**Plan de Acceso Lingüístico**

Comisión de Massachusetts para Ciegos

## Introducción

La Comisión de Massachusetts para ciegos (“MCB” por sus siglas en inglés) dentro de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (“EOHHS” por sus siglas en inglés) ha desarrollado y preparado su Plan de Acceso Lingüístico (“LAP” por sus siglas en inglés) describiendo los esfuerzos en curso tomados para proporcionar acceso lingüístico a los consumidores con conocimiento limitado del inglés (“LEP” por sus siglas en inglés).

Este LAP también define las acciones que MCB está tomando para asegurar el uso significativo a programas, servicios, actividades y materiales para los consumidores LEP.

MCB revisará y actualizará este LAP cada dos años para asegurar su respuesta continua a las necesidades de la comunidad y cumplimiento de las órdenes ejecutivas [614](https://www.mass.gov/executive-orders/no-614-establishing-the-digital-accessibility-and-equity-governance-board) y [615](https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers), Oficina Ejecutiva para la Administración y Finanza (A&F) [Boletín Administrativo 16](https://www.mass.gov/administrative-bulletin/language-access-policy-and-guidelines-af-16), Sección 1557 de la Ley de Asistencia Asequible (the Affordable Care Act en inglés), y regulaciones federales en 45 CFR 92.201: *Acceso significativo para individuos con conocimiento limitado del inglés*.

MCB sirve a una población diversa de varias edades y orígenes lingüísticos. Un consumidor LEP es una persona registrada con MCB que no habla, lee, escribe o entiende el idioma inglés a un nivel que le permita interactuar efectivamente con el personal de MCB. Un consumidor mantiene su derecho a auto identificarse como LEP.

## Propósito

El propósito de este LAP es asegurar el acceso significativo a servicios, programas, actividades y materiales para todos los consumidores LEP.

MCB está comprometido a dar disponibilidad a servicios, programas, actividades y materiales para los consumidores LEP. Basado en este compromiso, MCB hace todos los esfuerzos para asistir a los consumidores LEP a tener acceso a nuestros servicios, programas, actividades y materiales.

Este LAP no crea nuevos servicios, programas actividades ni materiales. En cambio, este LAP se esfuerza en eliminar las barreras que tengan los consumidores LEP teniendo acceso a servicios, programas, actividades y materiales y asegura que todo el personal pueda brindar asistencia a consumidores LEP a tener acceso a estos recursos. MCB proporcionará a los consumidores LEP asistencia lingüística de calidad de manera justa en un tiempo apropiado, asegurando acceso significativo a servicios, programas, actividades y materiales de la agencia.

Este LAP centraliza materiales de acceso lingüístico para el personal y describe el entrenamiento para nuevos empleados para asegurar que todo el personal puede tener acceso a los servicios, programas, actividades y materiales enumerados en la siguiente sección.

Los objetivos de estas pautas de acceso lingüístico son:

1. Mejorar el acceso y la calidad de los servicios, programas, actividades y materiales estatales para quienes no hablan inglés y consumidores LEP.
2. Reducir cualquier desigualdad y demoras en la provisión de servicios, programas, actividades, y materiales para consumidores LEP que califiquen.
3. Agilizar entrenamiento continuo y recursos para el personal para aumentar efectividad y asegurar satisfacción pública.

## Política

Nathan Skrocki, Director de Política y Cumplimiento de MCB está desarrollando una política de MCB para proporcionar acceso significativo a programas y servicios para los consumidores con conocimiento limitado del inglés. La política será implementada para el 31 de marzo del 2024.

## Aplicabilidad

Esta política se aplicará a todos los servicios, programas, actividades, y materiales dentro MCB.

## Rol

MCB sirve a los residentes legalmente ciegos de la mancomunidad proporcionándoles acceso a oportunidades de empleo y rehabilitación social con el objetivo de aumentar la independencia y la participación plena en la comunidad.

## Plan de Acceso Lingüístico

Este LAP será completamente implementado, sujeto a la disponibilidad de recursos fiscales necesarios. Este LAP representa el compromiso de MCB a asegurar a todos los residentes de Massachusetts y a aquellos registrados con la agencia a poder tener acceso fácilmente a servicios, programas, actividades, y materiales.

Para el personal, este LAP centraliza recursos, entrenamiento, el contenido y publicaciones multilingües de la agencia, mientras que describe el estándar mínimo de acceso a la agencia para los consumidores LEP.

