

# OFICINA EJECUTIVA DE ENERGÍA Y ASUNTOS AMBIENTALES



## PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

## Índice

Oficina de la Secretaría .....	3
Oficina de Gestión de Zonas Costeras	
Oficina de la Ley de Política Ambiental de Massachusetts	
Oficina de Asistencia Técnica de Massachusetts	
Departamento de Servicios Públicos .....	17

**OFICINA DE LA SECRETARÍA**  
**PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO**

## DECLARACIONES DE MISIÓN DE LA OFICINA DE LA SECRETARÍA

La [Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales](#) (EEA) busca proteger, preservar y mejorar los recursos ambientales del estado, a la vez que garantiza un futuro de energía limpia para los residentes del estado. Mediante la administración de espacios abiertos, la protección de los recursos ambientales y la mejora de las energías limpias, la EEA trabaja de forma incansable para hacer de Massachusetts un lugar maravilloso para vivir, trabajar y formar una familia.

El objetivo de la [Oficina de Gestión de Zonas Costeras de Massachusetts](#) (CZM) es equilibrar el impacto de las actividades humanas con la protección de los recursos costeros y marinos mediante la planificación, la participación pública, la educación, la investigación y la gestión racional de los recursos.

La [Ley de Política Ambiental de Massachusetts](#) (MEPA) realiza revisiones de los impactos ambientales de los proyectos que requieren "Acción de la Agencia", tales como permisos, transferencias de tierras o asistencia financiera por parte de las agencias estatales y ciertas autoridades municipales. El objetivo del proceso de revisión de la MEPA es ofrecer oportunidades significativas para la revisión pública de los posibles impactos ambientales antes de que se adopte la Acción de la Agencia sobre el proyecto.

La [Oficina de Asistencia Técnica de Massachusetts](#) (OTA) es una agencia no reguladora que proporciona asistencia técnica gratuita y confidencial a los fabricantes y empresas de Massachusetts sobre reducción del uso de tóxicos, prevención de la contaminación y conservación de recursos.

## DEFINICIONES

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

**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, tal como lo exige el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, con sus modificaciones; la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973; la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, el Título IX de las Modificaciones en Educación de 1972; y la sección 13 de las Modificaciones a la Ley de Control de la Contaminación del Agua de 1972 (de forma colectiva como "leyes federales contra la discriminación"). El acceso significativo implica un acceso que no está significativamente retrasado, restringido o es inferior en comparación con los programas o actividades que se ofrecen a las personas con dominio del inglés.

**Documento vital:** Los documentos vitales son documentos que contienen información fundamental sobre los programas de la agencia, actividades, servicios, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes, disponibles en inglés que pueden negar a las personas que no hablan inglés y las personas con dominio limitado del inglés un acceso equitativo y significativo. Los documentos vitales 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.

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

**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.

**Interpretación:** El acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación oral en un idioma (lengua fuente) y, a continuación, reproducirla oralmente con fidelidad<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> Interpretar de forma precisa y completa sin añadir o sacar nada del significado.

## I. INTRODUCCIÓN

La Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales de Massachusetts (EEA) se compromete a mejorar la accesibilidad de sus programas, actividades y servicios para las personas con dominio limitado del inglés (LEP). La EEA ha preparado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP o "plan") para reducir las barreras y garantizar que las poblaciones con LEP tengan un acceso significativo a los servicios, programas y actividades. La EEA revisará y actualizará este LAP al menos cada dos años para asegurarse de que siga respondiendo a las necesidades de la comunidad y cumpliendo la Orden Ejecutiva 615.

## II. PROPÓSITO

El propósito de este plan es asegurar un acceso equitativo y significativo a todos los servicios, programas, actividades y materiales de la EEA para las personas con LEP sin ningún costo directo para ellos. La EEA tiene el compromiso de poner los servicios a disposición de las personas con LEP como parte de su misión. La EEA colaborará con cada una de sus agencias, cada una de las cuales está elaborando su propio LAP, para garantizar el cumplimiento en toda la Secretaría de la Orden Ejecutiva 615, que exige LAP para cada agencia.

Los objetivos del LAP de la EEA son (i) mejorar la calidad y el acceso a los servicios, programas y actividades estatales para las personas con LEP; (ii) reducir las disparidades y los retrasos, si los hubiere, en la prestación de servicios/programas estatales a las personas con LEP que sean elegibles; y (iii) aumentar la eficacia de la agencia y la satisfacción del público. La adhesión a este LAP promoverá el cumplimiento de las leyes federales contra la discriminación (p. ej., el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964) y la orientación contra la discriminación por origen nacional, la Orden Ejecutiva federal 13166, la ley estatal contra la discriminación, la Orden Ejecutiva 526 y la Orden Ejecutiva 615.

