



**RESPUESTAS A COMENTARIOS SOBRE LOS PLANES DE ACCESO
LINGÜÍSTICO**
**de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales (EEA) y el Departamento
de Servicios Públicos (DPU)**

Septiembre 2024

El 3 de junio de 2024, la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales (EEA) y el Departamento de Servicios Públicos (DPU) [dieron a conocer el borrador de sus Planes de Acceso Lingüístico \(LAP\) para dar lugar a un periodo de 60 días para comentarios del público.](#) Los LAP destacan las prácticas que se implementarán para garantizar que las personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP) puedan acceder y participar significativamente en los programas, servicios y actividades a través de materiales traducidos e interpretación. Los LAP se tradujeron al español, portugués, criollo haitiano, chino (simplificado y tradicional), vietnamita y criollo caboverdiano.

Se llevó a cabo una sesión de escucha virtual conjunta el 2 de julio de 2024, y una sesión de escucha en persona el 9 de julio de 2024 en un centro comunitario en Roxbury. Aproximadamente 45 personas asistieron a estas sesiones de escucha. Se recibieron comentarios escritos adicionales antes del cierre del periodo de comentarios el 3 de agosto de 2024.

Se recibieron comentarios de las siguientes personas y organizaciones:

- a) Comentarios de la sesión de escucha virtual
 - 1) Iris Coloma Gaines, Instituto de Reforma Legal de Massachusetts
 - 2) Elizabeth Puga
 - 3) Nadia Romanazzi
 - 4) Doris Maldonado Mendez
- b) Comentarios de la sesión de escucha en persona
 - 5) Sasha Parody, Consejo de Planificación del Área Metropolitana (MAPC)
 - 6) Priya Gandbhir, Fundación de Ley de Conservación (CLF)
 - 7) Berta Tavares, ciudad de Lynn
- c) Comentarios enviados a través de Formstack
 - 8) Comentarista no identificado
- d) Comentarios públicos escritos enviados a través de correo electrónico
 - 9) Jollette Westbrook, Fondo de Defensa Ambiental, and Priya Gandbhir, Fundación de Ley de Conservación
 - 10) Kevin F. Penders, Abg., Eversource; Ronald J. Ritchie, Abg., Liberty Utilities; Patrick Houghton, Abg., Boston Gas Company, Massachusetts Electric Company, y Nantucket Electric Company, cada uno opera bajo el nombre comercial de National Grid; Brendan P. Vaughan, Abg., The Berkshire Gas Company; y Matthew C. Campbell, Abg., Fitchburg Gas & Electric Company que operan bajo el nombre comercial de Unitil

La EEA y el DPU resumieron y respondieron los comentarios recibidos sobre el borrador del LAP a continuación. El número o los números que siguen a cada comentario se refieren a los comentaristas enumerados anteriormente.

1. **Comentarios:** Algunos recomendaron publicar todos los documentos (tanto el documento fuente en inglés como todas las versiones traducidas) al mismo tiempo para garantizar la equidad (2, 9). Otros sugirieron que las versiones traducidas de los documentos vitales se publicaran a medida que estuvieran disponibles. Si las traducciones no están disponibles todas al mismo tiempo, indicar cuándo estarán disponibles en el sitio web. (5, 6, 9)

Respuesta: Los LAP finales de la EEA y el DPU exigen que se publiquen al mismo tiempo tanto las versiones en inglés como las versiones traducidas de los materiales para garantizar un acceso equitativo.

- Comentarios:** El DPU debería exigir traducciones/interpretaciones automáticas de los documentos vitales y materiales de procedimientos en los cinco idiomas principales no angloparlantes (español, portugués, chino, criollo haitiano, vietnamita) según la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) en lugar de los diez principales propuestos en el borrador del LAP para procedimientos específicos de territorio de servicio y ubicación. Durante los dos años entre la implementación de este LAP inicial y su próxima versión, el DPU puede recopilar información sobre los servicios de acceso lingüístico y evaluar con mayor precisión cómo definir los "idiomas hablados regularmente". (10)

Respuesta: Para los procedimientos específicos de territorio de servicio, el LAP final del DPU exige la traducción e interpretación en los cinco (o menos) idiomas principales hablados por las personas con LEP. El LAP del DPU incluye un apéndice que indica los idiomas que se encuentran regularmente a nivel estatal y de territorio de servicio, para los cuales se proporcionará traducción e interpretación. Esta lista debe revisarse y actualizarse a medida que se disponga de información adicional. Para procedimientos específicos de ubicación, los idiomas que se encuentran regularmente se determinarán al llevar a cabo un análisis demográfico de idiomas a nivel de región censal en el área del proyecto.

