00 p. m.)". Esto permite garantizar que las personas que no son de Estados Unidos no interpreten la fecha como el 7 de septiembre y que quienes provienen de culturas donde se utiliza con mayor frecuencia el formato de 24 horas puedan comprender si la hora corresponde a la mañana o a la tarde. Además, escribir el texto completo permite que los usuarios introduzcan la frase en una aplicación o sitio web de traducción para obtener una traducción correcta, independientemente de la configuración regional de su dispositivo o aplicación.

Uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) para el acceso lingüístico

Actualmente, el DCR no utiliza inteligencia artificial (IA) ni otros servicios digitales para traducir sus documentos. Sin embargo, está abierto a explorar cuidadosamente cómo las soluciones basadas en IA podrían contribuir a ampliar la accesibilidad lingüística y complementar los conocimientos especializados de las personas. Cualquier uso futuro de herramientas de IA se regirá por nuestro compromiso con la precisión y con las necesidades de los residentes del estado de Massachusetts a quienes prestamos servicios.

Contenido web

Todas las páginas web de Mass.gov se pueden traducir automáticamente mediante la opción "Select Language" ("Seleccionar idioma"), situada en la parte superior de la pantalla. El DCR está incorporando, en la parte superior de los formularios web, las alertas y otras páginas de contenido, el siguiente aviso para informar a las personas sobre esta funcionalidad: "Tenga en cuenta que todos los sitios web de Mass.gov (incluyendo este formulario) se pueden traducir automáticamente mediante la opción "Seleccionar idioma", situada en la parte superior de la pantalla".

Cumplimiento de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la Sección 508

El DCR se compromete a garantizar que su contenido digital y sus servicios en línea sean accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades. El Título II de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) se aplica a todos los servicios, programas y actividades que ofrecen los gobiernos estatales y locales, incluyendo los que se ofrecen en línea y a través de aplicaciones móviles. De conformidad con el Título II y la Política Empresarial de Accesibilidad Digital del estado de Massachusetts, el contenido digital del DCR, incluyendo los sitios web, los documentos electrónicos, los contenidos multimedia y las redes sociales, debe cumplir, como norma técnica mínima de accesibilidad, con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), versión 2.1, niveles A y AA. Además, los documentos y las comunicaciones electrónicas deben cumplir con las pautas y los requisitos de evaluación que se

establecen en la Política Empresarial de Accesibilidad Digital del estado de Massachusetts.

La Política Empresarial de Accesibilidad Digital exige que el DCR garantice que sus empleados completen la capacitación obligatoria en accesibilidad digital y la capacitación específica correspondiente a sus funciones, y que los requisitos de accesibilidad se incorporen a la planificación de proyectos para el desarrollo de aplicaciones. Las obligaciones del DCR en materia de accesibilidad digital también se extienden a los proveedores externos: las aplicaciones web y móviles, el contenido web y los materiales complementarios de instrucción o documentación de un proveedor o un tercero contratado también deben cumplir las WCAG, versión 2.1, niveles A y AA. En consecuencia, el DCR incorporará los requisitos de accesibilidad en sus procesos de adquisición y en sus contratos.

A los efectos de esta política, se entiende por "accesibilidad" que una persona con discapacidad tenga la oportunidad de obtener la misma información, participar en las mismas interacciones y disfrutar de los mismos servicios que una persona sin discapacidad, de una manera igualmente eficaz e integrada, con una facilidad de uso sustancialmente equivalente y el mismo nivel de seguridad y privacidad. El DCR trabajará en coordinación con el Centro de Accesibilidad para Servicios de Asesoramiento, Educación y Apoyo (ACCESS) del estado de Massachusetts y con la Oficina Ejecutiva de Servicios Tecnológicos y Seguridad (EOTSS) para garantizar el cumplimiento continuo y la mejora constante de los recursos digitales del DCR.

Personal multilingüe del DCR

El DCR apoya la contratación y retención de personal multilingüe para todos los puestos, en especial para aquellos que implican atención directa al público y para el equipo de relaciones comunitarias de la agencia.

Capacitación del personal

El Plan de Acceso Lingüístico (LAP):

- Se publicará internamente para que esté disponible para todos los empleados.
- Se incorporará a la orientación para los nuevos empleados.
- Se presentará al personal directivo para que conozca y comprenda plenamente el LAP, a fin de reforzar la importancia del plan y garantizar que el personal lo implemente.
- Se presentará al personal del DCR que tenga contacto con el público, para que reciba capacitación sobre cómo atender eficazmente a las personas con dominio limitado del inglés (LEP) y trabajar con intérpretes por vía telefónica.

Supervisión

El DCR revisará y actualizará su Plan de Acceso Lingüístico al menos cada dos años o con mayor frecuencia, según sea necesario.

Cada revisión tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Si se han producido cambios significativos en la prevalencia de los idiomas que se hablan en Massachusetts.
- Si el personal conoce y comprende el documento del LAP y se siente cómodo utilizando los servicios que allí se describen.

- Si es necesario traducir documentos adicionales.
- La identificación de cualquier problema o dificultad relacionado con la atención a personas con LEP que haya surgido durante el último año.
- La identificación de medidas recomendadas para ofrecer servicios lingüísticos más receptivos y eficaces (por ejemplo, añadir documentos que se deban traducir, establecer o ampliar alianzas con organizaciones comunitarias, o modificar las prioridades del personal).

La supervisión de la eficacia de un Plan de Acceso Lingüístico puede incluir:

- Analizar los datos actuales y anteriores sobre el uso de los servicios de asistencia lingüística, incluyendo los idiomas atendidos.
- Realizar encuestas al personal para determinar con qué frecuencia utiliza los servicios de asistencia lingüística, si considera que se debieran introducir cambios en los servicios ofrecidos o en los proveedores utilizados, y si considera que los servicios de asistencia lingüística existentes satisfacen las necesidades de las comunidades de personas con LEP dentro de su área de servicio.
- Supervisar los comentarios de las organizaciones comunitarias, los servicios jurídicos y otras partes interesadas acerca de la eficacia y el desempeño de la agencia para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP.

Para evaluar la implementación de este plan, la coordinadora de Acceso Lingüístico del DCR asistirá a las reuniones trimestrales que organice el coordinador de Acceso Lingüístico designado de la Secretaría de la Oficina Ejecutiva de Asuntos Energéticos y Ambientales.

Si tiene algún problema o pregunta relacionada con la implementación de este Plan de Acceso Lingüístico, comuníquese con la Oficina del Gobernador para el Acceso y las Oportunidades a través de eduardo.morenomendez@mass.gov o govcommunityaffairs@mass.gov. También se puede comunicar con la coordinadora de Acceso Lingüístico del DCR, la Dra. Monika Roy, en monika.roy@mass.gov.