DEPARTMENT OF PUBLIC UTILITIES

PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

(AGOSTO DE 2026)

DEFINICIONES

Área afectada: Por área afectada se entiende un grupo de bloques censales sujeto a una carga ambiental injusta o inequitativa existente, o a una consecuencia sanitaria relacionada. La norma 980 CMR 15.00 identifica como áreas afectadas aquellas que presentan una puntuación MassEnviroScreen (puntuación MES) de 75 o superior (es decir, igual o superior al percentil 75 a nivel estatal), o bien una mediana de ingresos familiares anuales igual o inferior al 65 % de la mediana de ingresos familiares anuales a nivel estatal.

Áreas censales: La Oficina del Censo de los Estados Unidos utiliza las áreas censales para recopilar información sobre las personas que residen en todas partes del país. Todo el territorio nacional se divide en áreas censales y, para cada una de ellas, se proporciona información específica sobre sus habitantes, incluidos los idiomas que hablan.

Departamento o DPU: Se refiere al Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts.

División: Se refiere a una dependencia del Departamento responsable de supervisar una función específica del mismo.

Funcionario de audiencias: Se refiere a un abogado designado por la Comisión[1], de conformidad con el capítulo 25, sección 4 de las Leyes Generales, para presidir un procedimiento del Departamento.

Personas con dominio limitado del inglés (o personas con LEP, por sus siglas en inglés): Se refiere a personas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés. Las personas con LEP incluyen a aquellas que son sordas o tienen dificultades auditivas.

Interpretación: El acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación oral en un idioma (idioma de origen) para luego transmitirla fielmente[2] de forma oral a otro idioma (idioma de destino), conservando el mismo significado. Para las personas con ciertas discapacidades que afectan a 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 dicha información a un idioma de destino —ya sea hablado, subtitulado o en lengua de signos—, manteniendo el mismo significado.

Acceso lingüístico: Proporcionar a las personas con dominio limitado del inglés (LEP) un acceso efectivo a los mismos servicios que a las personas de habla inglesa.

---

[1] El Departamento está supervisado por la Comisión de Servicios Públicos de la Mancomunidad (Commonwealth Utilities Commission), compuesta por tres miembros nombrados 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; véase también www.mass.gov/guides/the-dpu-commission (última consulta: 21 de abril de 2026).

[2] Interpretar de manera precisa y completa, sin añadir ni restar nada al significado.

Acceso significativo: Asistencia lingüística que permite una comunicación precisa, oportuna y eficaz —sin costo alguno para la persona con dominio limitado del inglés (LEP) que requiera dicha asistencia para eliminar barreras de comunicación—, como la interpretación en lengua de señas, el subtitulado en tiempo real u otras formas de comunicación accesible, según lo exigen el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (y sus enmiendas), la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, el Título IX de las Enmiendas Educativas de 1972 y la Sección 13 de las Enmiendas a la Ley Federal de Control de la Contaminación del Agua de 1972 (denominadas colectivamente "leyes federales contra la discriminación"). El acceso significativo implica un acceso que no sufra retrasos ni restricciones importantes, ni sea inferior en comparación con los programas o actividades ofrecidos a las personas con dominio del inglés.

Traducción: 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 dialectales.

Documento vital: Se refiere a un documento que contiene información fundamental para obtener servicios o informar sobre derechos, o que es requerido por ley.

DECLARACIÓN DE OBJETIVOS FUNADMENTALES

El Departamento de Servicios Públicos (el "Departamento" o "DPU") es un organismo de carácter adjudicativo supervisado por una comisión de tres miembros. El Departamento es responsable de supervisar las empresas de servicios públicos de electricidad, gas natural y agua de propiedad de inversionistas en la Mancomunidad. Asimismo, el Departamento tiene a su cargo el desarrollo de alternativas a la regulación tradicional, la supervisión de la calidad del servicio y la regulación de la seguridad de los oleoductos y del sector del transporte.

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

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento ha elaborado y preparado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés), el cual describe las iniciativas en curso para brindar servicios lingüísticos a personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). El LAP cumple con los requisitos de la Orden Ejecutiva 615[3].

Asimismo, este plan define las medidas que nuestra agencia está adoptando para garantizar un acceso efectivo a programas, servicios, actividades y materiales para todas las personas con dominio limitado del inglés.

