

## 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>1</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>2</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 del hogar no supera el 65 por ciento de la mediana anual de los ingresos del hogar 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>1</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>2</sup> Oficina Ejecutiva de Administración y Finanzas, Oficina de Acceso y Oportunidad, *Política de acceso lingüístico y pautas de implementación*, pág. 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).

del hogar del municipio en el que se encuentra el barrio no supera el 150 por ciento de la mediana anual de los ingresos del hogar 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>3</sup> en otro idioma oral (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.

**Áreas censales:** La Oficina del Censo de los Estados Unidos usa las áreas censales para reunir información sobre las personas que viven en cada parte del país. Todo el país se divide en áreas censales y, para cada área, se proporciona información particular sobre las personas que viven allí, inclusive información sobre los idiomas hablados.

---

<sup>3</sup> Interpretar de forma precisa y completa sin añadir ni quitar nada del significado.

## DECLARACIÓN DE MISIÓN

El Departamento de Servicios Públicos en 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 también es responsable de supervisar la seguridad de los equipos y las operaciones de la Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (MBTA) como Agencia Estatal de Supervisión de la Seguridad (SSOA). 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>4</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

---

<sup>4</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>.

significativo a los procedimientos, programas, servicios, actividades y materiales del Departamento.

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:

- 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 la traducción de los materiales y la interpretación, según corresponda. 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 regirán 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 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 de 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 determinados procedimientos complejos o de alto perfil (por ejemplo, procedimientos sobre tarifas de distribución base e investigaciones a escala estatal), antes de programar las audiencias públicas, el Departamento empleará los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de los Estados Unidos y las herramientas de mapas interactivos relacionadas con la justicia ambiental y los idiomas hablados para determinar los idiomas necesarios 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 más habituales que se hablen en el área de servicio aplicable.
  - Respecto de los procedimientos estatales, los idiomas más habituales son los

cinco idiomas más hablados en Massachusetts por las personas con dominio limitado del inglés (LEP), según los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) u otras fuentes apropiadas.

- Respecto de los procedimientos específicos para cada territorio de servicio, los idiomas más habituales significan, como máximo, los cinco idiomas más hablados por al menos el 3% o 1,000 miembros, lo que sea menor, de poblaciones con LEP que se ubiquen dentro de al menos un área censal del territorio de servicio.<sup>5</sup>
- Para los procedimientos específicos según el lugar, el Departamento llevará a cabo un Análisis Demográfico Lingüístico. El personal analizará las áreas censales de la zona del proyecto. El personal identificará todas las áreas censales que se ubiquen total o parcialmente dentro de un área geográfica designada del proyecto propuesto, según el tipo de proyecto propuesto, y sus componentes. La zona geográfica designada varía en función del tipo de proyecto, pudiendo ser de: (a) un cuarto de milla desde los límites (como bordes de derechos de paso) de proyectos lineales o componentes de proyectos lineales que no sean específicos de un lugar y no tengan una dirección de punto único, como líneas de transmisión y gasoductos; (b) una milla desde los límites de proyectos y componentes de proyectos para estaciones de conmutación eléctrica, subestaciones, estaciones de medición de gasoductos, reguladores de gas, plantas eléctricas, instalaciones de almacenamiento de gas, sistemas de almacenamiento de energía o estaciones de compresión de gas. El personal evaluará cada área censal que se ubique (en todo o en parte) dentro de estas áreas geográficas designadas para identificar los idiomas que hable al menos el cinco por ciento (5%) de la población que también tenga dominio limitado del inglés.<sup>6</sup> Además, en el caso de procedimientos específicos según el lugar, el Departamento exige entregar una copia de la notificación pública a los edificios de oficinas municipales, bibliotecas públicas, centros de adultos mayores y lugares de culto dentro de la zona geográfica designada.
- Se adjunta a este LAP un apéndice que muestra los idiomas más habituales a nivel de estado y de territorio de servicio, para los que se proporcionará traducción e interpretación. Para los procedimientos a nivel de territorio de servicio que no abarquen todo el territorio de servicio de una empresa de distribución, los idiomas indicados para dicha empresa de distribución podrán modificarse según corresponda para el territorio destinatario del servicio. Este

---

<sup>5</sup> La Oficina del Censo de los Estados Unidos usa las áreas censales para reunir información sobre las personas que viven en cada parte del país. Todo el país se divide en áreas censales y, para cada área, se proporciona información particular sobre las personas que viven allí, inclusive información sobre los idiomas hablados.

<sup>6</sup> En el Censo de los Estados Unidos, estos datos figuran bajo el título "People That Speak English Less Than 'Very Well'" (Personas que hablan inglés peor que "muy bien").

apéndice podrá revisarse y actualizarse en momentos distintos de las actualizaciones programadas del PAL.