Este LAP eliminará las barreras para las personas con LEP y permitirá un mayor acceso a los servicios existentes. El LAP también garantizará que todo el personal reciba capacitación sobre la mejor manera de ayudar a las personas con LEP a acceder a dichos recursos. La EEA se asegurará de que cualquiera de los servicios, programas o actividades de la agencia que estén disponibles para las personas de habla inglesa también sean accesibles, de manera justa y oportuna, a las personas con LEP.

## III. POLÍTICA Y APLICABILIDAD

Es política de la EEA proporcionar un acceso equitativo y significativo a los servicios, programas y actividades estatales a los electores con LEP. Esta política se aplica a todas las oficinas y departamentos dentro de la EEA, incluida, entre otras, la Oficina de Gestión de Zonas Costeras,

la Oficina de Aplicación de la Ley y la Policía Ambiental, la Oficina de la Ley de Política Ambiental de Massachusetts y la Oficina de Asistencia Técnica.

Los servicios para personas con LEP de la EEA se guiarán por cuatro factores de análisis: (1) la cantidad de personas con LEP que podrían verse afectadas por un programa, actividad y servicio (2) la frecuencia con que las personas con LEP entran en contacto con el programa, actividad y servicio (3) la naturaleza e importancia del programa, actividad y servicio para la vida de las personas y (4) los recursos disponibles para la EEA.

## IV. RECURSOS DE ACCESO LINGÜÍSTICO

### Proveedores contratados por el estado

EEA tiene contratos con varios [proveedores del estado](#) que proporcionan servicios de traducción e interpretación para la Oficina de la Secretaría y cualquiera de sus departamentos. La lista de proveedores que se encuentran en el [PRF75](#) (servicios de interpretación y traducción en idiomas extranjeros) que la EEA ha adjudicado incluye, entre otros (i) Fox Translation Services; (ii) Language Bridge, LLC; (iii) Catholic Charitable Bureau of the Archdiocese of Boston; (iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC; (v) International Translation Company; y (f) Baystate Interpreters, Inc. El personal puede contratar a cualquier proveedor de la lista de contratos del estado, pero es posible que tenga que completar el proceso de solicitud de presupuestos (RFQ) en COMMBUYS si la EEA no ha adjudicado previamente al proveedor.

### Reducción de costos

La EEA estandarizará los documentos, cuando corresponda, para reducir costos y necesidades de traducción. La EEA también compartirá información con los coordinadores de acceso lingüístico de la Secretaría, y centralizará los servicios de intérpretes o traductores para obtener ventajas económicas (contratar los servicios de un proveedor durante un período prolongado, en lugar de proyecto por proyecto). Además, la EEA utilizará tarjetas de identificación lingüística (o "I Speak Cards") para determinar lo(s) idioma(s) hablado(s) por las personas con LEP que accedan a sus programas, actividades y servicios. Por ejemplo, existen "I Speak Cards" en las que "Marque esta casilla si lee o habla inglés" está escrito en varios idiomas (38) disponibles para su descarga [aquí](#).

### Correspondencia

La EEA utilizará esta etiqueta genérica para los documentos de información sobre programas, servicios o actividades. La EEA ofrecerá servicios lingüísticos en al menos los 5 idiomas más hablados en el estado, y en otros idiomas que se soliciten. Esta etiqueta genérica también podría incluirse en la correspondencia o en los materiales impresos y electrónicos para evaluar los idiomas adicionales necesarios.



This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສຳຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກ ຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ.
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນທີ່ສຳຄັນ ຢ
Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.	此文件含有重要信息。请立即找人翻译。	ສູ່ຍັບກໂປຼຼກຳຜົນສູນສຳ ຢ
تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.	본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.	Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.
Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.	Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.	

## Pautas para la traducción escrita

Al traducir un documento, el personal debe seguir estos pasos:

- 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 vitales de interés para las personas con LEP a los 5 idiomas principales. Los documentos vitales son aquellos que contienen información crítica sobre los programas, las actividades y los servicios de la agencia, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes.
- 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](#).

## Interpretación para servicios para eventos en directo

La EEA proporcionará interpretación oral simultánea de reuniones, eventos y procedimientos en directo (incluidas reuniones de participación de la comunidad y audiencias públicas) por parte de intérpretes calificados. La EEA también proporcionará este tipo de interpretación para otros programas y actividades, si corresponde, y en otros idiomas solicitados, si esto permite a las personas con LEP participar de forma significativa en dichas reuniones, eventos, procedimientos, programas y actividades. El personal de la EEA se asegurará de que, en el caso de reuniones, eventos y procedimientos en directo de larga duración, se contraten al menos dos intérpretes para permitir descansos, a fin de evitar errores causados por la fatiga mental. La EEA ofrecerá a los intérpretes la oportunidad de revisar el material antes de las reuniones, los eventos y los procedimientos en directo.