El Departamento atiende a una población diversa, de distintas edades y orígenes lingüísticos, y su labor repercute en prácticamente todos los habitantes del Commonwealth de Massachusetts. Las personas pueden autodefinirse como individuos con dominio limitado del inglés (LEP).

II. PROPÓSITO

El propósito de este plan es garantizar que las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) tengan la oportunidad de acceder de manera efectiva a los procedimientos, programas, servicios, actividades y materiales del Departamento.

El Departamento se compromete a integrar en su misión la prestación de servicios a las personas con dominio limitado del inglés. Asimismo, realizará esfuerzos razonables para asegurar que dichas personas tengan un acceso efectivo a nuestros servicios.

---

[3] Orden Ejecutiva n.º 615, "Promoción del acceso a los servicios e información gubernamentales mediante la identificación y minimización de las barreras de acceso lingüístico" (13 de septiembre de 2023), disponible en https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers.

Este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) no crea nuevos servicios; más bien, reafirma el compromiso de eliminar las barreras que enfrentan las personas con dominio limitado del inglés (LEP) para acceder a los servicios existentes y garantiza que el personal de la agencia pueda ayudar a dichas personas a acceder a tales recursos. El Departamento realizará esfuerzos razonables para brindar asistencia lingüística de calidad a las personas con LEP de manera justa y oportuna, asegurando un acceso efectivo a los servicios del DPU. El cumplimiento de este LAP fomentará la observancia de las leyes federales contra la discriminación (por ejemplo, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964) y de las directrices relativas a la discriminación por origen nacional, así como de la ley estatal contra la discriminación y de las Órdenes Ejecutivas 526 y 615.

Los objetivos del LAP son:

- Mejorar el acceso a los servicios, programas y actividades del Departamento —así como su calidad— para las personas con dominio limitado del inglés (LEP);
- Fomentar una participación pública significativa en las actividades del Departamento; y
- Reducir cualquier disparidad o retraso en la prestación de servicios y programas a las personas con dominio limitado del inglés (LEP).

III. POLÍTICA

La política del Departamento consiste en facilitar un acceso efectivo a los programas, servicios y actividades para las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), así como para los residentes y trabajadores de zonas desfavorecidas, mediante materiales traducidos y servicios de interpretación, según corresponda. El Departamento implementará las prácticas aquí descritas para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés tengan una oportunidad real de participar en los procedimientos del Departamento e influir en ellos. Los servicios de la DPU para personas con dominio limitado del inglés se regirán por cuatro factores de análisis: (1) el número de personas con dominio limitado del inglés que podrían verse afectadas por un programa o actividad; (2) la frecuencia con la que dichas personas interactúan con el programa o la actividad; (3) la naturaleza e importancia del programa o la actividad para la vida de las personas; y (4) los recursos de los que dispone la DPU.

Estándar de acceso equitativo

El Departamento tiene como objetivo garantizar que las personas con LEP no experimenten cargas, retrasos o una calidad de servicio reducida debido a las barreras del idioma.

El Departamento ofrecerá a las personas con LEP que se comuniquen con la DPU por teléfono, por video o en persona servicios de interpretación sin demoras indebidas y sin costo. El personal del departamento utilizará servicios aprobados de interpretación por teléfono o por video.

Cuando las personas con LEP buscan una respuesta por escrito, el Departamento intentará proporcionar materiales escritos traducidos claros, precisos y culturalmente apropiados dentro del mismo período de tiempo que respuestas comparables en inglés.

IV. APLICABILIDAD

Esta política se aplica a todas las divisiones del Departamento y a la agencia en su conjunto.

V. PARTICIPACIÓN PÚBLICA EN LA AGENCIA

El Departamento cuenta con una oficina ubicada en One South Station, Boston, que presta servicio a todo el Estado. El Departamento interactúa con el público de diversas maneras. Sus principales puntos de contacto con la ciudadanía son las divisiones de: Atención al Consumidor, Asuntos Jurídicos, Seguridad de Oleoductos, Seguridad del Transporte Ferroviario, Empresas de Redes de Transporte (TNC), Supervisión del Transporte, Emplazamiento de Infraestructuras y Participación Pública. Además de estas divisiones, el organismo trabaja continuamente en la mejora de su sitio web y mantiene cuentas en redes sociales para informar al público sobre próximos eventos y las actividades de la agencia.