- 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, en cada uno de los diez principales idiomas del estado, 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 "Select Language" (seleccionar idioma) 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 esencial 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 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](#)

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 también cuenta con un proveedor que presta servicios de interpretación telefónica al personal en más de 200 idiomas para ayudar a los miembros del público que llaman al Departamento. 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 se 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) se 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 Veena Dharmaraj, Coordinadora de acceso lingüístico, como se indica en la sección XI más adelante.

### 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 aquellas personas con discapacidad visual, del habla, el lenguaje, auditiva o de otro tipo puedan transmitir información al DPU y comunicarse y recibir información de dicha agencia. 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 de apoyo para el acceso al idioma y la comunicación en función de sus necesidades funcionales.

Cuando se solicite, el DPU 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. El DPU también proporcionará servicios de lengua de señas americana (ASL) o de traducción de acceso a la comunicación en tiempo real (CART) para las personas sordas o con problemas de audición que lo soliciten.

Las solicitudes de adaptaciones razonables para las personas con discapacidad deben hacerse por lo menos una semana antes de la fecha del servicio y dirigirse a DEI Manager Jenyka Spitz-Gassnola, Executive Office of Energy and Environmental Affairs, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, o llamando al 857-330-2572, escribiendo a [Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov](mailto:Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov) o por [aquí](#). [Aquí](#) encontrará un enlace a la Política de Justicia Ambiental de la EEA/DPU para garantizar un acceso significativo para las personas con discapacidad.

## VII. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El LAP:

- Se publicará internamente para todos los empleados y el personal será recordado periódicamente 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 de atención al público durante la formación 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. SEGUIMIENTO

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:

Veena Dharmaraj

Language Access Coordinator & Director of Environmental Justice and Public Participation  
Department of Public Utilities

One South Station

Boston, MA 02110

Teléfono directo: (617) 3053779

Correo electrónico: [veena.dharmaraj@mass.gov](mailto:veena.dharmaraj@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)

## X. PREGUNTAS

El Departamento ha designado a la Coordinadora 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.

## APÉNDICE

### IDIOMAS MÁS HABITUALES

En los procedimientos a nivel estatal, los cinco idiomas que más hablan las personas con LEP son el español, portugués, chino (mandarín + cantonés), criollo haitiano y vietnamita.<sup>7</sup>

#### Idiomas más habituales en los territorios de servicio de gas

<b>Empresas de distribución de gas</b>	<b>Idiomas hablados por al menos el 3% o 1,000 miembros de poblaciones con LEP dentro de al menos un área censal del territorio de servicio<sup>8</sup></b>
Boston Gas Company d/b/a National Grid	Español, chino (mandarín + cantonés), jemer, portugués, ruso
NSTAR Gas Company d/b/a Eversource Energy	Español, portugués, vietnamita, criollo haitiano, chino (mandarín + cantonés)
Eversource Gas Company of Massachusetts d/b/a Eversource Energy	Español, portugués, criollo haitiano, ruso, chino (mandarín + cantonés)
Liberty Utilities (New England Gas Company) Corp. d/b/a Liberty	Portugués, español, jemer
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Español
The Berkshire Gas Company	Español, chino (mandarín + cantonés)

<sup>7</sup> Oficina del Censo de los Estados Unidos, Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense sobre “Languages Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over” (Idioma del hogar según dominio oral del inglés para la población mayor de 5 años), Tabla B16001, 2022

<sup>8</sup> Oficina del Censo de los Estados Unidos Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense sobre “Languages Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over” (Idioma del hogar según dominio oral del inglés para la población mayor de 5 años), Tabla B16001, estimado de 5 años de 2011 a 2015.

### Idiomas más habituales en los territorios de servicio eléctrico

Empresas de distribución eléctrica	Idiomas hablados por al menos el 3% o 1,000 miembros de poblaciones con LEP dentro de al menos un área censal del territorio de servicio <sup>9</sup>
NSTAR Electric Company d/b/a Eversource Energy	Español, chino (mandarín + cantonés), vietnamita, portugués, criollo haitiano
Massachusetts Electric Company d/b/a National Grid	Español, chino (mandarín + cantonés), jemer, portugués, criollo haitiano
Nantucket Electric Company d/b/a National Grid	Español
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Español

<sup>9</sup> Oficina del Censo de los Estados Unidos Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense sobre "Languages Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over" (Idioma del hogar según dominio oral del inglés para la población mayor de 5 años), Tabla B16001, estimado de 5 años de 2011 a 2015.