OFICINA EJECUTIVA DE ENERGÍA Y ASUNTOS AMBIENTALES

PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Actualización vigente desde julio de 2026

OFICINA DEL SECRETARIO: MISIÓN

La **Oficina Ejecutiva de Energia Asuntos Ambientales** (EEA) busca proteger, preservar y mejorar los recursos ambientales del estado, mientras garantiza un futuro de energía limpia para los residentes del estado. Cuidando los espacios abiertos, protegiendo los recursos ambientales e impulsando la energía limpia, la EEA trabaja sin descanso para hacer de Massachusetts un lugar maravilloso para vivir, trabajar y formar una familia.

La misión de la **Oficina de Gestión de Zonas Costeras de Massachusetts** (CZM) es equilibrar el impacto de las actividades humanas con la protección de los recursos costeros y marinos mediante la planificación, la participación pública, la educación, la investigación y una buena gestión de los recursos.

La **Policía Ambiental de Massachusetts** (MEP) protege el medioambiente y los recursos naturales del estado de Massachusetts mediante el control del cumplimiento de las normas, la educación y la divulgación pública.

El proceso de la Ley de Política Ambiental de Massachusetts (MEPA) implica evaluaciones de los impactos ambientales de los proyectos que requieren un "acto administrativo" por parte de agencias estatales y determinadas autoridades municipales, como concesiones de permisos, transferencias de terrenos o ayuda financiera. El objetivo del proceso de evaluación de la MEPA es dar oportunidades valiosas para que el público evalúe los posibles impactos ambientales antes de que se actúe administrativamente sobre el proyecto.

La **Oficina de Asistencia Técnica de Massachusetts** (OTA) es una agencia no reglamentaria que ofrece asistencia técnica gratuita y confidencial a los fabricantes y las empresas de Massachusetts sobre reducción del uso de sustancias tóxicas, prevención de la contaminación y conservación de los recursos.

DEFINICIONES

Personas con dominio limitado del inglés (LEP): Personas que no hablan inglés como primer idioma y que tienen poca capacidad para leer, hablar, escribir o entender inglés. Las personas con LEP incluyen personas sordas o con problemas de audición.

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, 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 esté significativamente retrasado, restringido ni sea inferior en comparación con los programas o servicios que se ofrecen a las personas que dominan el inglés.

Documento esencial: Los documentos vitales son documentos que contienen información fundamental sobre los programas, actividades, servicios y servicios de las agencias, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes, y que, al estar redactados en inglés, pueden impedir un acceso equitativo y valioso a las personas que no hablan inglés y las personas con dominio limitado del inglés. Los documentos vitales pueden incluir información fundamental para acceder a los programas o actividades e incluyen, entre otros: formularios de consentimiento y queja, solicitudes de servicios en línea y en papel, formularios de admisión, notificaciones relativas a la elegibilidad de los servicios, notificaciones relativas a la reducción o la eliminación de servicios, notificaciones de apelación, notificaciones que informan a las personas con LEP sobre servicios lingüísticos gratuitos, documentos exigidos por ley y notificaciones relativas a la disponibilidad de interpretación y asistencia lingüística.

Traducción: El proceso de convertir un texto escrito de un idioma fuente a un texto equivalente escrito en un idioma meta de la forma más completa y precisa 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 reproducirla oralmente con fidelidad 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.

Interpretar de forma precisa y completa sin añadir ni quitar nada del significado.

I. INTRODUCCIÓN

La Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales de Massachusetts (EEA) tiene el compromiso de hacer que sus programas, actividades y servicios sean más accesibles para las personas con dominio limitado del inglés (LEP). La EEA ha elaborado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP o "plan") con la intención de reducir las barreras y garantizar que las personas con LEP tengan un buen acceso a los servicios, programas y actividades. La EEA revisará y actualizará este LAP al menos cada dos años para garantizar que siga respondiendo a las necesidades de la comunidad y que cumpla con la Orden Ejecutiva 615 y todas las demás leyes estatales y federales aplicables.