### Servicios de lengua de señas americana (ASL)

Cualquier solicitud de intérpretes de Lengua de señas americana deberá realizarse al menos dos semanas antes de la fecha del servicio a través de la Comisión para personas sordas y con dificultades auditivas de Massachusetts y, como mínimo, dos días antes de la fecha del servicio, a menos que la solicitud sea una emergencia. La EEA no exige que el personal solicite aprobación previa antes de presentar una solicitud para contratar a un intérprete de ASL. Tenga en cuenta que, una vez cumplimentada la solicitud, la cancelación no puede hacerse con más de dos días hábiles de antelación a la fecha del servicio para evitar que se facture por el servicio. El proceso para solicitar un intérprete de ASL o un proveedor de CART puede consultarse [aquí](#).

### Servicios de CART

Toda persona que se identifique como "Sorda con lenguaje oral" utilizará la comunicación verbal o la Traducción de Acceso a la Comunicación en Tiempo Real (CART). CART es una traducción literal de la palabra hablada a texto escrito. Las solicitudes de servicios de CART deben hacerse al menos dos semanas antes de la fecha del servicio a través de la Comisión para personas sordas y con dificultades auditivas de Massachusetts y, como mínimo, dos días antes de la fecha del servicio, a menos que la solicitud sea una emergencia. La EEA no exige que el personal solicite aprobación previa antes de presentar una solicitud para contratar a un intérprete de CART o subtítulo para personas con problemas de audición. Una vez cumplimentada la solicitud, la cancelación no puede hacerse con más de dos días hábiles de antelación a la fecha del servicio para evitar que se facture por el servicio. El proceso para solicitar un intérprete de ASL o un proveedor de CART puede consultarse [aquí](#).

### Acceso significativo para personas con discapacidad

El propósito del acceso significativo para la comunicación efectiva de las personas con discapacidad es promover el cumplimiento de 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 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) 872-3270, en [Melixza.Esenyie2@mass.gov](mailto:Melixza.Esenyie2@mass.gov) o [aquí](#).

### Protocolo para solicitar servicios lingüísticos

El personal de la EEA debe identificar los 5-10 idiomas principales hablados en el estado para la interpretación de reuniones públicas y la traducción de documentos vitales. Si se necesita interpretación y traducción para una reunión pública sobre una iniciativa o proyecto del estado, deberán traducirse los documentos vitales, e interpretarse las reuniones a los 5 idiomas principales hablados en el estado. Si se trata de un proyecto para un lugar específico, todos los documentos vitales deberán traducirse, y las reuniones deberán interpretarse a los 10 idiomas principales hablados por la población con LEP en un radio de una milla. Para los proyectos que no sean específicos de un lugar y carezcan de dirección, todos los documentos deberán traducirse, y las reuniones deberán interpretarse a los 10 idiomas principales hablados en un radio de una milla alrededor del proyecto. Deberán facilitarse otros idiomas, si así se solicita. El personal debe consultar los siguientes recursos para determinar la amplitud y el alcance de los servicios lingüísticos necesarios:

- La Encuesta de Comunidades Americanas de 2015 (actualizada) disponible a través de la Oficina del Censo de los Estados Unidos;
- Cualquier dato demográfico, disponible a través de fuentes públicas, sobre la capacidad lingüística que indique que las personas hablan inglés "menos que muy bien";
- Visor del mapa de Justicia Ambiental (EJ) de la EEA (a nivel estatal); y
- 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.

### Competencia de los intérpretes

El personal de la EEA debe obtener al menos tres presupuestos de los proveedores indicados anteriormente para evaluar las mejores tarifas y los requisitos de plazos. Para garantizar un servicio confiable, la mejor práctica es informarse sobre el área de especialización del proveedor (es decir, campo o industria) y las calificaciones de los intérpretes para proporcionar interpretación oral simultánea en reuniones, eventos y procedimientos en directo. El intérprete debe demostrar su competencia y capacidad para comunicar información tanto en inglés como en el otro idioma, y dominar la modalidad de interpretación adecuada (es decir, consecutiva, simultánea o ASL). Además, es crucial que el intérprete conozca en ambos idiomas los términos o conceptos especializados propios del programa, servicio o actividad, así como el vocabulario o la fraseología distintivos utilizados por las personas destinatarias con LEP. Asimismo, los intérpretes deben (i) comprender y seguir las reglas de confidencialidad e imparcialidad en la misma medida que el personal de la EEA y en la medida en que su puesto lo requiera, y (ii) comprender y cumplir sus funciones como intérpretes sin desviarse hacia un papel de asesor legal, ingeniero, experto comunitario u otra función.

