

PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Departamento de Recursos Agrícolas de Massachusetts



I. Introducción

El Departamento de Recursos Agrícolas de Massachusetts (Massachusetts Department of Agricultural Resources, "MDAR") ha preparado este Plan de acceso lingüístico (Language Access Plan, "LAP"), en el que se describen los esfuerzos permanentes para ofrecer servicios lingüísticos a los ciudadanos con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, "LEP").

Este plan también define las medidas que está tomando nuestra oficina para garantizar un acceso significativo a los programas, los servicios, las actividades y los materiales a todos los ciudadanos con LEP.

El MDAR revisará y actualizará este LAP según sea necesario para garantizar la capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad.

El MDAR presta servicios a una población diversa de distintas edades y orígenes lingüísticos.

Un ciudadano con LEP es una persona que no habla, lee, escribe ni entiende el idioma inglés en un nivel que le permita interactuar de manera eficaz con el personal del MDAR. Un ciudadano mantiene el derecho de autoidentificarse como LEP.

II. Propósito

El propósito de este plan es garantizar un acceso significativo a los servicios, los programas, las actividades y los materiales a todos los ciudadanos con LEP.

El MDAR tiene el compromiso de poner los servicios a disposición de las personas con LEP como parte de su misión. Basándose en este compromiso, el departamento hace todo lo posible por ayudar a los ciudadanos con LEP a acceder a nuestros servicios.

Este LAP no crea servicios nuevos; en cambio, procura eliminar los obstáculos que impiden a los ciudadanos con LEP acceder a los servicios existentes y asegurarse de que todo el personal pueda ayudar a los ciudadanos con LEP a acceder a esos recursos. El MDAR ofrecerá asistencia lingüística de calidad a los ciudadanos con LEP de manera equitativa y oportuna, y garantizará un acceso significativo a los servicios de la agencia.

Este LAP centraliza los materiales de acceso lingüístico para el personal y resume las capacitaciones regulares para los recién contratados, para garantizar que todo el personal pueda acceder a los materiales y servicios que se indican en las secciones posteriores.

Los objetivos de estas Pautas de acceso lingüístico son:

- a. mejorar la calidad y el acceso a los servicios, los programas y las actividades estatales para las personas que no hablan inglés y los ciudadanos con LEP;
- b. reducir las disparidades y demoras en la provisión servicios/programas a los ciudadanos con LEP elegibles; y
- c. optimizar los recursos y la capacitación permanente para que el personal sea más eficiente y para garantizar la satisfacción del público.

III. Política

Es la política del MDAR ofrecer un acceso significativo a los programas y servicios a los ciudadanos que tienen un dominio limitado del inglés.

IV. Aplicabilidad

Esta política se aplica a todas las divisiones y los programas dentro del MDAR.

V. Rol

La misión del MDAR es cultivar una economía agrícola equitativa, promover un sistema alimentario fuerte y seguro, y mantener un ambiente saludable para los agricultores, los animales domésticos y los consumidores de Massachusetts. El MDAR tiene el compromiso de trabajar con todas las comunidades de la Mancomunidad y garantizarles el acceso.

VI. Plan de acceso lingüístico

Este LAP se implementará por completo, sujeto a la disponibilidad de los recursos fiscales necesarios. Representa el compromiso del MDAR de garantizar que todos los residentes de Massachusetts y quienes tienen derecho a los servicios puedan acceder fácilmente a la información y los recursos del MDAR.

Para el personal, este plan centraliza los recursos, la capacitación, y el contenido y las publicaciones multilingües de la agencia, al mismo tiempo que delinea el estándar mínimo de acceso a la agencia para los ciudadanos con LEP.

a. Coordinadora de acceso lingüístico

La Coordinadora de acceso lingüístico (Language Access Coordinator, "LAC") del MDAR será responsable de la implementación y el cumplimiento del Plan de acceso lingüístico del MDAR. A continuación se proporciona la información de contacto de la Coordinadora de acceso lingüístico del MDAR:

Olivia Palmer
857-278-4908
Olivia.Palmer@mass.gov

El rol de la Coordinadora de acceso lingüístico comprende lo siguiente:

- Dirigir la capacitación del personal.
- Ayudar con la obtención de servicios de asistencia lingüística.
- Periódicamente, o al menos cada dos años, reevaluar y actualizar el LAP para reflejar la información actualizada sobre las poblaciones con LEP relevantes.
- Administrar un Banco de acceso lingüístico interno.
- Consultar con las partes interesadas.
- Participar en el grupo de trabajo de acceso lingüístico de la EEA.

b. Recursos lingüísticos

Traducción: Hace referencia al proceso de convertir un texto escrito de un idioma de origen en un texto equivalente en un idioma de destino, de la manera más completa y precisa posible, y al mismo tiempo

mantener el estilo, el tono y el propósito del texto, además de tener en cuenta las diferencias en la cultura y el dialecto.