II. PROPÓSITO

El objetivo de este plan es garantizar un acceso equitativo y valioso a todos los programas, actividades y servicios de la EEA para las personas con LEP, sin costos directos para dichas personas. La EEA tiene el compromiso de poner los servicios a disposición de las personas con LEP como parte de su misión. La EEA colaborará con cada una de sus agencias, las cuales están desarrollando sus propios LAP, para garantizar el cumplimiento, en toda la Secretaría, de la Orden Ejecutiva 615, que exige que cada agencia tenga su LAP.

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

III. NORMA DE ACCESO EQUITATIVO

A las personas con LEP que se comuniquen con la EEA por teléfono, en persona o por videoconferencia se les ofrecerán servicios profesionales de interpretación lo antes posible y, en términos generales, en un plazo razonable comparable al de los servicios prestados en inglés.

El personal deberá solicitar sin demora los servicios de interpretación telefónica o por videoconferencia aprobados.

Las respuestas escritas para personas con LEP deben entregarse dentro de los mismos plazos de atención que las respuestas para los ciudadanos de habla inglesa. Los materiales escritos traducidos deben ser claros, precisos y culturalmente adecuados.

Las personas con LEP no deben enfrentar cargas, retrasos ni una menor calidad del servicio con motivo de las barreras lingüísticas.

IV. POLÍTICA Y APLICABILIDAD

Es política de la EEA garantizar un acceso equitativo y efectivo a los programas, actividades y servicios estatales para las personas con LEP. La presente política se aplica a todas las oficinas y departamentos de la EEA, incluidos, entre otros, la Oficina de Gestión de Zonas Costeras, la Oficina de Cumplimiento de la Ley y Policía Ambiental, la Oficina de la Ley de Política Ambiental de Massachusetts y la Oficina de Asistencia Técnica.

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

V. RECURSOS DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Proveedores contratados por el estado

La EEA tiene contratos con varios proveedores estatales para prestar servicios de traducción e interpretación para la Secretaría y cualquiera de sus departamentos. La Lista de proveedores en el contrato PRF88 de servicios de interpretación y traducción de idiomas extranjeros a los que la EEA ha adjudicado dichos servicios incluye, entre otros, a: (i) Fox Translation Services, (ii) Language Bridge, LLC, (iii) Language Connections Inc., (iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC, (v) International Translation Company, (vi) Lionbridge Technologies LLC y (vii) Baystate Interpreters, Inc.

Reducir los costos

La EEA estandarizará los documentos, cuando corresponda, para reducir los costos y las necesidades de traducción. La EEA también compartirá información a través de la coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría y centralizará los servicios de interpretación y traducción para conseguir mejores precios (contratando los servicios de un proveedor a largo plazo, en lugar de proyecto por proyecto). Además, la EEA usará tarjetas de identificación de idioma (o tarjetas "*I Speak*" (yo hablo...)) para identificar el idioma o idiomas que hablan las personas con LEP que accedan a sus programas, actividades y servicios.

Correspondencia

La EEA utilizará esta etiqueta genérica para los documentos con información sobre programas, servicios o actividades. La EEA ofrecerá servicios lingüísticos en los cinco idiomas que más se hablan en el estado, así como en otros idiomas que se soliciten. También se podría incluir esta etiqueta genérica en la correspondencia o en los materiales impresos y electrónicos para evaluar si se necesitan otros idiomas.

This document contains important information. Please have it translated immediately.

Es dokumentu ten informason inportanti. Pur favor, manda traduzi-l imidiatamenti.

В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.

Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.

تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يُرجى ترجمتها فورًا.

Dokiman sa gen enfômasyon enpôtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.

Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurio inmediatamente.

Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.

此文件含有重要信息。

请立即找人翻译。

본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.

Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.

ເອກະສານສະບັບນີ້ບັນຈຸ ມູນອັນສຳຄັນ. ກະລຸ

ນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກ ຢ່າງບໍ່ລໍຊ້າ.

ឯក ន ន រព្ធ័ ន ង សំ ន់។

សូ មបកបរប ង ន់។

Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.

