

OFICINA EJECUTIVA DE ENERGÍA Y ASUNTOS AMBIENTALES



PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Índice

Oficina de la Secretaría	3
Oficina de Gestión de Zonas Costeras	
Oficina de la Ley de Política Ambiental de Massachusetts	
Oficina de Asistencia Técnica de Massachusetts	

OFICINA DE LA SECRETARÍA
PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

DECLARACIONES DE MISIÓN DE LA OFICINA DE LA SECRETARÍA

La [Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales](#) (EEA) busca proteger, preservar y mejorar los recursos ambientales del estado, a la vez que garantiza un futuro de energía limpia para los residentes del estado. Mediante la administración de espacios abiertos, la protección de los recursos ambientales y la mejora de las energías limpias, la EEA trabaja de forma incansable para hacer de Massachusetts un lugar maravilloso para vivir, trabajar y formar una familia.

El objetivo 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 la gestión racional de los recursos.

La [Ley de Política Ambiental de Massachusetts](#) (MEPA) realiza revisiones de los impactos ambientales de los proyectos que requieren "Acción de la Agencia", tales como permisos, transferencias de tierras o asistencia financiera por parte de las agencias estatales y ciertas autoridades municipales. El objetivo del proceso de revisión de la MEPA es ofrecer oportunidades significativas para la revisión pública de los posibles impactos ambientales antes de que se adopte la Acción de la Agencia sobre el proyecto.

La [Oficina de Asistencia Técnica de Massachusetts](#) (OTA) es una agencia no reguladora que proporciona asistencia técnica gratuita y confidencial a los fabricantes y empresas de Massachusetts sobre reducción del uso de tóxicos, prevención de la contaminación y conservación de 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.¹ Las personas con LEP incluyen a las que son sordas o tienen dificultades auditivas.

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 lenguaje de signos, 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.

Documento esencial: Los documentos vitales son documentos que contienen información fundamental sobre los programas de la agencia, actividades, servicios, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes, disponibles en inglés que pueden negar a las personas que no hablan inglés y las personas con dominio limitado del inglés un acceso equitativo y significativo. 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 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.

Población de Justicia Ambiental: (A) un vecindario que cumple uno o más de los siguientes criterios: (i) la mediana anual de los ingresos de los hogares no supera el 65 por ciento de la mediana anual de los ingresos de los hogares 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 de los hogares del municipio en el que se encuentra el barrio no supera el 150 por ciento de la mediana anual de los ingresos de los hogares de todo el estado; o (B) una

¹ 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.

porción geográfica de un vecindario designado por la Secretaría como población de justicia ambiental de acuerdo con la ley.²

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 fidelidad³ 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.

² Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales de Massachusetts (“EEA”), *Política de Justicia Ambiental de la Oficina Ejecutiva de Energía y Asuntos Ambientales de Massachusetts* (“Política de EJ”, actualizado en 2021), pág. 4, disponible en <https://www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download>.

³ 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) se compromete a mejorar la accesibilidad de sus programas, actividades y servicios para las personas con dominio limitado del inglés (LEP). La EEA ha preparado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP o "plan") para reducir las barreras y garantizar que las poblaciones con LEP tengan un acceso significativo a los servicios, programas y actividades. La EEA revisará y actualizará este LAP al menos cada dos años para asegurarse de que siga respondiendo a las necesidades de la comunidad y cumpliendo la Orden Ejecutiva 615.

II. PROPÓSITO

El propósito de este plan es asegurar un acceso equitativo y significativo a todos los servicios, programas, actividades y materiales de la EEA para las personas con LEP sin ningún costo directo para ellos. 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, cada una de las cuales está elaborando su propio LAP, para garantizar el cumplimiento en toda la Secretaría de la Orden Ejecutiva 615, que exige LAP para cada agencia.

Los objetivos del LAP de la EEA son (i) mejorar la calidad y el acceso a los servicios, programas y actividades estatales para las personas con LEP; (ii) reducir las disparidades y los retrasos, si los hubiere, en la prestación de servicios/programas estatales a las personas con LEP que sean 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 (p. ej., el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964) y la orientación contra la discriminación por origen nacional, la Orden Ejecutiva federal 13166, la ley estatal contra la discriminación, la Orden Ejecutiva 526 y la Orden Ejecutiva 615.

Este LAP eliminará las barreras para las personas con LEP y permitirá un mayor acceso a los servicios existentes. El LAP también garantizará que todo el personal reciba capacitación sobre la mejor manera de ayudar a las personas con LEP a acceder a dichos recursos. La EEA se asegurará de que cualquiera de los servicios, programas o actividades de la agencia que estén disponibles para las personas de habla inglesa también sean accesibles, de manera justa y oportuna, a las personas con LEP.