Interpretación: Se refiere a la acción de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación oral en un idioma (idioma de origen) y luego reproducirla verbalmente de manera fiel en otro idioma hablado (idioma de destino) mientras se conserva el mismo significado. En el caso de las personas con determinadas discapacidades que afectan la comunicación, esto puede implicar comprender, analizar y procesar una comunicación oral o con señas en el idioma de origen y transmitir esa información en un idioma de destino hablado, con subtítulos o con señas mientras se mantiene el mismo significado.

i. Traducción de publicaciones

El MDAR tiene el compromiso de mantener todas sus publicaciones de aplicación generalizada en los siguientes idiomas más hablados por los ciudadanos del MDAR: español, portugués, chino (simplificado), vietnamita y criollo haitiano. Al llegar a comunidades específicas en la Mancomunidad, el personal del MDAR debe garantizar que se pueda acceder a estas publicaciones en los idiomas predominantes en cada comunidad. Se deben traducir publicaciones más largas y específicas cuando hay problemas de accesibilidad para el público objetivo.

El MDAR mantiene un presupuesto para la traducción como parte de sus fondos operativos. Una vez recibida una solicitud de traducción o interpretación, el MDAR se asegura de cumplir con las leyes de contratación pública para obtener dichos servicios. Esto puede incluir una solicitud de cotización a los proveedores de servicios lingüísticos con contrato a nivel estatal y, luego, la revisión de las respuestas conformes a la contratación pública para seleccionar un proveedor que garantice un servicio oportuno y de calidad.

ii. Pautas sobre las traducciones escritas

Cuando traduzca un documento, siga estos pasos:

1. Elija qué idiomas se necesitan traducir. Tenga en cuenta que los folletos de aplicación generalizada se deben traducir al español, portugués, chino (simplificado), vietnamita y criollo haitiano.
2. Envíe un correo electrónico a la coordinadora de acceso lingüístico, Olivia.Palmer@Mass.gov, para solicitar una traducción. Asegúrese de incluir cómo se recibió la solicitud (si es que se realizó una), si se necesita una traducción o una interpretación, qué idiomas se necesitan, un plazo para el servicio y el nombre de un miembro del personal como contacto.
3. A partir de allí, la LAC del MDAR enviará por correo electrónico a la empresa de traducción una versión en un documento de Word de la publicación que se deberá traducir, y solicitará una cotización y trabajará con el fiscal para garantizar que se cumplan todos los requisitos de obtención de servicios.

iii. Interpretación en persona

Cuando solicite los servicios de un intérprete para un evento en persona, siga estos pasos:

1. Envíe un correo electrónico a la coordinadora de acceso lingüístico, Olivia.Palmer@Mass.gov, para solicitar el servicio de interpretación. Asegúrese de incluir cómo se recibió la solicitud (si es

que se realizó una), qué idiomas se necesitan, un plazo para el servicio y el nombre de un miembro del personal como contacto.

2. La LAC del MDAR obtendrá al menos tres cotizaciones de cualquiera de los proveedores [de esta lista](#) (la lista de proveedores comienza en la página 11). El MDAR trabajará con el ciudadano o el miembro del personal que solicita el servicio, y con el proveedor, para garantizar un servicio oportuno y de calidad.

En la página de inicio de nuestro sitio web, hay publicada una tarjeta de identificación del idioma que se lleva a los eventos para un fácil acceso. En la tarjeta dice “Hablo en” en 38 idiomas, y se puede usar para identificar el idioma que hablan los ciudadanos con LEP que acceden a los servicios ofrecidos por el MDAR.

En caso de solicitudes de acceso lingüístico relacionadas con una discapacidad, una afección médica o la necesidad de una adaptación razonable para acceder a los programas o servicios, comuníquese con la coordinadora de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) de la agencia.

Gabriella Knight, gerente de diversidad y ADA

gabriella.knight@mass.gov

(857)-268-0629

IV. Correspondencia

El MDAR trabajará para incluir el siguiente texto en la primera correspondencia para los ciudadanos y según sea necesario de allí en adelante.