### Solicitud de traducción de documentos

El personal de la EEA debe tomar las medidas indicadas anteriormente para garantizar un acceso significativo a los programas, las actividades o los servicios por parte de las personas con LEP. El personal de la EEA debe asegurarse de que la traducción de los documentos vitales para las reuniones públicas sea accesible al menos 14 días antes del evento público, si es factible, para garantizar que la información llegue al público específico de manera oportuna para permitir una participación significativa de la comunidad.

## V. IMPLEMENTACIÓN

Este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) se implementará en su totalidad. 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 programas y actividades.

Para el personal, este plan centraliza los recursos y la capacitación y esboza la norma de acceso significativo para las personas con LEP. El LAP de la EEA se esfuerza por garantizar la participación significativa y equitativa de todas las personas mediante la implementación de las siguientes directrices:

### Coordinador de acceso lingüístico de la Secretaría

La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría, Caroline Lemoine, directora adjunta de Justicia Ambiental, al (857) 378-1703 o en [caroline.lemoine2@mass.gov](mailto:caroline.lemoine2@mass.gov), es responsable de la implementación de este plan y de garantizar su cumplimiento. Las responsabilidades de la coordinadora de acceso lingüístico de la EEA incluyen:

- Llevar a cabo la capacitación del personal;
- Ayudar en la contratación de servicios de asistencia con el idioma;
- Reevaluar y actualizar periódicamente, o al menos cada dos años, su LAP para reflejar la información actualizada sobre las poblaciones con LEP pertinentes;
- Consultar a las partes interesadas; y
- Facilitar el grupo de trabajo de acceso lingüístico de la EEA.

### Medidas de acción

La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría desarrollará la capacitación en materia de acceso lingüístico para el personal cuya responsabilidad consista en organizar servicios de acceso lingüístico para sus respectivos programas, divisiones u oficinas. El grupo de trabajo de acceso lingüístico de la Secretaría colaborará en la elaboración de los componentes de la capacitación y formulará las recomendaciones oportunas.

Se tomarán medidas razonables para garantizar que el personal adecuado reciba la capacitación adecuada en relación con el LAP, las políticas del Boletín de Administración y Finanzas (A&F) N.º 16 y los procesos internos para solicitar servicios de acceso lingüístico. La capacitación puede incluir, a título enunciativo:

- Trabajar eficazmente con personas con LEP e intérpretes por teléfono; e
- Implementar el LAP.

El LAP:

- Se publicará internamente para todos los empleados;
- Se incorporará a la orientación de los nuevos empleados;
- Se presentará a los directivos para que conozcan y comprendan plenamente el LAP para reforzar su importancia y garantizar su implementación por parte del personal; y
- Se presentará al personal de atención al público de la EEA para que esté capacitado para trabajar eficazmente con personas con LEP e intérpretes por teléfono.

### Evaluación de las necesidades de servicios lingüísticos

La coordinadora de acceso lingüístico de la EEA colaborará con la Oficina de Justicia y Equidad Ambiental para llevar a cabo una evaluación de las necesidades. La evaluación de necesidades tendrá por objeto lo siguiente:

- Identificar y caracterizar la naturaleza y la importancia de los diversos servicios, actividades y programas proporcionados por la agencia para ayudar a determinar las prioridades en la prestación de servicios para garantizar el acceso de las personas con LEP;
- Recopilar datos sobre la composición lingüística de la población a la que EEA presta servicios, y considerar si los datos indican que algún grupo lingüístico concreto no está siendo atendido o está representado de manera insuficiente; e
- Identificar todos los puntos de contacto entre la agencia y el público, y todas las posibles barreras lingüísticas o relacionadas con el idioma a los servicios y programas.

La coordinadora de acceso lingüístico de la EEA facilitará reuniones cada dos meses con el grupo de trabajo de acceso lingüístico para difundir información y compartir las lecciones aprendidas y las mejores prácticas para implementar el LAP de la EEA.

La EEA usa la [Oficina del Censo de los Estados Unidos](#) para acceder a datos detallados (Encuesta de Comunidades Americanas) a fin de determinar los principales idiomas hablados en Massachusetts, que incluyen español, portugués (brasileño y europeo), chino (mandarín y cantonés), criollo haitiano, jemer, vietnamita, ruso, criollo caboverdiano, francés y árabe.