### Coordinador de Acceso Lingüístico

El Coordinador de Acceso Lingüístico de MCB será responsable de la implementación y cumplimiento del Plan de Acceso Lingüístico de MCB. La información de contacto del Coordinador de Acceso Lingüístico de MCB se encuentra a continuación:

Michael Saccone

Comisión de Massachusetts para Ciegos (Massachusetts Commission for the Blind)

600 Washington Street, 3er Piso (Floor)

Boston, MA 02111

Teléfono: 857-248-0137

Correo electrónico (email): michael.g.saccone@mass.gov

1. **Evaluación de Necesidades de Acceso Lingüístico**

MCB se esfuerza en asegurar igualdad de acceso a programas y servicios para los consumidores LEP independientemente del idioma preferido hablado o del dominio del inglés.

Una comunicación efectiva por parte del personal en todos los niveles de MCB es imperativa para que los consumidores reciban servicios que sean accesibles, así como también cultural y lingüísticamente receptivos. Con ese fin, MCB continúa usando una combinación de enfoques a lo largo del proceso de servicio, desde el registro, la admisión, la evaluación, la planificación de acciones, la provisión de servicio y la coordinación hasta la resolución del caso. Esto incluye asegurar servicios de interpretación telefónica y en persona cuando el personal multilingüe no está disponible, proporcionando información traducida al idioma solicitado por los consumidores LEP, contratando proveedores que se comprometan a brindar un acceso lingüístico significativo y colaborando con las partes interesadas de la comunidad para que los consumidores puedan ser remitidos a servicios multilingües en la comunidad.

* 1. **Idioma Predominante**

De acuerdo con el sistema de gestión de casos MCB, los idiomas más hablados de nuestros consumidores son Inglés, Español, Criollo Haitiano, Portugués y Ruso.

* 1. **Composición lingüística de la población de consumidores**

|  |  |
| --- | --- |
| **Idioma primario** | **Número de consumidores** |
| Inglés | 22753 |
| Lenguaje de Señas Americano  | 67 |
| Asiático | 25 |
| Búlgaro | 3 |
| Camboyano | 13 |
| Cantonés | 10 |
| Chino | 60 |
| Francés | 28 |
| Criollo Haitiano | 120 |
| Hindú | 14 |
| Japonés | 1 |
| Coreano | 3 |
| Mandarín | 12 |
| Habilidades lingüísticas mínimas  | 7 |
| Otro | 150 |
| Polaco | 6 |
| Portugués | 98 |
| Ruso | 83 |
| Español | 525 |
| Idioma de Señas Táctil Americano | 4 |
| Vietnamita | 48 |
| No Identificado \* | 6522 |
| Total | 30552 |

\* La meta del plan de Diversidad de MCB para el año fiscal 2024-2025 es recolectar datos demográficos de los consumidores, incluyendo el idioma primario, para mejorar los servicios, programas y esfuerzos de expansión para satisfacer mejor las necesidades diversas de nuestros valiosos consumidores para Junio del 2025.

* 1. **Puntos de contacto entre MCB y la Población de Consumidores**

Oficina Principal:

600 Washington Street, 3er Piso (Floor)

Boston, MA 02111

800-392-6450

Oficina del Oeste de Massachusetts:

436 Dwight Street

Springfield, MA 01103

413-781-1290

Correo Electrónico (Email): mcbinfo@mass.gov

Página Web: [www.mass.gov/mcb](http://www.mass.gov/mcb)

1. **Recursos Lingüísticos**
	1. **Lenguaje simple**

MCB está comprometido en producir materiales usando un lenguaje simple de acuerdo con las Pautas Federales de Lenguaje Simple ([Federal Plain Language Guidelines](https://www.plainlanguage.gov/media/FederalPLGuidelines.pdf) en inglés).

Lenguaje simple (también llamado inglés simple) es una comunicación que los usuarios puedan entender la primera vez que la lean. Un lenguaje que es simple para un grupo de lectores puede que no sea simple para otros. Los materiales son escritos en Lenguaje simple sí nuestra audiencia puede:

* Encontrar lo que necesitan;
* Entender lo que encuentran y
* Usar lo que encuentren para satisfacer sus necesidades

El lenguaje simple significa que nuestros usuarios pueden entender sus documentos más rápidamente. Los usuarios no nos llamarán tanto para obtener explicaciones. Cometerán menos errores llenando nuestros formularios. Cumplirán más exacta y rápidamente con los requisitos. Si nuestros clientes no entienden nuestros documentos, podríamos tener que:

* Responder llamadas telefónicas
* Escribir cartas explicativas
* Escribir documentos explicativos
* Litigar

Los algoritmos de nivel de lectura miden que tan legibles son los documentos. Use “ Estadísticas de legibilidad” de MS Word ([MS Word's "Readability Statistics"](https://www.doe.mass.edu/nmg/passive.html?section=readability) en inglés) para evaluar y ajustar la legibilidad.