- Comentarios:** La definición de "idiomas hablados regularmente" debe alinearse con las pautas de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) para brindar un acceso significativo para las personas con LEP y debe incluir idiomas "hablados por el cinco por ciento o 1000 miembros, lo que sea menor, de la población de personas elegibles para recibir servicios o que probablemente se verán afectadas o se encontrarán". Esta definición considerará de manera más efectiva las diferentes densidades de población en comparación con la definición propuesta por el DPU en el borrador del LAP. (9)

Respuesta: Los LAP finales de la EEA y el DPU definen los "idiomas que se encuentran regularmente" para proyectos y procedimientos específicos a nivel estatal, de territorio de servicio y de ubicación. Los LAP se actualizaron para tomar en cuenta la información de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) de la Oficina del Censo de los EE. UU. a nivel de región censal y se alinean con las pautas de la EPA para brindar un mejor servicio a las personas con LEP.

- Comentarios:** La información de censos no es adecuada para definir los "idiomas hablados regularmente" y debería complementarse con información del sistema escolar/médico. (5)

Respuesta: Los LAP de la EEA y el DPU recomendaron "usar información de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) u otras fuentes apropiadas" para permitir una mayor flexibilidad en la incorporación de otros conjuntos de datos sobre los idiomas hablados en Massachusetts a medida que estén disponibles.

5. **Comentarios:** La Lengua de Señas Americana (ASL) no siempre es la Lengua de Señas preferida para el acceso lingüístico. ¿Cómo determina la EEA si se necesita otra Lengua de Señas además de la ASL? (8, comentarista no identificado)

Respuesta: La EEA y el DPU confían en la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y Problemas de Audición (MCDHH) como proveedor exclusivo contratado para servicios de lengua de señas. La MCDHH se especializa exclusivamente en Lengua de Señas Americana y es el único proveedor estatal para el estado.

6. **Comentarios:** Debería incluirse el braille en el LAP. Las audiencias públicas deberían incluir acceso para los miembros del público con problemas auditivos y sordos, como la interpretación de la lengua de señas y/o subtítulos de acceso opcional. (5, 9)

Respuesta: La EEA y el DPU asumen el compromiso de garantizar acceso significativo para las personas con discapacidades. Previa solicitud, la EEA y el DPU ofrecerán lectores de pantalla y texto alternativo para personas ciegas o con baja visión, así como interpretación en ASL o servicios de Traducción en Tiempo Real para Acceso a la Comunicación (CART) para personas sordas o con problemas de audición.

7. **Comentarios:** Los documentos deben comenzar con la interpretación/traducción de un resumen en lenguaje sencillo y luego con la traducción del documento en sí. Siempre que sea posible, se debe evitar el "lenguaje excesivamente técnico o jerga", ya que cuando se traduce o interpreta, dificulta la comprensión. (8, 9)

Respuesta: Incluir un lenguaje más sencillo en los documentos dirigidos al público para informar a la población y fomentar una mayor participación pública es una prioridad para la EEA y el DPU. La Política de Clasificación y Divulgación del DPU también exige a los solicitantes ante el Departamento que presenten resúmenes en lenguaje sencillo de sus propuestas.

8. **Comentarios:** La exclusión de los idiomas menos solicitados puede conducir a la discriminación. (8)

Respuesta: Además de proporcionar traducción e interpretación en los idiomas que se encuentran regularmente en las personas con LEP, la EEA y el DPU se esforzarán por proporcionar servicios de traducción e interpretación previa solicitud sin costo directo para las personas que soliciten el servicio.

9. **Comentarios:** La información importante enviada por correo (como el aviso de audiencias públicas) debe estar claramente marcada e incluir un comunicado que describa cómo acceder a servicios adicionales de traducción e interpretación más allá de los exigidos por el LAP. (9)

Respuesta: Los avisos de presentación del DPU incluirán información en los diez idiomas principales del estado sobre cómo solicitar servicios de interpretación y/o traducción para personas con LEP (página 9, Plan de Acceso Lingüístico).