## VI. CONTENIDOS DEL SITIO WEB

### Contenido del sitio web

El contenido del sitio web de la EEA se revisará y modificará periódicamente para que la información vital se traduzca a los 5 idiomas principales identificados con anterioridad en la Evaluación de las necesidades de servicios lingüísticos.

### Inteligencia artificial y traducción de idiomas

Los sitios web y su contenido, en relación con determinados documentos vitales disponibles en formato de texto, incluirán las exenciones de responsabilidad apropiadas, como se muestra [aquí](#). Las agencias de la EEA, en consonancia con las políticas promulgadas por la División de Tecnología de la Información o el director ejecutivo de información de la EEA, utilizarán los servicios o los programas existentes basados en la web que traducen el contenido de los sitios web, como se muestra [aquí](#).

### Plataformas de redes sociales

La EEA utilizará sus plataformas de redes sociales para proporcionar información vital traducida e incrementar los mensajes a las poblaciones con LEP. La EEA difundirá información utilizando su boletín informativo mensual de la Oficina de Justicia y Equidad Ambiental y la página de Twitter de la EEA para compartir información importante.

### Traducción de documentos vitales

Los documentos vitales son documentos que contienen información fundamental sobre los programas, actividades y servicios de la agencia, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes, que están disponibles en inglés pero que pueden negar a las personas que no hablan inglés y las personas con dominio limitado del inglés un acceso equitativo y significativo. Los documentos vitales pueden contener información fundamental para acceder a los programas o actividades, incluidos, 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 la 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. Cuando sea necesario, la EEA proporcionará apoyo financiero a las agencias para que proporcionen traducciones profesionales y culturalmente competentes de documentos vitales.

## VII. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

La EEA revisará, modificará, publicará e implementará su plan al menos cada dos años y, cuando corresponda, de forma continua, evaluará si es necesario modificar los servicios, los programas o las actividades para garantizar que las personas que no hablan inglés y aquellas con LEP tengan un acceso continuo y equitativo. Para garantizar la participación de las partes interesadas en la revisión y el posterior desarrollo de su plan, la EEA consultará a las

organizaciones comunitarias que prestan servicios a las poblaciones a las que atiende. Asimismo, la EEA realizará una encuesta tras la prestación de los servicios de asistencia con el idioma para recabar opiniones sobre la precisión y la calidad de los servicios de asistencia con el idioma prestados. Además, al realizar su revisión, la EEA tendrá en cuenta la evaluación de los cambios en:

- Cualquier cambio significativo en la demografía o las necesidades lingüísticas de las poblaciones con LEP dentro del área de servicio o población afectada, o halladas por la agencia;
- Disponibilidad de recursos;
- Procesos para que el personal solicite asistencia para las necesidades de interpretación y traducción;
- Procesos para capacitar al personal en la implementación de este plan;
- Si el plan existente satisface las necesidades de las poblaciones con LEP; y
- Tipos de actividades o servicios prestados a las poblaciones con LEP.

El coordinador de acceso lingüístico de la Secretaría designado supervisará la eficacia de este plan y la de cada una de las agencias que dependen de la EEA, incluida cualquier agencia afiliada. El coordinador de acceso lingüístico de la Secretaría facilitará una reunión trimestral con todos los coordinadores de acceso lingüístico de las agencias de la EEA para evaluar la implementación de cada plan.

La EEA publicará este borrador de Plan de Acceso Lingüístico durante un período de 60 días para comentarios públicos, y tendrá en cuenta todos los comentarios recibidos, con mejoras a su borrador de Plan de Acceso Lingüístico incorporadas, según sea necesario.

## VIII. QUEJAS

La EEA se esfuerza continuamente por mejorar el desarrollo y la implementación de los LAP de la EEA. La EEA responde a las consultas y quejas públicas con investigaciones exhaustivas, la implementación de medidas correctivas necesarias, y comentarios y comunicación con el denunciante. Si considera que ha sido objeto de discriminación en relación con un programa o actividad de la EEA, puede comunicarse con la coordinadora contra la discriminación que se identifica a continuación o visitar nuestro sitio web en <https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> para saber cómo y dónde presentar una queja por discriminación.

**Por correo electrónico:**

[Melixza.Esenyie2@mass.gov](mailto:Melixza.Esenyie2@mass.gov)

**Por correo postal, entrega en mano o servicio de entrega al día siguiente:**

Melixza G. Esenyie  
Non-Discrimination Coordinator  
Executive Office of Energy and Environmental Affairs  
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Si tiene preguntas relacionadas con este LAP, puede comunicarse con la coordinadora de acceso lingüístico de la EEA.