La prueba de legibilidad Juicy Studio ([Juicy Studio Readability Test](http://juicystudio.com/services/readability.php) en inglés) analiza páginas web existentes.

* 1. **Traduciendo Publicaciones**

MCB está comprometido a mantener todas las publicaciones de la agencia en los cinco idiomas más hablados en la mancomunidad (Commonwealth en inglés): Español, Portugués, Criollo Haitiano, y Chino (Simple o Tradicional). Al acercarse a comunidades específicas de la mancomunidad, el personal de MCB debe asegurarse que estas publicaciones estarán disponibles en los idiomas prevalentes en cada comunidad. Publicaciones más largas y específicas deben ser traducidas cuando haya inquietudes sobre la disponibilidad para la audiencia a la cual está destinada.

MCB mantiene un presupuesto anual para traducciones. Una vez que es recibida una solicitud para una traducción o interpretación, MCB asegura el cumplimiento de acuerdo con las leyes de adquisición estatal para obtener dichos servicios. Esto puede incluir solicitud de cotizaciones a proveedores de servicios lingüísticos con contrato estatal y después revisar las respuestas de acuerdo con la adquisición para seleccionar al proveedor a fin de asegurar servicio oportuno y de calidad.

* 1. **Directrices de traducciones escritas**

Al traducir un documento, siga los siguientes pasos:

* + 1. Elija el/los idiomas(s) que es/son necesitado(s) traducir. Mantenga en cuenta que los folletos y panfletos ampliamente aplicables deben ser traducidos al Español, Portugués, Criollo Haitiano y Chino (Simple o Tradicional).
		2. Solicite una cotización de [Language Bridge](https://lbridge.com/Quote)
		3. Una vez recibida la cotización, trabaje con su director y/o su designado para someter una Orden de Compra de la Agencia (APO por sus siglas en inglés) para que el documento sea traducido.
		4. Una vez el APO recibe todas las aprobaciones requeridas, será enviada a Language Bridge autorizando el servicio de traducción.
	1. **Interpretación en persona**

Cuando solicite un intérprete para un evento en persona, siga los siguientes pasos:

* + 1. Llame a Language Bridge al 413-216-4975.
		2. Diga o marque su pin seguido de # (El personal puede obtener un pin contactando al Comisionado Oliveria).
		3. Escuche las instrucciones automatizadas y seleccione el idioma deseado.
		4. Usted será conectado con el siguiente intérprete disponible.

En nuestra página web tenemos publicada una [Tarjeta de Identificación d](https://www.mass.gov/doc/language-identification-flashcard-1/download)e Idiomas que es llevada a eventos para fácil acceso. La tarjeta dice: “Yo hablo” en 38 idiomas y puede ser usada para identificar el idioma hablado por un consumidor LEP con acceso a los servicios, programas, actividades y materiales proporcionados por MCB.

Para solicitudes de acceso lingüístico relacionados a una discapacidad, afección de salud o necesidad de una adaptación razonable para tener acceso a los servicios, programas, actividades y materiales, por favor contacte al Coordinador de ADA de MCB:

Shauntay M King

EOHHS ADA Coordinador de Adaptaciones (Accommodations Coordinator en inglés)

600 Washington Street, 7mo Piso (Floor)

Boston, MA 02111

617-894-4352

Shauntay.M.King@mass.gov

* 1. **Correspondencia**

MCB trabajará para incluir el texto a continuación en la correspondencia inicial a los consumidores y según sea necesaria posteriormente.

*Este documento contiene información importante sobre su estado de registro con la Comisión de Massachusetts para Ciegos. Por favor haga traducir el documento inmediatamente.*

La declaración está traducida en los siguientes idiomas:

Árabe, Armenio, Bengalí, Camboyano, Chamorro, Chino Simple, Chino Tradicional, Croata, Checo, Holandés, Farsi, Francés, Alemán, Griego, Criollo Haitiano, Hindú, Hmong, Húngaro, Ilocano, Italiano, Japonés, Coreano, Laosiano, Polaco, Portugués, Romano, Ruso, Serbio, Eslovaco, Español, Tagalo, Tailandés, Tongano, Ucraniano, Urdu, Vietnamita, Yídish

* 1. **Contenido de la Página Web**

Todas las páginas web pueden ser traducidas automáticamente al seleccionar “Seleccione el Idioma” (Select Language” en inglés) en la parte superior de la pantalla. MCB proporciona este texto en una variedad de idiomas para adjuntar a formularios importantes o páginas web.