- La División de Atención al Consumidor del Departamento recibe e investiga —a través de una línea gratuita— las quejas de los consumidores sobre cuestiones relacionadas con las facturas o los servicios de electricidad, gas natural y agua suministrados por empresas propiedad de inversionistas. El personal de esta división también responde a las consultas de los consumidores que llaman a la línea de atención o se comunican con el Departamento por correo electrónico y otros medios.

- La División Jurídica del Departamento interactúa principalmente con el público durante las audiencias públicas celebradas de conformidad con el capítulo 30A, sección 10, de las Leyes Generales. Muchos de los procedimientos del Departamento conllevan una audiencia pública para brindar a las partes interesadas la oportunidad de exponer sus opiniones sobre las tarifas y los servicios ofrecidos por las empresas de servicios públicos de propiedad de inversionistas. Asimismo, la División Jurídica responde a las consultas del público.

- La División de Seguridad de Oleoductos del Departamento interactúa con propietarios de viviendas y contratistas durante reuniones informales y atiende las consultas del público relacionadas con asuntos de seguridad en excavaciones (Dig Safe).

- La División de Seguridad del Transporte Ferroviario del Departamento es responsable de supervisar la seguridad de los equipos y las operaciones de la MBTA, además de recibir y responder a las inquietudes del público sobre las líneas Azul, Verde, Naranja y Roja de la MBTA.

- La División de TNC [Empresas de Redes de Transporte] del Departamento mantiene conversaciones presenciales y telefónicas con los conductores de servicios de transporte

compartido durante diversas etapas del proceso de solicitud. Asimismo, la División de TNC interactúa con los aspirantes a conductores durante las audiencias de apelación por denegación.

- La División de Supervisión del Transporte del Departamento interactúa con los conductores de vehículos regulados por dicha división que deben contar con certificados para autobuses. Asimismo, la División de Supervisión del Transporte interactúa con los consumidores —principalmente por correspondencia— para resolver quejas relacionadas con empresas de transporte público, incluidas las compañías de grúas y de mudanzas.

- La División de Emplazamiento del Departamento presta servicios de apoyo técnico a la Junta de Emplazamiento de Instalaciones Energéticas (EFSB, por sus siglas en inglés), la cual supervisa la evaluación de propuestas para instalaciones de infraestructura de energía limpia a gran escala —incluidas plantas de generación renovable, sistemas de almacenamiento de energía y líneas de transmisión eléctrica—, así como para otras infraestructuras, tales como oleoductos e instalaciones existentes. Los requisitos de acceso lingüístico para los procedimientos de la EFSB se rigen por el propio Plan de Acceso Lingüístico (LAP) de la Junta.

- La División de Participación Pública del Departamento se encarga de integrar los principios de justicia ambiental en la labor de la DPU y de fomentar la participación ciudadana ante la agencia. Esta división ayuda a las partes interesadas que comparecen ante la DPU y la EFSB a cumplir con los requisitos de divulgación de información y participación comunitaria, además de gestionar todos los aspectos del Programa de Subvenciones de Apoyo a Intervinientes, el cual ofrece asistencia financiera a entidades elegibles para fortalecer su capacidad de participar en los procedimientos de la DPU o la EFSB. Asimismo, otras divisiones del Departamento (como la División de Energía Eléctrica, la División de Gas y la División de Tarifas y Requisitos de Ingresos) también interactúan con el público para atender consultas.

VI. SERVICIOS Y PRÁCTICAS DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) se implementará en su totalidad, sujeto a la disponibilidad de los recursos fiscales necesarios. Representa el compromiso del Departamento de garantizar que todos los residentes de Massachusetts puedan acceder fácilmente a la información y los recursos del Departamento. El Departamento implementará las siguientes prácticas para asegurar que las personas con dominio limitado del inglés (LEP) tengan una oportunidad significativa de participar en los procedimientos del Departamento:

- Para las actividades de difusión y participación relacionadas con programas o actividades que puedan afectar significativamente a personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), así como con ciertos procedimientos complejos o de gran repercusión que impliquen cambios importantes en las políticas o

modificaciones fundamentales en los procesos —y que, por tanto, requieran mayores niveles de divulgación y difusión conforme a la Política de Clasificación y Difusión del Departamento (por ejemplo, procedimientos de Nivel 1, como los casos de tarifas base de distribución y las investigaciones a nivel estatal)—, el Departamento determinará los idiomas a los que se traducirán los avisos y documentos pertinentes, y para los cuales se ofrecerán servicios de interpretación en las audiencias públicas, basándose en los datos más recientes disponibles de la American Community Survey (ACS) [Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense] de la Oficina del Censo de los EE. UU. y en la información del mapa de "Idiomas hablados en Massachusetts". Asimismo, el Departamento consultará datos de ámbito comunitario y cualquier otra información demográfica disponible en fuentes públicas sobre el dominio del idioma —específicamente aquellos que indiquen que las personas hablan inglés "menos que muy bien"— con el fin de identificar las necesidades locales de acceso lingüístico.

- También se prestarán servicios de acceso lingüístico en otros idiomas que se soliciten o que se determinen necesarios para garantizar un acceso efectivo.
- En concreto, el Departamento procurará ofrecer servicios de acceso lingüístico mediante la traducción e interpretación a los idiomas que se encuentren habitualmente en el área de servicio correspondiente.

    - Para los procedimientos de alcance estatal, la expresión 'idiomas encontrados habitualmente' se referirá a los cinco idiomas más hablados en Massachusetts por personas con dominio limitado del inglés (LEP), según los datos de la ACS y la información disponible en el mapa de 'Idiomas hablados en Massachusetts'. Se consideran procedimientos de alcance estatal aquellos que abarcan a todas las empresas distribuidoras del estado.

    - Para los procedimientos específicos de un territorio de servicio, por 'idiomas encontrados habitualmente' se entenderán, como máximo, los cinco idiomas principales hablados por al menos el 5 % de la población con dominio limitado del inglés (LEP) dentro del territorio de servicio, utilizando datos de la ACS y datos disponibles en 'el mapa de Idiomas hablados en Massachusetts' (Languages Spoken in Massachusetts).

    - Para los procedimientos relacionados con ubicaciones específicas (por ejemplo, sistemas geotérmicos en red o proyectos de electrificación vecinal), el Departamento llevará a cabo un análisis demográfico lingüístico. El personal examinará el o los sectores censales dentro del área del proyecto. Asimismo, identificará todos los sectores censales que se encuentren total o parcialmente dentro del área geográfica designada para el proyecto propuesto, basándose en el tipo de proyecto y sus componentes. El área geográfica designada varía según el tipo de proyecto, de la siguiente manera: (a) un cuarto de milla desde los límites (como los bordes de las franjas de servidumbre) de proyectos lineales o componentes de proyectos lineales que no están vinculados a un sitio específico y carecen de una dirección puntual única, tales como líneas de transmisión y

oleoductos; (b) una milla desde el límite de proyectos y componentes de proyectos correspondientes a estaciones de conmutación eléctrica, subestaciones, estaciones de medición de tuberías, reguladores de gas, instalaciones de generación eléctrica, instalaciones de almacenamiento de gas, sistemas de almacenamiento de energía o estaciones de compresión de gas; y (c) media milla desde el límite de las instalaciones de infraestructura de energía limpia (CEIF, por sus siglas en inglés). El personal evaluará cada sector censal (en su totalidad o en parte) dentro de estas áreas geográficas designadas para identificar los idiomas hablados por al menos el cinco por ciento (5%) de la población que, además, se identifica como personas con dominio limitado del inglés[4]. Además, para los procedimientos relacionados con ubicaciones específicas, el Departamento exige que se entregue una copia del aviso público a edificios de oficinas municipales, bibliotecas públicas, centros para personas mayores y lugares de culto situados dentro del área geográfica designada del proyecto propuesto.

  - Se adjunta a este LAP [plan de acceso lingüístico] un apéndice que detalla los idiomas encontrados habitualmente a nivel estatal y en el territorio de servicio, para los cuales se proporcionarán servicios de traducción e interpretación. En el caso de procedimientos a nivel de territorio de servicio que no abarquen la totalidad del territorio de servicio de una empresa de distribución, los idiomas enumerados para dicha empresa podrán modificarse según corresponda para el territorio de servicio específico de que se trate. Este apéndice podrá revisarse y actualizarse en momentos distintos a las actualizaciones programadas del LAP.