Pautas para la traducción escrita

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

- Identificar qué idiomas se deben traducir para la comunidad destinataria. En los proyectos con repercusiones en todo el estado, debe insertarse y traducirse la etiqueta antes mencionada. Para más detalles sobre cómo identificar los idiomas, consulte la sección "Protocolo para solicitar servicios lingüísticos".
- La documentación para las traducciones debe estar libre de lenguaje específico de industrias o técnico y en inglés sencillo.
- Traducir los documentos vitales de interés para las personas con LEP a los cinco idiomas principales. Los documentos vitales o esenciales son aquellos que contienen información importante sobre los programas, actividades y servicios de la agencia, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes.
- El personal debe presentar el formulario de Solicitud de recursos lingüísticos y completar todos los campos obligatorios. Una vez enviado el formulario, la coordinadora de acceso lingüístico (LAC) de la Secretaría confirma la recepción de la solicitud por correo electrónico.

- Una vez que la LAC de la Secretaría presenta la solicitud al proveedor, el personal se encarga de coordinar directamente con dicho proveedor según la necesidad, lo que incluye aportar cualquier otra información y responder sus preguntas para que los servicios se presten correctamente y dentro del plazo acordado.
- Todas las solicitudes de servicios de interpretación y traducción deben enviarse con el formulario de solicitud de recursos lingüísticos. Una vez completado y enviado el formulario, el personal también debe notificar a la LAC de la Secretaría por correo electrónico para asegurar que los servicios se procesen y coordinen dentro del plazo necesario.

Servicios de interpretación para eventos en directo

La EEA se encargará de prestar interpretación oral simultánea de reuniones, actos y sesiones en directo (incluidas las reuniones de participación comunitaria y audiencias públicas) mediante intérpretes calificados. La EEA también prestará servicios de interpretación para otros programas y actividades, según corresponda, y en otros idiomas que se soliciten, si dichos servicios permiten a las personas con LEP participar adecuadamente en dichas reuniones, eventos, programas y actividades. El personal de la EEA se asegurará de que, en el caso de reuniones, eventos y procedimientos en directo de larga duración, se contraten al menos dos intérpretes por idioma para permitir descansos, a fin de evitar errores por el cansancio mental. La EEA dará a los intérpretes la oportunidad de repasar el material antes de las reuniones, eventos o procedimientos en directo.

Servicios de ASL

La EEA ofrecerá servicios de interpretación de lengua de señas americana (ASL) si se los solicita. Las solicitudes de interpretación de ASL deben presentarse al menos dos semanas antes de la fecha del servicio a través de la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y con Dificultades Auditivas y no menos de dos días antes de la fecha del servicio, salvo que sea una solicitud urgente. Importante: una vez presentada la solicitud, la cancelación, de ser necesaria, debe hacerse a más tardar dos días hábiles antes de la fecha del servicio para que no se cobre el servicio. El proceso para solicitar un intérprete de ASL o un proveedor de CART puede consultarse en la Política para garantizar un buen acceso a las personas con discapacidad de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales.

Servicios de CART

Las personas que se identifiquen como "sordas que pueden hablar" usarán la comunicación verbal o subtitulado en tiempo real para el acceso a la comunicación (Communication Access Real-Time Translation, CART). CART consiste en la transcripción literal de la palabra hablada a texto escrito. Las solicitudes de servicios de CART deben presentarse al menos dos semanas antes de la fecha del servicio a través de la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y con Dificultades Auditivas y no menos de dos días antes de la fecha del servicio, salvo que sea una solicitud urgente. La EEA no exige que el personal solicite autorización previa para presentar una solicitud para contratar a un intérprete de CART o de subtitulado. Una vez presentada la solicitud, la cancelación, de ser necesaria, debe hacerse a más tardar dos días

hábiles antes de la fecha del servicio para que no se cobre el servicio. El proceso para solicitar un intérprete de ASL o un proveedor de CART puede consultarse en la Política para garantizar un buen acceso a las personas con discapacidad de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales.