*Por favor tenga en cuenta: Todos sitios web mass.gov pueden ser traducidos automáticamente seleccionado “Seleccionar Idioma” (“Select Language” en inglés) en la parte superior de la pantalla. Para solicitar la traducción de un documento a otro idioma, por favor llene el formulario a continuación.*

La declaración está traducida en los siguientes idiomas: Español, Portugués, Camboyano, Francés, Vietnamita, Criollo Haitiano, Ruso y Chino Simple.

Los archivos PDF importantes adjuntos a las páginas web de MCB se traducirán al Español, Portugués, Criollo Haitiano y Chino (Simple o Tradicional). Si los consumidores quieren solicitar la traducción de un documento a un idioma de su elección, lo pueden hacer enviando el [siguiente formulario](https://www.mass.gov/forms/request-a-translation-of-an-mcb-document).

* 1. **Personal Multilingüe de MCB**

MCB está comprometido a contratar y retener personal multilingüe para todas las posiciones, especialmente para aquellos con trato directo al público y las líneas de asistencia.

* 1. **Servicio de Intérpretes para consumidores sin cita previa**

Mientras que la preferencia es proporcionar servicio directo a los consumidores LEP en su idioma primario, el personal de MCB también tiene acceso a servicio de idiomas telefónico.

* 1. **Líneas de Asistencia y Telefónicas Generales**

El personal de MCB tiene acceso a servicio de idiomas telefónico el cual es una llamada en conferencia con un intérprete.

* + 1. Llame a Language Bridge al 413-216-4975.
		2. Diga o marque su pin seguido de # (El personal puede obtener un pin contactando al Comisionado Oliveria).
		3. Escuche las instrucciones automatizadas y seleccione el idioma deseado.
		4. Usted será conectado con el siguiente intérprete disponible.
	1. **Interpretación para las personas sordas y con problemas de audición en eventos de MCB**

MCB debe proporcionar interpretación para las personas sordas y con problemas de audición cuando sea solicitado. Al registrar asistentes para presentaciones externas o eventos, MCB proporciona una opción para que los asistentes soliciten Interpretación de Lenguaje de Señas Americano (ASL por sus siglas en inglés) para las personas sordas y con problemas de audición.

Las presentaciones en Zoom, PowerPoint y Team incluyen una opción para habilitar subtítulos. Le recomendamos usar esta herramienta, así como también proporcionar servicios de interpretación.

**La Comisión de** **Massachusetts para las personas sordas y con problemas de audición (MCDHH por sus siglas en inglés)** proporciona interpretación y acceso lingüístico para las personas sordas y con problemas de audición en toda la mancomunidad. Al registrar asistentes para presentaciones/eventos en la oficina, usted debe brindarles la opción a los asistentes a solicitar Lenguaje de Señas y/u otro tipo de interpretación para las personas sordas o con problemas de la audición.

Revise las [Instrucciones](https://www.mass.gov/doc/communication-spectrum-tip-sheet-for-first-time-interpretercart-requests/download) de uso para la primera vez de MCDHH para familiarizarse con los diferentes tipos de interpretación que pueden ser solicitados, dependiendo de las necesidades de comunicación del individuo con quien está trabajando.

Si es solicitada interpretación para ASL o CART (subtítulos), siga los pasos disponibles aquí (Como solicitar un intérprete de ASL o proveedor de CART | Mass.gov) para solicitar servicios de acceso para la comunicación. Las solicitudes deben ser hechas con al menos dos semanas o más de anticipación de la fecha del evento. Si los servicios ya no son necesitados o el evento es cancelado, usted debe notificar a MCDHH al menos dos días hábiles antes del día programado para evitar cargos.

Para solicitud de acceso lingüístico relacionados con discapacidad, afección de salud o la necesidad de una adaptación para poder tener acceso a programas o servicios, por favor contacte el Coordinador de ADA de MCB:

Shauntay M King

EOHHS ADA Coordinador de Adaptaciones (Accommodations Coordinator en inglés)

600 Washington Street, 7th Piso (Floor)

Boston, MA 02111

617-894-4352

Shauntay.M.King@mass.gov

* 1. **Consultas Necesarias**

Desarrollando este LAP, MCB ha consultado y continuará consultando los datos más recientes de la Oficina del Censo de los Estados Unidos (United States Census Bureau en inglés), así como también a organizaciones de base comunitaria que brindan servicios a las poblaciones a las cuales sirve nuestra agencia.