- Dependiendo de la naturaleza del procedimiento y de las necesidades de las poblaciones potencialmente afectadas, el Departamento se esforzará por ofrecer servicios de traducción e interpretación en más idiomas de los que se utilizan habitualmente.

- Los documentos traducidos se publicarán en el sitio web del Departamento y en el sitio web de cualquier peticionario pertinente, según lo indique el Departamento.

- En el caso de procedimientos iniciados por un solicitante, el Departamento indicará a este que contrate servicios de interpretación y traducción. El Departamento exigirá que los servicios contratados por el solicitante incluyan intérpretes y traductores capacitados, capaces de traducir con fiabilidad el contenido técnico.

- Para los procedimientos iniciados por el Departamento, este contratará directamente los servicios de interpretación y traducción. El Departamento se esforzará por seleccionar proveedores de servicios de interpretación y traducción que cuenten con la

[4] En el censo de los Estados Unidos, estos datos se registran bajo el encabezado “Personas que hablan inglés menos que "muy bien"”.

experiencia y los conocimientos técnicos adecuados en el sector.

- Todas las notificaciones sobre presentaciones incluirán información —en cada uno de los diez idiomas principales de la Mancomunidad— sobre cómo solicitar servicios de interpretación y/o traducción para personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). El Departamento se esforzará por garantizar que los avisos en inglés que anuncien oportunidades de participación pública utilicen un lenguaje claro, a fin de facilitar una traducción fiable a otros idiomas.

- El Departamento se esforzará por proporcionar servicios de traducción o interpretación previa solicitud, siempre que dicha solicitud se realice con la debida antelación en el contexto del procedimiento, según lo determine el Departamento caso por caso. Estos servicios no supondrán ningún costo directo para las personas que los soliciten.

- El Departamento dispondrá de equipos de asistencia auditiva y de interpretación para audiencias y otros eventos públicos. El Departamento se asegurará de que el personal pertinente reciba capacitación sobre el uso y funcionamiento adecuados de dichos equipos.

- En la medida de lo posible, el Departamento elaborará y mantendrá una lista de términos técnicos y jurídicos de uso frecuente en los asuntos del Departamento, y facilitará dicha lista a los traductores e intérpretes.

- El Departamento colocará avisos en las áreas comunes de sus oficinas accesibles al público sobre los servicios de asistencia lingüística disponibles —tanto presenciales como telefónicos—, al menos en los 10 idiomas más hablados en la Mancomunidad, según lo determinado por la Oficina del Censo de los EE. UU.

- El sitio web del Departamento está diseñado para permitir su traducción a varios idiomas mediante la función de traducción de la página. Los usuarios pueden elegir el idioma deseado a través del menú desplegable y la opción ‘Select Language’ (Seleccionar idioma), accesible desde el icono del globo terráqueo en la barra de herramientas del sitio web. El Departamento publicará documentos esenciales en su sitio web en un formato que permita su traducción a varios idiomas utilizando la función de traducción de la página.

- El Departamento también utilizará sus plataformas de redes sociales para proporcionar información esencial traducida y aumentar la comunicación dirigida a las personas con dominio limitado del inglés (LEP).

- Las personas interesadas pueden comunicarse con el Coordinador de Acceso Lingüístico del Departamento —mencionado en la Sección XI, más adelante— para solicitar materiales traducidos.

- La División del Consumidor del Departamento revisará periódicamente las analíticas del sistema del centro de llamadas y la información recopilada a través de su sistema automatizado, con el fin de identificar posibles áreas de mejora y, en la medida de lo posible, optimizar la funcionalidad de dicho sistema.

- La División de Participación Pública del Departamento colaborará con todas las divisiones para evaluar oportunidades de mejorar el acceso lingüístico.

Servicios de interpretación telefónica para los votantes

Actualmente, la División de Atención al Consumidor cuenta con personal que habla español, criollo caboverdiano, criollo haitiano y portugués para atender la línea de teléfono gratuita. El sistema telefónico automatizado de la División permite a los consumidores optar por grabaciones en español y/o ser atendidos por personal de habla hispana.