Caroline Lemoine  
Deputy Director of Environmental Justice  
Secretariat Language Access Coordinator  
Executive Office of Energy and Environmental Affairs  
100 Cambridge Street, Suite 900  
Boston, MA 02114  
Correo electrónico: [caroline.lemoine2@mass.gov](mailto:caroline.lemoine2@mass.gov)

Para presentar una queja ante la Oficina de Acceso y Oportunidad del gobernador de Massachusetts, la queja por escrito puede enviarse a la atención de:

Office of Access and Opportunity  
Yarlennys Villaman  
Director of Community Affairs  
Language Access Coordinator  
24 Beacon Street  
Office of the Governor  
State House, Room 54  
Boston, MA 02133  
(617) 947-9759  
[Yarlenys.k.villaman@mass.gov](mailto:Yarlenys.k.villaman@mass.gov)



## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS



## PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

## DEFINICIONES

**Departamento o DPU:** Significa el Departamento de Servicios Públicos de Massachusetts.

**División:** Se refiere a un área del Departamento que es responsable de la supervisión de una función específica del Departamento.

**Funcionario de audiencias:** Se entiende como un abogado designado por la Comisión<sup>2</sup>, de conformidad con las Leyes Generales c. 25 § 4 para presidir un procedimiento del Departamento.

**Persona con Dominio Limitado del Inglés o persona con LEP:** Se refiere a una persona que no habla inglés como idioma principal y que tiene una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés.<sup>3</sup>

**Documento vital:** Se entiende como un documento que contiene información que es fundamental para obtener servicios o crear conciencia sobre los derechos o lo que exige la ley.

**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, tal como lo exige el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, con sus modificaciones; la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973; la Ley contra la Discriminación por Edad de 1975, el Título IX de las Modificaciones en Educación de 1972; y la sección 13 de las Modificaciones a la Ley de Control de la Contaminación del Agua de 1972 (de forma colectiva como "leyes federales contra la discriminación"). El acceso significativo implica un acceso que no está significativamente retrasado, restringido o es inferior en comparación con los programas o actividades que se ofrecen a las personas con dominio del inglés.

**Población de Justicia Ambiental:** Un vecindario que cumple uno o más de los siguientes criterios: (i) la mediana anual de los ingresos familiares no supera el 65 por ciento de la mediana anual de los ingresos familiares 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

---

<sup>2</sup> 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; consultar también <https://www.mass.gov/guides/the-dpu-commission> (visitado por última vez el 24 de noviembre de 2023).

<sup>3</sup> Oficina Ejecutiva de Administración y Finanzas, Oficina de Acceso y Oportunidad, *Política de acceso lingüístico y pautas de implementación 2* (20 de marzo de 2015) disponible en [www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download](http://www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download).

familiares del municipio en el que se encuentra el barrio no supera el 150 por ciento de la mediana anual de los ingresos familiares de todo el estado.

**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.

**Interpretación:** El acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación oral en un idioma (lengua fuente) y, a continuación, reproducirla oralmente con fidelidad<sup>4</sup> 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.

---

<sup>4</sup> Interpretar de forma precisa y completa sin añadir o sacar nada del significado.

## DECLARACIÓN DE MISIÓN

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 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.

## I. INTRODUCCIÓN

El Departamento ha desarrollado y elaborado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) en el que se describen los continuos esfuerzos por proporcionar servicios de idiomas a las personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP). El LAP cumple con los requisitos de la Orden Ejecutiva 615.<sup>5</sup>

Este plan también define las acciones que nuestra agencia está llevando a cabo para garantizar un acceso significativo a los programas, servicios, actividades y materiales para todas las personas con LEP.

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. Un ciudadano mantiene el derecho a autoidentificarse como LEP.

## II. PROPÓSITO

El propósito de este plan es garantizar que las personas con LEP tengan un acceso significativo a los procedimientos, programas, servicios, actividades y materiales del Departamento.

---

<sup>5</sup> Orden Ejecutiva N.º 615, "Promover el acceso a los servicios e información gubernamentales al identificar y minimizar 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>.

El Departamento tiene el compromiso de poner los servicios a disposición de las personas con LEP como parte de su misión. Teniendo en cuenta este compromiso, el Departamento hará esfuerzos razonables para garantizar un acceso significativo a nuestros servicios para las personas con LEP.