III. POLÍTICA Y APLICABILIDAD

Es política de la EEA proporcionar un acceso equitativo y significativo a los servicios, programas y actividades estatales a los electores con LEP. Esta política se aplica a todas las oficinas y departamentos dentro de la EEA, incluida, entre otras, la Oficina de Gestión de Zonas Costeras, la Oficina de Aplicación de la Ley y la Policía Ambiental, la Oficina de la Ley de Política Ambiental de Massachusetts y la Oficina de Asistencia Técnica.

Los servicios para personas con LEP de la EEA se guiarán por cuatro factores de análisis: (1) la cantidad de personas con LEP que podrían verse afectadas por un programa, actividad y servicio

(2) la frecuencia con que las personas con LEP entran en contacto con el programa, actividad y servicio (3) la naturaleza e importancia del programa, actividad y servicio para la vida de las personas y (4) los recursos disponibles para la EEA.

IV. RECURSOS DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Proveedores contratados por el estado

La EEA tiene contratos con varios [proveedores del estado](#) que proporcionan servicios de traducción e interpretación para la Oficina de la Secretaría y cualquiera de sus departamentos. La lista de proveedores que se encuentran en la [PRF75](#) (servicios de interpretación y traducción de idiomas extranjeros) que la EEA ha adjudicado incluye, entre otros (i) Fox Translation Services; (ii) Language Bridge, LLC; (iii) Catholic Charitable Bureau of the Archdiocese of Boston; (iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC; (v) International Translation Company; y (f) Baystate Interpreters, Inc. El personal puede contratar a cualquier proveedor de la lista de contratos del estado, pero es posible que tenga que completar el proceso de solicitud de presupuestos (RFQ) en COMMBUYS si la EEA no ha adjudicado contratos anteriormente al proveedor.

Reducción de costos

La EEA estandarizará los documentos, cuando corresponda, para reducir costos y necesidades de traducción. La EEA también compartirá información con los coordinadores de acceso lingüístico de la Secretaría, y centralizará los servicios de intérpretes o traductores para obtener ventajas económicas (contratar los servicios de un proveedor durante un período prolongado, en lugar de proyecto por proyecto). Además, la EEA utilizará tarjetas de identificación lingüística (o "I Speak Cards") para determinar lo(s) idioma(s) hablado(s) por las personas con LEP que accedan a sus programas, actividades y servicios. Por ejemplo, existen "I Speak Cards" en las que "Marque esta casilla si lee o habla inglés" está escrito en varios idiomas (38) disponibles para su descarga [aquí](#).

Correspondencia

La EEA utilizará esta etiqueta genérica para los documentos de información sobre programas, servicios o actividades. La EEA ofrecerá servicios lingüísticos en al menos los 5 idiomas más hablados en el estado, y en otros idiomas que se soliciten. Esta etiqueta genérica también podría incluirse en la correspondencia o en los materiales impresos y electrónicos para evaluar los idiomas adicionales necesarios.

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

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 5 idiomas principales. Los documentos vitales o esenciales son aquellos que contienen información crítica sobre los programas, las actividades y los servicios de la agencia, incluidos los derechos de elegibilidad de los residentes.
- Enviar por correo electrónico una versión en Word de los materiales a traducir a los proveedores que figuran en la lista de proveedores contratados por el estado para solicitar un presupuesto. Se recomienda que el personal solicite al menos tres (3) presupuestos a los proveedores con contrato estatal para evaluar cuál ofrece las mejores tarifas y puede cumplir el plazo aplicable.
- Los datos de contacto de los proveedores figuran en el [contrato estatal PRF75](#).

Interpretación para servicios para eventos en directo

La EEA proporcionará interpretación oral simultánea de reuniones, eventos y procedimientos en directo (incluidas reuniones de participación de la comunidad y audiencias públicas) por parte de intérpretes calificados. La EEA también proporcionará 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 de forma significativa 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 ofrecerá a los intérpretes la oportunidad de revisar el material antes de las reuniones, los eventos y los procedimientos en directo.

Servicios de lengua de señas americana (ASL)

Cualquier solicitud de intérpretes de Lengua de señas americana deberá realizarse al menos dos semanas antes de la fecha del servicio a través de la Comisión para personas sordas y con dificultades auditivas de Massachusetts y, como mínimo, dos días antes de la fecha del servicio, a menos que la solicitud sea una emergencia. La EEA no exige que el personal solicite aprobación previa antes de presentar una solicitud para contratar a un intérprete de ASL. Tenga en cuenta que, una vez cumplimentada la solicitud, la cancelación no puede hacerse con más de dos días hábiles de antelación a la fecha del servicio para evitar que se facture por el servicio. El proceso para solicitar un intérprete de ASL o un proveedor de CART puede consultarse [aquí](#).

