

# Autoridad de Planificación de Transporte del Norte de Nueva Jersey

## Plan de acceso lingüístico

De conformidad con la Ley Pública 2023, c.263

**Fecha de entrada en vigencia del plan:** 1 de diciembre de 2025

---

### Coordinador(a) de acceso lingüístico (Language Access Coordinator, “LAC”)

La mejor manera para que el público se comunice con la agencia en relación con las iniciativas y servicios de acceso lingüístico es ponerse en contacto con el LAC):

- Nombre: Melissa Hayes
- Número de teléfono: 973-639-8438
- Dirección de correo electrónico: [LanguageAssistance@NJTPA.org](mailto:LanguageAssistance@NJTPA.org)
- Sitio web: [njtpa.org/language](http://njtpa.org/language)

---

### Introducción

Este Plan de acceso lingüístico (“Plan”) cumple con la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey, la ([P.L. 2023, c.263](#)) (“Ley”), como parte del compromiso de Nueva Jersey de hacer que los recursos de nuestro gobierno sean más accesibles para los diversos residentes de nuestro estado. La Ley exige que las agencias estatales proporcionen servicios de asistencia lingüística y publiquen un plan de acceso lingüístico que explique cómo se comunicarán con las personas con dominio limitado del inglés y qué servicios ofrecerán para ayudarlas.

Un plan de acceso lingüístico<sup>1</sup> es un documento que describe los servicios que una entidad gubernamental estatal<sup>2</sup> y sus empleados están obligados a proporcionar para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés tengan un acceso

---

<sup>1</sup> La Ley Pública 2023, c.263 exige que “[c]ada entidad gubernamental estatal del Poder Ejecutivo que preste servicios directos al público, en consulta con el Departamento de Servicios Humanos, el Departamento de Derecho y Seguridad Pública y la Oficina de Tecnología de la Información, elabore y publique un plan de acceso lingüístico que refleje cómo la entidad cumplirá con las disposiciones de esta ley”.

<sup>2</sup> De conformidad con la Ley Pública 2023, c.263, una “entidad gubernamental estatal” se define como “cualquier departamento o agencia estatal en el Poder Ejecutivo y cualquier comisión, junta, oficina, división, dependencia o instrumentalidad de este que preste servicios directos al público”.

significativo a sus programas, servicios y actividades.

Tener un dominio limitado del inglés significa que una persona no habla inglés como lengua principal y puede tener una capacidad limitada para leer, escribir, hablar y/o comprender el inglés.

Este documento proporciona información sobre:

- Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público.
- Las poblaciones con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, “LEP”) a las que prestamos servicios o es probable que prestemos servicios.

También describe cómo nuestra agencia:

- Identifica las necesidades lingüísticas.
- Proporciona servicios de asistencia lingüística.
- Garantiza que los servicios de asistencia lingüística sean de alta calidad.
- Informa al público sobre los servicios gratuitos de asistencia lingüística disponibles.
- Mantiene al público informado sobre nuestras iniciativas para cumplir con la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey.
- Capacita al personal para prestar servicios a personas con dominio limitado del inglés.
- Cumple con la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey.

---

## Índice

Autoridad de Planificación de Transporte del Norte de Nueva Jersey Plan de acceso lingüístico .....	1
Coordinador(a) de acceso lingüístico(LAC) .....	1
Introducción.....	1
Índice .....	3
A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público .....	4
B. Poblaciones con dominio limitado del inglés a las que prestamos servicios o es probable que prestemos servicios.....	5
C. Determinación de la necesidad de servicios de asistencia lingüística e identificación del idioma.....	6
D. Prestación de servicios de asistencia lingüística.....	8
E. Métodos de control de calidad .....	10
F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística .....	12
G. Participación de las partes interesadas y divulgación .....	12
H. Capacitación del personal.....	13
I. Procesos para mantenimiento de registros, control del cumplimiento y presentación de informes .....	14
Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos.....	16

---

## **A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público**

### **1. Misión de la agencia**

La Autoridad de Planificación del Transporte del Norte de Nueva Jersey (NJTPA, por sus siglas en inglés) es la Organización Metropolitana de Planificación autorizada federalmente para siete millones de personas en la región de 13 condados del norte de Nueva Jersey. La NJTPA colabora con agencias locales y estatales para ayudar a financiar más de 3 mil millones de dólares en inversiones de transporte cada año y proporciona un foro para la cooperación interagencial y la participación pública. También patrocina y realiza estudios, brinda asistencia a las agencias de planificación del condado y supervisa el cumplimiento de los objetivos nacionales de calidad del aire.