El Departamento también cuenta con un proveedor que ofrece servicios de interpretación telefónica al personal en más de 200 idiomas, para asistir a los miembros del público que llaman al Departamento. Se instruye al personal para que llame al servicio lingüístico, se identifique como empleado del DPU y proporcione un código de cliente, solicite el idioma en el que se requiere la interpretación y espere a ser conectado con el intérprete. En algunos casos, es posible que el personal del DPU deba coordinar con el intérprete la programación de una llamada de retorno.

Todo el personal debe tener acceso al proveedor de servicios lingüísticos telefónicos y recibir capacitación sobre su uso.

Pautas de traducción e interpretación

Al traducir un documento o solicitar intérpretes, siga estos pasos:

1. Identifique el o los idiomas necesarios para la traducción o interpretación utilizando la Política de Clasificación y Alcance (Tiering and Outreach Policy) junto con el Plan de Acceso Lingüístico (LAP) de la DPU.
2. Determine qué documentos requieren traducción y envíe por correo electrónico el formulario de solicitud completado, junto con la versión en Word de los materiales a traducir, al Coordinador de Acceso Lingüístico y al Especialista Paralegal de la DPU.
3. Actualmente, el Departamento contrata a cuatro proveedores bajo el contrato estatal PRF88 para cubrir sus necesidades de traducción e interpretación.
4. En SharePoint se encuentran disponibles orientaciones adicionales sobre la implementación y recursos de acceso lingüístico para el personal.

Acceso significativo para personas con discapacidad

El objetivo de garantizar un acceso significativo para una comunicación efectiva con personas con discapacidad es promover el cumplimiento de las leyes federales contra la discriminación y asegurar que las personas con discapacidades visuales, del habla, del lenguaje, auditivas o de

otro tipo puedan transmitir información a la DPU, comunicarse con ella y recibir información de la misma. Para lograr una comunicación efectiva con personas con discapacidad, puede ser necesario recurrir a ayudas y servicios auxiliares. Dependiendo de sus necesidades funcionales, estas personas pueden requerir distintos dispositivos auxiliares o tecnologías de asistencia para acceder a la comunicación y al lenguaje.

Previa solicitud, la DPU proporcionará lectores de pantalla para personas ciegas o con baja visión, así como texto alternativo para describir imágenes que los lectores de pantalla no puedan interpretar. Asimismo, la DPU ofrecerá servicios de Lengua de Señas Americana (ASL) o de Traducción de Acceso a la Comunicación en Tiempo Real (CART) para personas sordas o con dificultades auditivas, previa solicitud.

Las solicitudes de adaptaciones razonables para personas con discapacidad deben realizarse al menos una semana antes de la fecha del servicio y dirigirse a Melixza Esenyie, coordinadora de la ADA de la DPU, a través del correo electrónico eeadiversity@mass.gov o llamando al (617) 626-1282. En su comunicación, por favor incluya una descripción detallada de la solicitud y un medio de contacto para que podamos comunicarnos con usted en caso de necesitar más información. Se aceptarán solicitudes de último momento y haremos todo lo posible por atenderlas. Puede encontrar más información en la Política de la EEA/DPU sobre cómo garantizar un acceso efectivo para las personas con discapacidad.

VII. Cumplimiento de la ADA y la Sección 508

El DPU se compromete a garantizar que su contenido digital y sus servicios en línea sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. El Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) se aplica a todos los servicios, programas y actividades proporcionados por los gobiernos estatales y locales, incluidos los que se ofrecen en línea y a través de aplicaciones móviles. En consonancia con el Título II y la Política de Accesibilidad Digital Corporativa de la Mancomunidad (Commonwealth), el contenido digital del DPU —que abarca sitios web, documentos electrónicos, contenido multimedia y redes sociales— debe cumplir con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) versión 2.1, niveles A y AA, como estándar técnico mínimo de accesibilidad. Asimismo, los documentos y las comunicaciones electrónicas deben ajustarse a las directrices y a los requisitos de prueba establecidos en la Política de Accesibilidad Digital Corporativa de la Mancomunidad.