* Asociación Moderna del Idioma (Modern Language Association en inglés), accedida el 14 de Diciembre del 2023, desde la [Página web MLA](https://apps.mla.org/map_data)
* Datos de uso de idiomas de la Oficina del Censo de los Estados Unidos, accedido el 14 de Diciembre del 2023, desde la Página web de U.S. Census Bureau
* Hoja informativa de la Coalición MIRA actualizada por última vez el 1 de Febrero del 2023, desde la [Página web de la Coalición MIRA](https://miracoalition.org/wp-content/uploads/2023/02/Language-Access-Factsheet-MIRA-Coalition-2023.pdf)
* Plan de Acceso Lingüístico de MCB con fecha 6 de Agosto del 2020
* Durante el ciclo de este LAP, MCB identificará partes interesadas adicionales y organizaciones de base comunitaria para brindar comentarios sobre el LAP.
	1. **Entrenando Personal**

El LAP será:

1. Publicado internamente para todos los empleados.
2. Incorporado en la orientación para los nuevos empleados.
3. Presentada a la gerencia para que estén completamente conscientes y comprendan el LAP, para así reforzar la importancia del plan y asegurar su implementación por parte del personal.
4. Presentada al personal de MCB que tiene contacto directo con el público, para que el personal esté entrenado para trabajar efectivamente con consumidores LEP e intérpretes telefónicos.
	1. **Aviso al Público**

MCB publicará este LAP en su página web. Se harán copia al ser solicitadas a través del enlace en la página web o copia impresa de acuerdo con la ley estatal de registros públicos.

* 1. **Monitoreando**

MCB revisará y actualizará su LAP al menos cada dos años o más frecuentemente, de ser necesario.

La revisión evalúa:

1. Sí ha habido cambios significativos en la composición o la necesidad lingüística de la población servida;
2. Sí el personal conoce y comprende el documento LAP y se siente cómodo usando los servicios descritos en él;
3. Sí documentos adicionales necesitan traducción;
4. Identificación de cualquier asunto o problema que haya emergido durante el año pasado y que esté relacionado a servir personas LEP;
5. Identificación de cualquier acción recomendada para proporcionar servicios lingüísticos más receptivos y efectivos (ej., Añadir documentos para traducir, crear o expandir alianzas con organizaciones comunitarias, o cambiar de las prioridades del personal).

Monitoreando la efectividad de un LAP puede incluir:

1. Analizar los datos actuales y previos sobre el uso de asistencia lingüística, incluyendo idiomas servidos;
2. Hacer encuestas al personal sobre cuán frecuentemente usan servicios de asistencia lingüística, si ellos piensan que deben hacerse cambios a los servicios proporcionados, o los proveedores usados y si ellos piensan que los servicios de asistencia lingüística establecidos están cubriendo las necesidades de las comunidades LEP en su área de servicio y
3. Monitorear los comentarios de las organizaciones de base comunitaria, servicios legales y otras partes interesadas sobre la efectividad y desempeño asegurando acceso significativo a los individuos LEP.
	1. **Quejas**

**Procedimiento para quejas sobre acceso lingüístico**

Las personas pueden presentar una queja con el Defensor del Pueblo de MCB o con la Oficina de Acceso y Oportunidad sí piensan que le han sido negados beneficios de este LAP. La queja debe ser escrita dentro de los seis meses siguientes de la negación alegada. La queja debe ser por escrito. Para presentar una queja con el Defensor del Pueblo las personas deben enviar su queja por escrito a:

Comisión de Massachusetts para Ciegos (Massachusetts Commission for de Blind)

Atención: Defensor del Pueblo (Ombudsperson)

600 Washington Street, 3er Piso (Floor)

Boston, MA 02111

Para presentar una queja con la Oficina de Acceso y Oportunidad, la queja por escrito debe ser enviada a la atención de:

 Oficina de Acceso y Oportunidad (Office of Access and Opportunity)

 Atención: Yarlennys Villaman– Oficina del Gobernador (Office of the Governor)

 State House, Room 280

 Boston, MA 02133

1. **Aprobaciones**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| John Oliveira signature |  | 02/02/2024 |
| Comisionado John OliveiraComisión de Massachusetts para Ciegos  |  | Fecha |
| Kathleen E. Walsh Signature |  | 03/01/2024 |
| Secretaria Kathleen E. WalshOficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos |  | Fecha |