Acceso significativo para personas con discapacidad

El propósito de un buen acceso para la comunicación efectiva de las personas con discapacidad es promover el cumplimiento de las leyes federales contra la discriminación y garantizar que las personas con discapacidad visual, del habla, el lenguaje, auditiva o de otro tipo puedan transmitir información a la EEA 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.

La EEA proporcionará lectores de pantalla a las personas ciegas o con baja visión, así como texto alternativo para describir las imágenes que los lectores de pantalla no puedan interpretar, y brindará la información escrita en braille. Asimismo, la EEA proporcionará servicios de ASL o CART a las personas sordas o con dificultades auditivas. Las solicitudes de adaptaciones razonables para personas con discapacidad deben dirigirse a la directora de Diversidad, Equidad e Inclusión de la Secretaría, coordinadora de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de la Secretaría y coordinadora contra la Discriminación, Melixza Ensenyie, Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, llamando al (617) 8723270, a Melixza.Esenyie2@mass.gov o aquí: Política para garantizar un buen acceso a las personas con discapacidad de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales.

Cumplimiento de la ADA y la Sección 508

La EEA se compromete a garantizar que sus contenidos digitales y servicios en línea sean accesibles para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. El Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades se aplica a todos los servicios, programas y actividades prestados por los gobiernos estatales y locales, incluidos los que se prestan en línea y a través de aplicaciones móviles. De conformidad con el Título II y la Política de Accesibilidad Digital Empresarial del estado, los contenidos digitales de la EEA, incluidos los sitios web, documentos electrónicos, contenidos multimedia y redes sociales, deben cumplir con los niveles A y AA de las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG), versión 2.1, como norma técnica mínima de accesibilidad. Además, los documentos y comunicaciones electrónicos deben cumplir con las pautas y requisitos de pruebas establecidos en la Política de Accesibilidad Digital Empresarial del estado.

La Política de Accesibilidad Digital Empresarial exige que la EEA controle que los empleados cursen las capacitaciones en accesibilidad digital obligatorias y específicas para cada puesto y que la accesibilidad se incorpore a los requisitos de planificación de los proyectos para el desarrollo de aplicaciones. Las obligaciones de accesibilidad digital de la EEA se extienden también a los proveedores externos: las aplicaciones web y móviles, los contenidos web y los materiales educativos o de documentación complementarios de proveedores o terceros contratados deben cumplir también con los niveles A y AA de las PWGAC 2.1. La EEA incorporará los requisitos de accesibilidad en las licitaciones y contratos según corresponda.

A los fines de esta política, "accesibilidad" significa brindar a una persona con discapacidad la oportunidad de recibir la misma información, tener las mismas interacciones y disfrutar de los mismos servicios que las personas sin discapacidad, de manera igualmente eficaz e integrada, con una facilidad de uso sustancialmente equivalente y con el mismo nivel de seguridad y privacidad. La EEA trabajará con el Centro de Accesibilidad para Servicios de Asesoramiento, Formación y Apoyo (ACCESS) del estado y la Oficina Ejecutiva de Servicios de Tecnología y Seguridad (EOTSS) para controlar el cumplimiento permanente y la mejora continua de los activos digitales de la EEA.

Protocolo para la prestación de servicios lingüísticos

El personal de la EEA debe identificar los cinco idiomas que más se hablan en el estado para la interpretación de reuniones públicas y la traducción de documentos vitales. Si se necesita interpretación y traducción para una reunión pública sobre una iniciativa o proyecto del estado, deben traducirse los documentos vitales e interpretarse las reuniones a los cinco principales idiomas que las personas con LEP hablen en el estado según los datos del mapa "Idiomas que se hablan en Massachusetts".

En lo que respecta a las actividades de divulgación y participación relacionadas con programas, actividades, servicios o proyectos con repercusiones en todo el estado, la EEA debe prestar servicios de acceso lingüístico y materiales traducidos en los cinco idiomas más hablados, según se identifiquen con los últimos datos disponibles del mapa "Idiomas que se hablan en Massachusetts", además de cualquier otro idioma que se solicite o que se considere necesario para garantizar un acceso acorde.