Servicios de CART

Toda persona que se identifique como "Sorda con lenguaje oral" utilizará la comunicación verbal o la Traducción de Acceso a la Comunicación en Tiempo Real (CART). CART es una traducción literal de la palabra hablada a texto escrito. Las solicitudes de servicios de CART deben hacerse al menos dos semanas antes de la fecha del servicio a través de la Comisión para personas sordas y con dificultades auditivas de Massachusetts y, como mínimo, dos días antes de la fecha del servicio, a menos que la solicitud sea una emergencia. La EEA no exige que el personal solicite aprobación previa antes de presentar una solicitud para contratar a un intérprete de CART o subtítulo para personas con problemas de audición. Una vez cumplimentada la solicitud, la cancelación no puede hacerse con más de dos días hábiles de antelación a la fecha del servicio para evitar que se facture por el servicio. El proceso para solicitar un intérprete de ASL o un proveedor de CART puede consultarse [aquí](#).

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 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](#). La [Política de la EEA para asegurar el acceso significativo para las personas con discapacidad puede consultarse aquí](#).

Protocolo para solicitar servicios lingüísticos

El personal de la EEA debe identificar los cinco principales idiomas que 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 de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) u otras fuentes apropiadas.

En el caso de los proyectos que no sean específicos de un lugar, no tengan una dirección fija o sean contiguos, deben traducirse todos los documentos e interpretarse las reuniones a cualquier idioma que hable al menos el cinco por ciento de la población que también se identifique como población con dominio limitado del inglés en un radio de un cuarto de milla alrededor del proyecto. Si se solicitan otros idiomas, deben cubrirse.

En el caso de proyectos específicos, la EEA examinará las áreas censales pertinentes dentro de la zona del proyecto. La EEA identificará todas las áreas censales que se encuentren dentro de un radio de una milla de los límites del proyecto. El personal evaluará estas áreas para identificar los idiomas que hable al menos el cinco por ciento de la población que tenga dominio limitado del inglés. La EEA exige enviar una copia de la notificación pública de los proyectos específicos a los edificios de oficinas municipales, bibliotecas públicas, centros de adultos mayores y lugares de culto de la zona geográfica designada.

El personal debe consultar los siguientes recursos para determinar la amplitud y el alcance de los servicios lingüísticos necesarios:

- La Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense, disponible a través de la [Oficina del Censo de los Estados Unidos](#);
- Cualquier dato demográfico, disponible a través de fuentes públicas, sobre la capacidad lingüística que indique que las personas hablan inglés "menos que muy bien";
- [Visor del mapa de Justicia Ambiental \(EJ\)](#) de la EEA (a nivel estatal); y
- Las organizaciones comunitarias, los sistemas escolares, los consultorios médicos, las organizaciones religiosas y otras organizaciones comunitarias suelen poder ayudar a identificar a las poblaciones en las que se necesita una mayor divulgación.

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 los requisitos de plazos. Para garantizar un servicio confiable, la mejor práctica es informarse sobre el área de especialización del proveedor (es decir, campo o industria) y las calificaciones de los intérpretes para proporcionar interpretación oral simultánea en reuniones, eventos y procedimientos en directo. El intérprete debe demostrar su competencia y capacidad para comunicar información tanto en inglés como en el otro idioma, y dominar la modalidad de interpretación adecuada (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, servicio o actividad, así como el vocabulario o fraseología particular que usen las personas destinatarias con LEP. Asimismo, los intérpretes deben (i) comprender y seguir las reglas de confidencialidad e imparcialidad en la misma medida que el personal de la EEA y en la medida en que su puesto lo requiera, y (ii) comprender y cumplir sus funciones como intérpretes sin desviarse hacia un papel de asesor legal, ingeniero, experto comunitario u otra función.

Solicitud de traducción de documentos

El personal de la EEA debe tomar las medidas indicadas anteriormente para garantizar un acceso significativo a los programas, las actividades o los servicios por parte de 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.

V. IMPLEMENTACIÓN

Este LAP se implementará plenamente, 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 capacitación y esboza la norma de acceso significativo 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 directrices:

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
- Facilitar el grupo de trabajo de acceso lingüístico de la EEA.

Medidas de acción

La coordinadora de acceso lingüístico de la Secretaría desarrollará la capacitación en materia de acceso lingüístico para el personal cuya responsabilidad consista en organizar servicios de acceso lingüístico para sus respectivos programas, divisiones u oficinas. El grupo de trabajo de acceso lingüístico de la Secretaría colaborará en la elaboración de los componentes de la capacitación y formulará las recomendaciones oportunas.