<p>This document contains important information. Please have it translated immediately.</p> <p>В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.</p> <p>Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.</p> <p>تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.</p> <p>Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.</p>	<p>Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.</p> <p>Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.</p> <p>此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。</p> <p>본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.</p> <p>Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.</p>	<p>ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສຳຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍ່ລີ້ຊ້າ.</p> <p>ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນສຳຄັນ ຈຳນວນ 1</p> <p>សូមបកប្រែវាជាបន្ទាន់ ។</p> <p>Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.</p>
--	--	---

V. Contenido web

Todas las páginas web de Mass.gov se pueden traducir automáticamente desde “Seleccionar idioma” en la parte superior de la pantalla. El MDAR ofrece este texto en una diversidad de idiomas para adjuntar páginas web o formularios importantes:

Please note: all Mass.gov sites can be auto-translated under "Select Language" at the top of the screen. To request a document be translated into another language, please fill out the form below.

Por favor, tenga en cuenta que todos los sitios de Mass.gov pueden ser traducidos automáticamente en "Select Language" ("Seleccionar idioma") en la parte superior de la pantalla.

Observação: todos os sites Mass.gov podem ser traduzidos automaticamente em "Selecionar idioma" na parte superior da tela.

សូមចំណាំ៖ គេហទំព័រ Mass.gov ទាំងអស់ អាចត្រូវបានបកប្រែដោយស្វ័យប្រវត្តិនៅក្រោមកន្លែង "ជ្រើសរើសភាសា" នៅផ្នែកខាងលើបំផុតនៃអេក្រង់។

Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran. Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov (inkluindu kel formuláriu li) pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran.

Veillez noter que tous les sites Mass.gov peuvent être traduits automatiquement en cliquant sur « Sélectionner la langue » en haut de l'écran.

Vui lòng lưu ý: tất cả các trang Mass.gov đều có thể được dịch tự động ở mục "Chọn Ngôn Ngữ" ở trên cùng của màn hình.

Tanpri sonje: tout sit Mass.gov yo ka tradui otomatikman anba "Chwazi Lang" ki anlè ekran an.

Обратите внимание: все веб-сайты Mass.gov могут быть автоматически переведены на другой язык в разделе Select Language (Выберите язык) в верхней части экрана.

请注意: 所有 Mass.gov 站点内容 均可自动翻译, 请在页面顶部点击“选择语种 (Select Language)”。

Los PDF importantes adjuntos a las páginas web del MDAR estarán traducidos en los 10 idiomas principales. Si los ciudadanos desean solicitar que se traduzca un documento a un idioma de su elección, pueden hacerlo llenando [este formulario](#).

VI. Personal políglota en el MDAR

El MDAR tiene el compromiso de contratar y conservar personal políglota en todos los cargos, especialmente el personal de atención al público y en las líneas directas de la agencia.

VII. Servicios lingüísticos por teléfono

Aunque se prefiere ofrecer un servicio directo a los ciudadanos con LEP en su lengua materna, el personal del MDAR también tiene acceso a un servicio lingüístico por teléfono que incluye más de 380 idiomas. A continuación, en la sección sobre líneas directas y líneas telefónicas generales, se dan instrucciones paso a paso de cómo usar los servicios lingüísticos por teléfono, incluido el lenguaje de señas estadounidense (American Sign Language, ASL).

VIII. Interpretación para personas sordas o con dificultad auditiva en los eventos del MDAR

El MDAR debe ofrecer servicios de interpretación para personas sordas o con dificultad auditiva cuando lo soliciten. La organización anfitriona del evento puede solicitar a nuestra oficina que proporcione servicios de interpretación al programar y confirmar el evento. Cuando registra a los asistentes a la

presentación/el evento de nuestra oficina, el MDAR ofrece a los asistentes la opción de solicitar servicios de interpretación de lenguaje de señas estadounidense (ASL) para las personas sordas o con dificultad auditiva.

Las presentaciones en Zoom, PowerPoint y Teams incluyen una función para activar los subtítulos. Recomendamos el uso de esta herramienta y, además, proporcionamos servicios de interpretación.

Lea estas [Instrucciones para el primer uso](#) de la Comisión para Personas Sordas o con Dificultad Auditiva de Massachusetts (Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing, MCDHH) para familiarizarse con los distintos tipos de interpretación que se podrían solicitar.

Si se solicita el servicio de interpretación de ASL, siga los pasos a continuación para solicitar un intérprete de ASL. Las solicitudes se deben realizar al menos dos semanas antes del evento. Si los servicios ya no son necesarios o si se cancela el evento, debe avisar a la MCDHH al menos tres días antes de la fecha programada para evitar cargos.

[Comisión para Personas Sordas o con Dificultad Auditiva de Massachusetts \(MCDHH\)](#)

Los intérpretes deben ser solicitados a la Comisión para Personas Sordas o con Dificultad Auditiva de Massachusetts. El proceso para solicitar servicios de interpretación está explicado en el sitio web de la Comisión, cuyo enlace se encuentra arriba.