Como parte de nuestro compromiso con la accesibilidad lingüística, la EEA garantizará que la correspondencia y los avisos incluyan una etiqueta genérica en varios idiomas. Este enfoque inclusivo permite a los constituyentes acceder a idiomas adicionales si es necesario (página 8, Plan de Acceso Lingüístico).

10. **Comentarios:** Debería haber una mayor coordinación entre la Política de Clasificación y Divulgación del DPU, 21-50-A, y el LAP. La Política de Clasificación y Divulgación exige que los solicitantes traduzcan los materiales de presentación previa en los tres idiomas principales no angloparlantes (español, portugués, mandarín) e idiomas adicionales solicitados. Esto no está alineado con el aumento en el número de idiomas exigidos para los procedimientos tanto a nivel estatal como de territorio de servicio en el borrador del LAP, lo que incrementará los costos para los solicitantes. (10)

Respuesta: Teniendo en cuenta las opiniones recibidas durante el periodo de comentarios, el LAP del DPU se actualizó para mejorar el acceso y la calidad de los servicios, programas y actividades del programa para personas con LEP. Los requisitos de acceso lingüístico en el LAP final superan los requisitos de DPU 21-50-A. El Departamento emitirá mayor orientación para garantizar la coordinación entre la Política de Clasificación y Divulgación del DPU, 21-50-A y el LAP.

11. **Comentarios:** El DPU debería tener un Coordinador de Acceso Lingüístico dedicado a tiempo completo que supervise la capacitación del personal, el LAP y los comentarios públicos. (1, 9)

Respuesta: Gracias por esta sugerencia. El DPU está considerando sus opciones de contratación.

12. **Comentarios:** EL Departamento debería "ofrecer capacitación y un manual de términos técnicos para traductores e intérpretes", ya que esto garantizará una traducción e interpretación más precisa y permitirá una participación pública más efectiva para quienes utilizan servicios de acceso lingüístico. (9)

Respuesta: El DPU está en proceso de desarrollar un glosario de términos técnicos y acrónimos que se utilizan en los procedimientos del Departamento para los traductores e intérpretes, a fin de mejorar la precisión de los servicios de traducción e interpretación.

13. **Comentarios:** Para realizar evaluaciones y actualizaciones más efectivas del LAP cada dos años, debería haber una encuesta de opiniones para que quienes utilizan el programa puedan proporcionar una reseña después de cada uso. El DPU también debería priorizar el compromiso/diálogo con los usuarios de acceso lingüístico para garantizar la efectividad del LAP. (3, 6, 9)

Respuesta: Actualmente, el DPU está desarrollando una encuesta para recopilar opiniones sobre la calidad y la precisión de los servicios de acceso lingüístico ofrecidos. Supervisaremos las opiniones de los usuarios de acceso lingüístico y otras partes interesadas e identificaremos las acciones recomendadas que puedan incluirse en futuras actualizaciones del LAP. Como parte de la actualización anual de la [Estrategia de EJ](#) de la Secretaría, el Departamento informará sobre los servicios de acceso lingüístico ofrecidos.

14. **Comentarios:** El DPU debería aumentar la divulgación sobre los servicios de acceso lingüístico para que más miembros del público usen estos servicios y sepan que la traducción está disponible en más de 200 idiomas. El boca a boca puede ser una manera efectiva de fomentar la participación. (6, 7, comentarista no identificado)

Respuesta: Para asegurarse de que más personas sepan de los servicios de acceso lingüístico disponibles, todos los avisos de presentaciones del DPU incluirán información en los diez idiomas más hablados del estado sobre cómo solicitar servicios de interpretación y/o traducción para personas con LEP. La información sobre los servicios de acceso lingüístico también se publicará en el sitio web y se compartirá en las redes sociales para llegar a un público más amplio. El sitio web del DPU incluye una función que permite a los usuarios seleccionar ver la mayoría de los sitios web en otro idioma. La función de traducción del sitio web está disponible en al menos 35 idiomas.