Este LAP no crea nuevos servicios, sino que confirma el compromiso de eliminar las barreras que impiden a las personas con LEP acceder a los servicios existentes y garantizar que el personal de la agencia pueda ayudar a las personas con LEP a acceder a dichos recursos. El Departamento hará esfuerzos razonables para brindar asistencia lingüística de calidad a las personas con LEP de manera justa y oportuna, garantizando así un acceso significativo a los servicios del DPU. La adhesión a este LAP promoverá el cumplimiento de las leyes federales contra la discriminación (p. ej., el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964) y la orientación contra la discriminación por origen nacional, la ley estatal contra la discriminación, la Orden Ejecutiva 526 y la Orden Ejecutiva 615.

Los objetivos del LAP son los siguientes:

- Mejorar la calidad y el acceso a los servicios, programas y actividades del Departamento para las personas con LEP; y
- Reducir cualquier disparidad y retraso en la prestación de servicios y programas a personas con LEP.

### III. POLÍTICA

La política del Departamento es brindar un acceso significativo a los programas, servicios y actividades para las personas con LEP mediante materiales traducidos e interpretación, según sea apropiado. El Departamento implementará las prácticas que se describen en el presente para garantizar que las personas con LEP tengan una oportunidad significativa para participar e influir en los procedimientos del Departamento. Los servicios para personas con LEP del DPU se registrarán por cuatro factores de análisis: (1) la cantidad de personas con LEP que podrían verse afectadas por un programa y actividad, (2) la frecuencia en que las personas con LEP se ponen en contacto con el programa y la actividad, (3) la naturaleza e importancia del programa y actividad en la vida de las personas y (4) los recursos disponibles para el DPU.

### IV. APLICABILIDAD

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

### V. PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE LA AGENCIA

El Departamento tiene una oficina ubicada en One South Station, Boston, que atiende a todo el

estado. 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, y de Participación Pública y Justicia Ambiental. 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.

- La División del Consumidor del Departamento recibe e investiga las denuncias de los consumidores sobre asuntos relacionados con sus facturas o servicios de electricidad, gas natural y agua de empresas de propiedad de inversores en una línea gratuita. 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 del 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.

Además, 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.

## VI. SERVICIOS Y PRÁCTICAS DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Este LAP se aplicará 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 garantizar que las personas con LEP tengan una oportunidad significativa para participar en los procedimientos del Departamento:

En el caso de algunos procedimientos complejos o de alto perfil (p. ej., procedimientos sobre tarifas de distribución de base e investigaciones a escala estatal), serán de aplicación las pautas a continuación:

- Antes de programar audiencias públicas, el Departamento empleará datos actuales de la Oficina del Censo de EE. UU. y herramientas de mapeo interactivas con relación a la justicia ambiental y los idiomas hablados para determinar los idiomas a los que se traducirán las notificaciones y documentos relevantes y para los que se proporcionarán servicios de interpretación en las audiencias públicas. 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. A efectos de estas pautas, el término "idiomas habituales" significará los cinco idiomas más hablados en el estado y los diez más hablados dentro de un área de servicio en particular. 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.

- 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.
- 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.

Todos 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 facilitar una traducción confiable a otros idiomas.

El Departamento se esforzará por proporcionar servicios de traducción o interpretación cuando así se solicite, 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 prestarán sin costo directo para las personas que los soliciten.

El Departamento se encargará 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.

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

El Departamento publicará avisos en las zonas comunes de cara al público de la oficina del Departamento sobre los servicios de asistencia lingüística disponibles en el Departamento, tanto en persona como por teléfono, en al menos los 10 idiomas más hablados del estado, según lo determinado por la Oficina del Censo de EE. UU.

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 "Seleccionar idioma", accesible desde el ícono del globo terráqueo en la barra de herramientas del sitio web.

El Departamento publicará documentos vitales en su sitio web en un formato que permita su



traducción a múltiples idiomas utilizando la función de traducción de la página. Además, el Departamento utilizará sus plataformas de redes sociales para proporcionar información vital 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, que se menciona en la sección XI a continuación, para solicitar materiales traducidos.

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.

El Departamento cuenta con un proveedor de traducción que proporciona servicios de interpretación telefónica al personal en más de 200 idiomas para ayudar a los miembros del público que llaman al Departamento.

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.

La División 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 telefónica para ciudadanos](#)

Actualmente, el DPU tiene miembros del personal que hablan español, portugués, francés criollo y otros idiomas. Cuando los consumidores llaman a la División del Consumidor, tienen la opción de que su llamada sea transferida directamente a un empleado de habla hispana del DPU. Si no tienen esa opción, o si hablan un idioma que no sea el español, serán transferidos de un empleado de habla inglesa a un empleado del DPU que hable su idioma y pueda traducir para ellos. A quienes llaman en español a la División de Compañías de Redes de Transporte del DPU, se les devuelve la llamada en coordinación con un empleado de habla hispana del DPU.