A los fines de la divulgación y participación en programas, actividades, servicios o proyectos específicos de cada lugar, la EEA debe prestar servicios de acceso lingüístico y materiales traducidos a los idiomas que hable predominantemente al menos el cinco por ciento de la población en la zona geográfica, hasta un máximo de cinco idiomas. Se debe cubrir cualquier otro idioma que se solicite o que por otro motivo se considere necesario para garantizar un acceso acorde. Cada oficina o división de la EEA debe definir la zona geográfica de impacto de conformidad con los reglamentos a los que esté sujeta. A falta de dichos reglamentos, la zona geográfica se definirá según la siguiente metodología estándar: (i) se aplicará un radio de cinco millas a los proyectos con impactos relacionados con la calidad del aire, y (ii) se aplicará un radio de una milla a los proyectos con otros impactos ambientales.

La EEA exige que los materiales escritos y los avisos relativos a proyectos específicos de un lugar se distribuyan dentro de la zona geográfica designada, como en los edificios de oficinas municipales, bibliotecas públicas, centros para personas mayores y lugares de culto. La distribución debe realizarse en lugares razonablemente accesibles para la comunidad afectada, con el fin de garantizar un acceso acorde a la información relativa al proyecto.

El personal debe consultar la siguiente lista de recursos, según corresponda, al determinar el alcance de los servicios lingüísticos necesarios:

- el mapa "Idiomas que se hablan en Massachusetts" de la EEA;
- Los municipios, organizaciones comunitarias, sistemas escolares, consultorios médicos, organizaciones religiosas u otras organizaciones comunitarias que puedan ayudar a

identificar a las poblaciones donde se necesita una mayor divulgación; y

- Cualquier otra información demográfica, disponible a través de fuentes públicas, sobre la capacidad lingüística que indique que las personas hablan inglés "menos que muy bien".

Las agencias y oficinas de la EEA pueden enviar a la Oficina de Justicia y Equidad Ambiental (OEJE), para su revisión y aprobación, una lista o categoría de reuniones públicas en las que el servicio de interpretación solo se preste previa solicitud. Ciertos tipos de reuniones pueden quedar exentas de prestar automáticamente servicios de interpretación de idiomas si los recursos de acceso lingüístico son limitados o si prescindir de los servicios de interpretación no afectaría particularmente a los residentes. La lista definitiva de reuniones exentas o de la categoría de reuniones está sujeta a la aprobación de la OEJE.

Competencia de los intérpretes

El personal de la EEA debe obtener al menos tres presupuestos de los proveedores indicados anteriormente para evaluar las mejores tarifas y plazos de entrega. Para garantizar un servicio confiable, es ideal consultar el área de especialización del proveedor (es decir, el sector o la industria) y las calificaciones de los intérpretes para prestar servicios de interpretación oral simultánea en reuniones, eventos y sesiones en directo. El intérprete debe demostrar dominio y capacidad para transmitir información tanto en inglés como en el otro idioma, así como dominio del modo de interpretación correspondiente (es decir, consecutiva, simultánea o ASL). Además, es crucial que el intérprete tenga conocimiento, en ambos idiomas, de los términos o conceptos especializados propios del programa, actividad o servicio, así como del vocabulario o fraseología particular que usen las personas destinatarias con LEP. Además, los intérpretes deben (i) entender y respetar las normas de confidencialidad e imparcialidad igual que el personal de la EEA y según lo requiera su cargo, y (ii) entender y cumplir con sus funciones como intérpretes sin intentar asumir un rol de asesor jurídico, ingeniero, experto de la comunidad o cualquier otra función.

Solicitud de traducción de documentos

El personal de la EEA debe cumplir los pasos anteriores para garantizar un buen acceso a los programas, actividades o servicios para las personas con LEP. El personal de la EEA debe asegurarse de que la traducción de los documentos vitales para las reuniones públicas esté disponible al menos 14 días antes del evento público, si es factible, para garantizar que la información llegue al público específico de manera oportuna para permitir una participación significativa de la comunidad.