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 personas con LEP e intérpretes por teléfono;
- La importancia del acceso lingüístico en los procesos de toma de decisiones de las agencias;
- 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 EEA elaborará una evaluación de las necesidades. La evaluación de necesidades tendrá por objeto lo siguiente:

- Identificar y caracterizar la naturaleza y la importancia de los diversos servicios, actividades y programas proporcionados por la agencia para ayudar a determinar las prioridades en la prestación de servicios para garantizar el acceso de las personas con LEP;
- Recopilar datos sobre la composición lingüística de la población a la que EEA presta servicios, y considerar si los datos indican que algún grupo lingüístico concreto no está siendo atendido o está representado de manera insuficiente; e
- Identificar todos los puntos de contacto entre la agencia y el público, y todas las posibles barreras lingüísticas o relacionadas con el idioma a los servicios y programas.

La coordinadora de acceso lingüístico de la EEA facilitará reuniones cada dos meses con el grupo de trabajo de acceso lingüístico para difundir información y compartir las lecciones aprendidas y las mejores prácticas para implementar el LAP de la EEA.

VI. CONTENIDOS DEL SITIO WEB

Contenido del sitio web

El contenido del sitio web de la EEA se revisará y modificará periódicamente para que la información vital se traduzca a los 5 idiomas principales identificados con anterioridad en la Evaluación de las necesidades de servicios lingüísticos.

Inteligencia artificial y traducción de idiomas

Los sitios web y su contenido, en relación con determinados documentos vitales disponibles en formato de texto, incluirán las exenciones de responsabilidad apropiadas, como se muestra [aquí](#). Las agencias de la EEA, en consonancia con las políticas promulgadas por la División de Tecnología de la Información o el director ejecutivo de información de la EEA, utilizarán los servicios o los programas existentes basados en la web que traducen el contenido de los sitios web, como se muestra [aquí](#). Los electores pueden solicitar ayuda adicional a nuestra EEA para revisar la precisión del contenido traducido automáticamente si es necesario, sin costo alguno.

Plataformas de redes sociales

La EEA utilizará sus plataformas de redes sociales para proporcionar información vital traducida e incrementar los 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 por estar redactados en inglés pueden obstaculizar un acceso equitativo y significativo para 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 proporcionará apoyo financiero a las agencias para que proporcionen traducciones profesionales y culturalmente competentes de documentos vitales.

VII. 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 modificar los servicios, los programas o las actividades para garantizar que las personas que no hablan inglés y aquellas 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 con el idioma para recabar opiniones sobre la precisión y la calidad de los servicios de asistencia con el idioma prestados. Además, al realizar su revisión, la EEA tendrá en cuenta evaluar cambios en:

- Cualquier cambio significativo en la demografía o las necesidades lingüísticas de las poblaciones con LEP dentro del área de servicio o población afectada, o halladas por la agencia;
- Disponibilidad de recursos;
- Procesos para que el personal solicite asistencia para las necesidades de interpretación y traducción;
- Procesos para capacitar al personal en la implementación de este plan;
- Si el plan existente satisface las necesidades de las poblaciones con LEP; y
- Tipos de actividades o servicios prestados a las poblaciones con LEP.

El coordinador de acceso lingüístico de la Secretaría designado supervisará la eficacia de este plan y la de cada una de las agencias que dependen de la EEA, incluida cualquier agencia afiliada. El coordinador de acceso lingüístico de la Secretaría facilitará una reunión trimestral con todos los coordinadores de acceso lingüístico de las agencias de la EEA para evaluar la implementación de cada plan.

La EEA publicará este borrador de Plan de Acceso Lingüístico durante un período de 60 días para comentarios públicos, y tendrá en cuenta todos los comentarios recibidos, con mejoras a su borrador de Plan de Acceso Lingüístico incorporadas, según sea necesario.

VIII. RECLAMOS

La EEA se esfuerza continuamente por mejorar el desarrollo y la implementación de los LAP de la EEA. La EEA responde a las consultas y quejas públicas con investigaciones exhaustivas, la implementación de medidas correctivas necesarias, y comentarios y comunicación con el denunciante. Si considera que ha sido objeto de discriminación en relación con un programa o actividad de la EEA, puede comunicarse con la coordinadora contra la discriminación que se identifica a continuación o visitar nuestro sitio web en <https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> para saber cómo y dónde presentar una queja por discriminación.

Por correo electrónico:

Melixza.Esenyie2@mass.gov

Por correo postal, entrega en mano o servicio de entrega al día siguiente:

Melixza G. Esenyie
 Non-Discrimination Coordinator
 Executive Office of Energy and Environmental Affairs
 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Si tiene preguntas relacionadas con este LAP, puede comunicarse con la coordinadora de acceso lingüístico de la EEA.

Caroline Lemoine
Deputy Director of Environmental Justice for External Affairs
Secretariat Language Access Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Correo electrónico: caroline.lemoine2@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