La Política de Accesibilidad Digital Corporativa exige que la DPU garantice que los empleados completen las capacitaciones obligatorias y específicas para su puesto sobre accesibilidad digital, y que dicha accesibilidad se incorpore a los requisitos de planificación de proyectos para el desarrollo de aplicaciones. Las obligaciones de accesibilidad digital de la DPU se extienden también a los proveedores externos: las aplicaciones web y móviles, el contenido web y los materiales complementarios de instrucción o documentación suministrados por un proveedor o un tercero contratado deben cumplir asimismo con los niveles A y AA de las pautas WCAG

versión 2.1. La DPU incorporará los requisitos de accesibilidad en los procesos de adquisición y en los contratos, según corresponda.

A los efectos de esta política, la 'accesibilidad' significa 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 manera igualmente eficaz e integrada, con una facilidad de uso sustancialmente equivalente y con el mismo nivel de seguridad y privacidad. La DPU colaborará con el Centro de Servicios de Consultoría, Educación y Apoyo para la Accesibilidad (ACCESS) de la Mancomunidad y con la Oficina Ejecutiva de Servicios Tecnológicos y Seguridad (EOTSS) para garantizar el cumplimiento continuo y la mejora constante de los activos digitales de la DPU.

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

Actualmente, el Departamento no utiliza inteligencia artificial ni otros servicios digitales para sus necesidades de traducción de documentos. No obstante, el Departamento está abierto a analizar detenidamente cómo las soluciones basadas en inteligencia artificial podrían respaldar nuestros esfuerzos por ampliar la accesibilidad lingüística y complementar la experiencia humana. Cualquier uso futuro de herramientas de inteligencia artificial se regirá por nuestro compromiso con la precisión y por las necesidades de los residentes de la Mancomunidad a quienes servimos.

VIII. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El Plan de Acceso Lingüístico (LAP) será:

- Publicado internamente para todos los empleados, y el personal recibirá recordatorios periódicos sobre el documento;
- Incorporado a la orientación para nuevos empleados;
- Presentado a la gerencia para que estén plenamente informados y comprendan el LAP con el fin de reforzar la importancia del plan y asegurar su implementación por parte del personal; y
- Presentado al personal del Departamento que tiene contacto con el público, durante las capacitaciones sobre mejores prácticas para la participación pública.

El Director de Justicia Ambiental y Participación Pública dirigirá sesiones de capacitación para el personal e informará a los empleados del Departamento sobre capacitaciones adicionales disponibles a través de la Oficina de Justicia Ambiental y Equidad de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales.

IX. SEGUIMIENTO

El Departamento revisará y actualizará su Plan de Acceso Lingüístico (LAP) al menos

cada dos años, o con mayor frecuencia si fuera necesario.

La revisión evalúa:

- Si se han producido cambios significativos en la composición o en las necesidades lingüísticas de las poblaciones atendidas;
- Si el personal del Departamento conoce y comprende el documento del Plan de Acceso Lingüístico (LAP);
- Si es necesario traducir documentos adicionales;
- Identificación de cualquier problema o dificultad relacionado con la atención a personas con dominio limitado del inglés (LEP) que haya surgido en los últimos dos años; y
- Identificación de acciones recomendadas para ofrecer servicios lingüísticos más eficaces y adecuados a las necesidades (por ejemplo, añadir documentos para traducir, establecer o ampliar colaboraciones con organizaciones comunitarias, o modificar las prioridades del Departamento).

El seguimiento de la eficacia del LAP puede incluir:

- Analizar datos actuales y anteriores sobre el uso de servicios de asistencia lingüística, incluidos los idiomas atendidos;
- Encuestar al personal sobre la frecuencia con la que utilizan los servicios de asistencia lingüística, si consideran que deberían realizarse cambios en los servicios prestados o en los proveedores utilizados, y si creen que los servicios de asistencia lingüística existentes satisfacen las necesidades de las personas con dominio limitado del inglés (LEP); y
- Supervisar las opiniones y comentarios de organizaciones comunitarias, servicios jurídicos y otras partes interesadas sobre la precisión y calidad de los servicios de asistencia lingüística prestados por el Departamento, así como sobre la eficacia y el desempeño del Departamento para garantizar un acceso significativo a sus procedimientos, programas, servicios, actividades y materiales para las personas con dominio limitado del inglés (LEP).

El Coordinador de Acceso Lingüístico del Departamento —mencionado en la Sección X más adelante— o la persona designada para ello asistirá a las reuniones cuatrimestrales organizadas por el Coordinador de Acceso Lingüístico de la Secretaría, designado por la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales, con el fin de evaluar la implementación de este plan.

X. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS SOBRE EL ACCESO LINGÜÍSTICO

Las quejas relacionadas con la implementación de este LAP pueden presentarse ante el Coordinador de Acceso Lingüístico del Departamento o ante la Oficina de Acceso y

Oportunidades del Gobernador de Massachusetts. Las quejas deben presentarse dentro de los seis meses siguientes a la presunta denegación de los beneficios de este LAP.

Para presentar una queja ante el Coordinador de Acceso Lingüístico, la queja por escrito puede enviarse a:

Veena Dharmaraj
Language Access Coordinator & Director of Environmental Justice and Public Participation
Division of Public Participation
Department of Public Utilities
One South Station
Boston, MA 02110
Teléfono: (617) 305-3779
Correo electrónico: veena.dharmaraj@mass.gov

Para presentar una queja o comunicar cualquier asunto relacionado con la implementación de este Plan de Acceso Lingüístico a la Oficina de Acceso y Oportunidades del Gobernador de Massachusetts, escriba a:

Massachusetts Governor's Office of Access and Opportunity
Eduardo Moreno Mendez, Senior Director of Community Affairs
24 Beacon Street
Office of the Governor
State House, Room 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
eduardo.morenomendez@mass.gov o govcommunityaffairs@mass.gov

XI. PREGUNTAS

El Departamento ha designado al Coordinador de Acceso Lingüístico mencionado en la Sección X para responder a preguntas relacionadas con este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) o con cualquier otro asunto relativo al acceso lingüístico. El Director de Justicia Ambiental y Participación Pública de la DPU también está disponible para analizar formas de mejorar el acceso lingüístico.

APÉNDICE
IDIOMAS ENCONTRADOS CON FRECUENCIA

Para los procedimientos a nivel estatal, los cinco idiomas principales hablados por personas con dominio limitado del inglés (LEP) son el español, el portugués, el chino (traducción en chino simplificado e interpretación en mandarín), el criollo haitiano y el vietnamita.[5]

Idiomas que se encuentran habitualmente en las zonas de servicio de gas

Empresas de distribución de gas	**Idiomas hablados por al menos el 5 % de la población con dominio limitado del inglés (LEP) dentro del territorio de servicio[6].**
Boston Gas Company d/b/a National Grid	Español, chino (traducción en chino simplificado e interpretación en mandarín), jemer, vietnamita, criollo haitiano
NSTAR Gas Company d/b/a Eversource Energy	Español, criollo haitiano, chino (traducción en chino simplificado e interpretación en mandarín), vietnamita
Eversource Gas Company of Massachusetts d/b/a Eversource Energy	Español, criollo haitiano
Liberty Utilities (New England Gas Company) Corp. d/b/a Liberty	Portugués, español, khmer, criollo haitiano
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Español, criollo haitiano
The Berkshire Gas Company	Español, chino (traducción al chino simplificado e interpretación en mandarín), ruso

Idiomas que se encuentran habitualmente en las zonas de servicio eléctrico

[5] Oficina del Censo de los EE. UU., 'Idiomas hablados en el hogar según la capacidad para hablar inglés de la población de 5 años en adelante', Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (American Community Survey), Tabla B16001, 2022.

[6] Oficina del Censo de los EE. UU., "Idiomas hablados en el hogar según la capacidad para hablar inglés en la población de 5 años en adelante", Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (American Community Survey), Tabla C16001, estimación de 5 años (2020-2024).

Empresas de distribución eléctrica	**Idiomas hablados por al menos el 5 % de la población con dominio limitado del inglés (LEP) dentro del territorio de servicio.**[7]
NSTAR Electric Company d/b/a Eversource Energy	Español, chino (traducción al chino simplificado e interpretación en mandarín), criollo haitiano, ruso
Massachusetts Electric Company d/b/a National Grid	Español, chino (traducción en chino simplificado e interpretación en mandarín), jemer, criollo haitiano, vietnamita
Nantucket Electric Company d/b/a National Grid	Español, ruso, portugués
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Español, criollo haitiano

[7] Oficina del Censo de los EE. UU., 'Idiomas hablados en el hogar según la capacidad para hablar inglés en la población de 5 años en adelante', Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (American Community Survey), Tabla C16001, estimación de 5 años (2020-2024).