VI. USO DE HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) PARA EL ACCESO LINGÜÍSTICO

Actualmente, la EEA no usa inteligencia artificial ni ningún otro servicio digital para sus necesidades de traducción de documentos. No obstante, la EEA está abierta a analizar cuidadosamente cómo las soluciones de inteligencia artificial podrían ayudarnos a ampliar la accesibilidad lingüística y complementar la experiencia humana. Cualquier uso futuro de herramientas de inteligencia artificial se regirá por nuestro compromiso con la precisión y por las necesidades de los residentes del estado a los

que atendemos.

VII. IMPLEMENTACIÓN

Este LAP se aplicará plenamente, sujeto a los recursos disponibles, reflejando el compromiso de la EEA de garantizar que todos los residentes de Massachusetts tengan un acceso equitativo a la información y los recursos, y puedan participar de forma significativa en los programas y actividades.

Para el personal, este plan centraliza los recursos y la formación y orienta las normas para un buen acceso para las personas con LEP. El LAP de la EEA se esfuerza por garantizar la participación significativa y equitativa de todas las personas mediante la implementación de las siguientes pautas:

Coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría

La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría, Caroline Lemoine, directora adjunta de Justicia Ambiental ((857) 378-1703; caroline.lemoine2@mass.gov), es responsable de la implementación de este plan y del control de su cumplimiento. Las responsabilidades de la coordinadora de acceso lingüístico de la EEA incluyen:

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

Medidas de acción

La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría desarrollará capacitaciones en acceso lingüístico para el personal encargado de organizar los servicios de acceso lingüístico para su respectivo programa, división u oficina. El Grupo de Trabajo sobre Acceso Lingüístico de la Secretaría colaborará en el desarrollo de los componentes de capacitación y formulará las recomendaciones pertinentes.

Se tomarán medidas razonables para garantizar que el personal adecuado reciba la mejor capacitación en relación con el LAP, el título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Orden ejecutiva 615 y los procesos internos para solicitar servicios de acceso lingüístico. La capacitación puede incluir, a título enunciativo:

- Trabajar eficazmente con las personas con LEP e intérpretes por teléfono;
- Competencia cultural
- Una participación pública eficaz y significativa;
- Los protocolos para acceder a los recursos necesarios para el acceso lingüístico; y

- La implementación del LAP.

El LAP:

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

Evaluación de las necesidades de servicios lingüísticos

La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría elaborará una evaluación de las necesidades. La evaluación de necesidades tendrá por objeto lo siguiente:

- Identificar y caracterizar la naturaleza e importancia de los distintos programas, actividades y servicios prestados por la agencia para ayudar a determinar las prioridades en la prestación de servicios para garantizar el acceso de las personas con LEP;
- Reunir datos de la encuesta sobre la comunidad estadounidense (ACS), del mapa de los "Idiomas que se hablan en Massachusetts" o de consultas con las partes interesadas de la comunidad para analizar la composición lingüística de la población a la que atiende la EEA y evaluar si los datos indican que algún grupo lingüístico puntual no está siendo atendido o está infrarrepresentado; y
- Identificar todos los puntos de contacto entre la agencia y el público, así como todas las posibles barreras lingüísticas o relacionadas con el idioma que afecten el acceso a los servicios y programas.

La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría organizará reuniones bimensuales con el Grupo de Trabajo sobre Acceso Lingüístico para difundir información y compartir las lecciones aprendidas y las mejores prácticas para la implementación del Plan de Acceso Lingüístico (LAP) de la EEA.

VIII. CONTENIDO DEL SITIO WEB

Contenido del sitio web

El contenido del sitio web de la EEA se revisará y modificará continuamente para que la información esencial se traduzca a los cinco principales idiomas identificados anteriormente en la Evaluación de necesidades de servicios lingüísticos.

Plataformas de redes sociales

La EEA usará sus plataformas de redes sociales para difundir información esencial traducida y aumentar sus mensajes a las poblaciones con LEP. La EEA difundirá información mediante su boletín informativo mensual de la Oficina de Justicia y Equidad Ambiental y mediante el perfil de X (antes Twitter) de la EEA para compartir información importante.