Solicite los servicios de ASL para la fecha y hora en cuestión.

La mayoría de los eventos requieren dos intérpretes de ASL.

Es posible que los intérpretes solicitados pertenezcan a varias organizaciones. Si este es el caso, debe prever tiempo antes del evento para que los intérpretes se conecten.

En caso de solicitudes de acceso lingüístico relacionadas con una discapacidad, una afección médica o la necesidad de una adaptación razonable para acceder a los programas o servicios, comuníquese con la coordinadora de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) de la agencia.

Gabriella Knight, gerente de diversidad y ADA

gabriella.knight@mass.gov

(857)-268-0629

c. Capacitación del personal

El LAP:

- a. Se publicará de forma interna para todos los empleados.
- b. Se incorporará en la orientación para los empleados nuevos.
- c. Se presentará a la gerencia para que esté totalmente al tanto del LAP y lo comprenda, con el fin de reafirmar la importancia del plan y garantizar que el personal lo implemente.

- d. Se presentará al personal del MDAR que tenga contacto con el público, de modo que se capacite a dicho personal para trabajar de manera eficaz con los ciudadanos con LEP y los intérpretes telefónicos.

VII. Supervisión

La coordinadora de acceso lingüístico del MDAR asistirá a reuniones trimestrales organizadas por el coordinador de acceso lingüístico de la secretaría designado por la Oficina Ejecutiva de Asuntos Energéticos y Ambientales de Massachusetts para evaluar la implementación de este plan.

El MDAR revisará y actualizará este LAP al menos cada dos años o con mayor frecuencia, según sea necesario.

En la revisión se evalúa:

- a. si ha habido cambios importantes en la composición o en las necesidades lingüísticas de la población atendida;
- b. si el personal conoce y comprende el documento del LAP y se siente cómodo usando los servicios en él descritos;
- c. si hay más documentos que se deban traducir;
- d. la identificación de cualquier asunto o problema relacionado con los servicios a las personas con LEP que haya surgido durante el último año; y
- e. la identificación de cualquier medida recomendada para brindar servicios lingüísticos más eficaces y con mayor capacidad de respuesta (p. ej., agregar documentos para traducir; crear o ampliar las asociaciones con las organizaciones comunitarias o cambiar las prioridades en la dotación de personal).

La supervisión de la eficacia de un plan de acceso lingüístico puede incluir:

- a. analizar los datos actuales y anteriores sobre el uso de la asistencia lingüística, incluidos los idiomas abordados;
- b. encuestar al personal sobre la frecuencia con la que usan los servicios de asistencia lingüística, si consideran que se deberían hacer cambios en los servicios brindados o en los proveedores a quienes se recurre, y si creen que los servicios de asistencia lingüística implementados cubren las necesidades de las comunidades con LEP en su área de servicio; y
- c. hacer un seguimiento de los comentarios de las organizaciones comunitarias, los servicios legales y otras partes interesadas sobre la eficacia y el desempeño de la agencia para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP.

En el desarrollo del LAP de 2023, el MDAR realizó las siguientes actividades de participación de las partes interesadas:

- i. Realizó una encuesta a las organizaciones comunitarias que brindan servicios a los ciudadanos con LEP para recopilar datos sobre las necesidades lingüísticas y los obstáculos actuales. A continuación se exponen los resultados de esta encuesta.
- ii. Se les dio a los ciudadanos la oportunidad de opinar verbalmente sobre la versión preliminar del LAP y de sugerir cualquier otro servicio lingüístico que consideren que el MDAR debería ofrecer.

Basándose en estos comentarios de las partes interesadas, el MDAR pudo idear la siguiente información:

A. Aparte de los idiomas principales identificados como los que se hablan con más frecuencia en la Mancomunidad, se determinó que los siguientes idiomas son importantes específicamente en el sector agrícola. Estos idiomas comprenden: chui, criollo haitiano, guyaratí, francés, jemer, pastún, vietnamita, karén, suajili, árabe, laiolo, kiñaruanda, ruso, mandarín y el dialecto algonquino.

B. Las partes interesadas también identificaron la siguiente información como importante en la prestación de servicios lingüísticos útiles:

- a. La financiación suficiente para fines de servicios lingüísticos.
- b. La colaboración con las organizaciones comunitarias y las partes interesadas para comprender y facilitar los servicios de extensión.
- c. Dedicación de tiempo y recursos para garantizar que el personal sea culturalmente competente.