Para otros idiomas, el personal tiene acceso a un servicio lingüístico telefónico que ofrece interpretación en más de 200 idiomas. 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 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 en el estado](#) conforme el contrato estatal [PRF75](#).

Todo el personal debe tener acceso al proveedor de servicios lingüísticos por teléfono y recibir formación al respecto.

#### [Pautas de traducción e interpretación](#)

Para traducir un documento o solicitar intérpretes, siga los siguientes pasos:

1. Elija qué idioma(s) necesita traducir o interpretar.
2. Para la traducción, envíe por correo electrónico el documento o documentos a traducir a la compañía de traducción y solicite una cotización.
3. Hay varios [proveedores en el estado](#) en el contrato estatal PRF75.
4. ¿Preguntas? Contáctese con Mark Marini, coordinador de acceso lingüístico, del que se habla en la sección XI a continuación.

## VII. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El LAP:

- Se publicará internamente para todos los empleados y el personal recibirá recordatorios periódicos sobre el documento;
- Se incorporará a la orientación para nuevos empleados;
- Se presentará a los directivos para que conozcan y comprendan plenamente el LAP a fin de reforzar su importancia y garantizar su implementación por parte del personal; y
- Se presentará al personal del Departamento que tiene contacto con el público durante los cursos de capacitación sobre las mejores prácticas de participación pública.

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

## VIII. MONITOREO

El Departamento revisará y actualizará su LAP al menos cada dos 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 idioma de las poblaciones atendidas;
- Evalúa si el personal del Departamento conoce y entiende el documento LAP;
- Evalúa si hay otros documentos que requieran traducción;
- Identifica cualquier cuestión o problema relacionado con la prestación de servicios a personas con LEP que pueda haber surgido durante los últimos dos años; e
- Identifica cualquier medida recomendada para prestar servicios de idioma con

mayor capacidad de respuesta y eficacia (por ejemplo, aumentar la cantidad de documentos a traducir, crear o ampliar asociaciones con organizaciones comunitarias o cambiar las prioridades del Departamento).

El monitoreo de la efectividad del LAP puede incluir:

- Analizar los datos actuales y pasados sobre el uso de la asistencia lingüística, incluidos los idiomas comprendidos;
- Encuestar al personal sobre la frecuencia con la que utilizan los servicios de asistencia lingüística, si creen que debería haber cambios en los servicios prestados o en los proveedores utilizados, y si creen que los servicios de asistencia lingüística existentes cumplen las necesidades de las personas con LEP; y
- Supervisar los comentarios de las organizaciones comunitarias, los servicios jurídicos y otras partes interesadas sobre la precisión y la calidad de los servicios de asistencia lingüística prestados por el Departamento y la eficacia y el desempeño del Departamento a la hora de garantizar un acceso significativo a los procedimientos, programas, servicios, actividades y materiales del Departamento a las personas con LEP.

El coordinador de acceso lingüístico del Departamento, que se menciona en la sección XI, o la persona que este designe, asistirá a las reuniones trimestrales organizadas por el coordinador de acceso lingüístico de la Secretaría de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales para evaluar la aplicación de este plan.

## IX. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS RELATIVAS AL ACCESO LINGÜÍSTICO

Las quejas relativas a la aplicación de este LAP pueden presentarse ante el coordinador de acceso lingüístico del Departamento o ante la Oficina de Acceso y Oportunidad del Gobernador de Massachusetts. Las quejas deberán 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:

Mark Marini  
Language Access Coordinator  
Department of Public Utilities  
Legal Division  
One South Station  
Boston, MA 02110  
Teléfono directo: (617) 3053618  
Correo electrónico: [Mark.Marini@mass.gov](mailto:Mark.Marini@mass.gov)

Para presentar una queja ante la Oficina de Acceso y Oportunidad del Gobernador de Massachusetts, puede dirigirse por escrito a la atención de:

Office of Access and Opportunity  
Yarlennys Villaman  
Director of Community Affairs  
Language Access Coordinator  
24 Beacon Street  
Office of the Governor  
State House, Room 54  
Boston, MA 02133  
(617) 947-9759  
[Yarlenys.k.villaman@mass.gov](mailto:Yarlenys.k.villaman@mass.gov)

## X. PREGUNTAS

El Departamento ha designado al coordinador de acceso lingüístico que se menciona en la sección IX para responder a las preguntas relativas a este LAP o a cualquier otro asunto relacionado con el acceso lingüístico. El director de Justicia Ambiental y Participación Pública del DPU también está disponible para tratar formas de mejorar el acceso lingüístico.