15. **Comentarios:** ¿Cómo se evalúan los dialectos para ofrecer servicios de traducción e interpretación? El español tiene al menos 10 dialectos y la comunidad latina/o/e no es monolítica. Los miembros brasileños de esta comunidad prefieren el portugués en lugar del español. (4, 8)

Respuesta: Además de usar la información de idiomas de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) de la Oficina del Censo de los EE. UU. para evaluar los idiomas/dialectos hablados, se utiliza la opinión de funcionarios municipales y grupos comunitarios para identificar los idiomas y dialectos en los que se proporcionarán los servicios de traducción e interpretación. Si un idioma necesario para un acceso significativo no se proporciona automáticamente, los miembros del público pueden solicitar servicios de traducción o interpretación en otros idiomas.

16. **Comentarios:** Si bien es necesario capacitar al personal nuevo sobre el LAP, también es necesaria la capacitación continua para garantizar que todos los miembros del personal (tanto los directivos como aquellos que trabajan directamente con las comunidades) cuenten con la información más actualizada sobre cómo aplicar el LAP. La capacitación debería abarcar el trabajo con personas de diferentes culturas, cómo trabajar con intérpretes y los recursos necesarios para el acceso lingüístico. La capacitación también debería estar disponible para el personal bilingüe, para que puedan actuar como intérpretes, lo que contribuiría a ahorrar dinero. (1)

Respuesta: El LAP se compartirá con el personal, la administración y los líderes. Se realizarán capacitaciones periódicas para garantizar que tanto el personal nuevo como el de mayor antigüedad comprendan la importancia del PAL y estén familiarizados con los servicios de acceso lingüístico y las prácticas recomendadas.

17. **Comentarios:** El DPU debería, en la medida de lo posible, priorizar la continuidad al prestar los servicios de acceso lingüístico, p. ej., permitiendo que las personas que llaman recurrentemente hablen con el mismo miembro del personal del DPU en cada ocasión, para fomentar la confianza entre el Departamento y el público. (9)

Respuesta: El DPU agradece esta opinión y, cuando sea posible, hará que las personas que llamen hablen con el mismo intérprete o miembro del personal.

18. **Comentarios:** ¿Ofrece la División del Consumidor del DPU interpretación disponible 24/7? (6)

Respuesta: Sí, se ofrece interpretación telefónica bajo demanda en más de 200 idiomas 24/7, para el personal de todo el Departamento a través de nuestro proveedor, Certified Languages International. El sistema telefónico automatizado de la División del Consumidor les permite a los consumidores optar por grabaciones en español y/o personal de habla hispana. Además, la División del Consumidor cuenta con personal que habla español, criollo caboverdiano, criollo haitiano y portugués, disponible para atender la línea gratuita

19. **Comentarios:** ¿El LAP del DPU también es aplicable a la Junta a Cargo de los Emplazamientos de las Instalaciones de Energía (EFSB)? (6)

Respuesta: No, la EFSB dará a conocer su propio LAP.

20. **Comentarios:** Google Translate y la IA tienen una aplicación limitada para el trabajo del DPU debido a la complejidad y especificidad de los términos utilizados. Se necesitan intérpretes/traductores humanos y con experiencia. Si se usa Google Translate, un intérprete/traductor calificado debe revisar el material para garantizar su precisión. (3, 8)

Respuesta: El DPU actualmente usa traductores/intérpretes calificados para brindar servicios de acceso lingüístico. Además, el DPU está en proceso de desarrollar un glosario con términos técnicos y acrónimos que utilizan las diferentes Divisiones, que se brindará a los traductores/intérpretes para aumentar la precisión de los servicios de acceso lingüístico.

21. **Comentarios:** ¿El Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico de la EEA incluye miembros de la comunidad? ¿El DPU tiene su propio Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico? (comentaristas no identificados)

Respuesta: El Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico de la EEA incluye personal de todas las agencias de la EEA y se reúne cada dos meses para discutir y colaborar en temas relacionados con el acceso lingüístico. Algunas de estas agencias tienen un coordinador de Acceso Lingüístico a tiempo completo. El DPU no tiene su propio Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico, pero los temas relacionados con el acceso lingüístico los aborda el personal en su División de Justicia Ambiental y Participación Pública en colaboración con el equipo de EJ del Departamento, que incluye personal de todas las divisiones.