Traducción de documentos vitales

Los documentos vitales son documentos con información fundamental sobre los programas, actividades y servicios de la agencia, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes que, al estar redactados en inglés, pueden obstaculizar un acceso equitativo y significativo a las personas que no hablan inglés y las personas con dominio limitado del inglés. Los documentos vitales pueden contener información fundamental para acceder a los programas o actividades, incluidos, entre otros, formularios de consentimiento y queja, solicitudes de servicios en línea y en papel, formularios de admisión, notificaciones relativas a la elegibilidad de los servicios, notificaciones relativas a la reducción o la eliminación de servicios, notificaciones de apelación, notificaciones que informan a las personas con LEP sobre servicios lingüísticos gratuitos, documentos exigidos por ley y notificaciones relativas a la disponibilidad de interpretación y asistencia lingüística. Cuando sea necesario, la EEA prestará apoyo financiero a las agencias para que ofrezcan traducciones profesionales y culturalmente acordes de los documentos vitales.

IX. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

La EEA revisará, modificará, publicará e implementará su plan al menos cada dos años y, cuando corresponda, de forma continua, evaluará si es necesario introducir cambios en los servicios, programas o actividades para garantizar que las personas que no hablan inglés y las personas con LEP tengan un acceso continuo y equitativo. Para garantizar la participación de las partes interesadas en la revisión y el continuo desarrollo del plan, la EEA consultará a las organizaciones comunitarias que prestan servicios a las poblaciones a las que atiende. Asimismo, la EEA realizará una encuesta tras la prestación de los servicios de asistencia lingüística para reunir opiniones sobre la precisión y la calidad de los servicios de asistencia con el idioma prestados. Además, durante su revisión, la EEA tendrá en cuenta evaluar:

- Cualquier cambio importante en las características demográficas o en las necesidades lingüísticas de las poblaciones con LEP dentro del área de servicio o de la población afectada, o que detecte la agencia;
- La disponibilidad de recursos;
- Los procesos para el personal que solicite asistencia con las necesidades de interpretación y traducción;
- Los procedimientos para la capacitación del personal en la implementación de este plan;
- Si el plan actual satisface las necesidades de las poblaciones con LEP; y
- Los tipos de actividades o servicios que se prestan a las poblaciones con LEP.

El coordinador de acceso lingüístico de la Secretaría designado controlará la eficacia de este plan y de cada una de las agencias bajo la esfera de la EEA, incluida cualquier agencia afiliada. La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría organizará una reunión trimestral con los coordinadores de acceso lingüístico de todas las agencias de la EEA para evaluar la implementación de cada plan.

X. RECLAMOS

La EEA se esfuerza continuamente por mejorar el desarrollo e implementación de su LAP. La EEA responde las consultas y quejas del público investigando rigurosamente, implementando las medidas correctivas necesarias y mediante comentarios y comunicación con el reclamante. Si siente que ha sido víctima de discriminación en relación con un programa o actividad de la EEA, puede ponerse en contacto con la coordinadora de no discriminación que se indica a continuación o Visitar nuestro sitio web para saber cómo y dónde presentar una denuncia por discriminación

Por correo electrónico:
Melixza.Esenyie2@mass.gov

Por correo postal, entrega en mano o servicio de mensajería urgente:

Melixza G. Esenyie
Coordinadora de no discriminación
Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Si tiene alguna pregunta relacionada con este LAP, puede comunicarse con la coordinadora de acceso lingüístico de la EEA:

Caroline Lemoine
Subdirectora de justicia ambiental para asuntos exteriores
Coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría
Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Correo electrónico: caroline.lemoine2@mass.gov

Cualquier problema relacionado con la implementación de este plan, o cualquier reclamación relativa a su aplicación, puede derivarse a la Oficina de Acceso y Oportunidades del Gobernador escribiendo a Eduardo.morenomendez@mass.gov o govcommunityaffairs@mass.gov para su revisión y la adopción de las medidas correspondientes.