### **2. Cómo interactuamos con el público**

La NJTPA es una agencia financiada con fondos federales y la participación pública es una parte integral de su labor de planificación del transporte. La NJTPA utiliza diversos métodos para difundir información, incluidos su sitio web y las redes sociales, y alienta al público a participar en las reuniones de la Junta y los Comités de la NJTPA, así como en reuniones públicas específicas de un proyecto o programa. La agencia también lleva a cabo actividades de divulgación pública presenciales y virtuales para recopilar aportes sobre una variedad de estudios, planes y proyectos. Esto incluye la realización de actividades emergentes de divulgación en eventos de la región, además de las reuniones públicas tradicionales. La NJTPA también lleva a cabo períodos de comentarios públicos de 30 días sobre documentos clave, según lo requieren las regulaciones federales.

[Consulte el Plan de Participación Pública.](#)

### **3. Entidades participantes**

Las divisiones de Comunicaciones y Asuntos Públicos y de Alcance Comunitario son principalmente responsables de interactuar con las partes interesadas y el público. Sin embargo, otras divisiones, incluyendo Herramientas Analíticas y de Planificación, Programación de Capital, Planificación Ambiental y de Sostenibilidad, Finanzas y Administración, Planificación de Transporte de Carga, Desarrollo de Proyectos Locales, Planificación de Transporte a Largo Plazo y Planificación de Sistemas, Datos y Pronósticos, también interactúan con el público y las partes interesadas en diversos

proyectos y programas.

---

## **B. Poblaciones con dominio limitado del inglés a las que prestamos servicios o es probable que prestemos servicios.**

La Ley exige que las agencias estatales proporcionen servicios de asistencia lingüística a las personas con dominio limitado del inglés. Esto implica identificar las necesidades de las poblaciones a las que prestan o es probable que presten servicios, y abarcar tanto el apoyo lingüístico escrito como el oral.

Según la Ley, las agencias deben traducir información y documentos vitales<sup>3</sup> a los siete (7) idiomas más comúnmente hablados por personas con dominio limitado del inglés en Nueva Jersey. Para determinar estos siete idiomas principales, nuestra agencia utiliza datos del Censo de EE. UU. (incluidos datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense) y consulta con las agencias líderes en la implementación del acceso lingüístico.

Estos datos también ayudan a nuestra agencia a comprender otras características lingüísticas de las comunidades a las que actualmente prestamos o probablemente prestemos servicios, lo que garantiza una planificación eficaz del acceso lingüístico. En el momento de la elaboración de este Plan, los idiomas más hablados por las personas con dominio limitado del inglés en Nueva Jersey son:

1. Español
2. Portugués (preferiblemente dialecto brasileño)
3. Coreano
4. Gujarati
5. Chino (incluidos el mandarín y el cantonés)<sup>4</sup>
6. Criollo francés o criollo haitiano
7. Árabe

---

<sup>3</sup> Los documentos vitales se definen en la Ley Pública 2023, c.263 como “documentos que afectan o proporcionan información legal sobre el acceso, la retención, la terminación o la exclusión de los servicios o beneficios de un programa; que son requeridos por ley; o que explican derechos legales”.

<sup>4</sup> Si bien el chino hablado incluye principalmente el mandarín y el cantonés, la traducción debe adaptarse a chino simplificado y tradicional para la comunicación escrita.

## **1. Adición de idiomas además de los siete principales a nivel estatal**

La Ley también exige que las agencias estatales traduzcan los documentos vitales a cualquier otro idioma que la agencia considere necesario en función de las poblaciones a las que prestan servicios.

Nuestra agencia ha tomado la siguiente decisión sobre la adición de idiomas además de los 7 principales:

La NJTPA utiliza datos del Censo y coordina con funcionarios locales y grupos comunitarios para determinar los principales idiomas hablados en cada área de estudio, con el fin de asegurar que los documentos se traduzcan conforme a las necesidades de las comunidades en dicha área (es decir, un condado o municipio). Para una iniciativa a nivel regional, los siete idiomas principales de personas con dominio limitado del inglés son: español, chino, coreano, portugués, polaco, gujarati y árabe.

## **2. Idiomas disponibles para servicios de interpretación**

Según la Ley, las agencias estatales deben proporcionar servicios de interpretación entre la agencia y un individuo en el idioma principal de ese individuo cuando se le presten servicios o proporcionen beneficios.

## **3. Poblaciones con dominio limitado del inglés**

La NJTPA interactúa con las personas que viven y trabajan en su región de 13 condados. Como se indicó anteriormente, los datos del Censo y la difusión a funcionarios locales y grupos comunitarios se utilizan para ayudar a identificar estas poblaciones.

---

## **C. Determinación de la necesidad de servicios de asistencia lingüística e identificación del idioma**

Cuando una persona con dominio limitado del inglés se comunica con nuestra agencia, el personal debe evaluar si necesita asistencia lingüística de las siguientes maneras (Tablas 1-3).

**Tabla 1: En persona**

<b>Descripción</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o de su acompañante.	X
Uso de tarjetas de identificación, carteles o ayudas visuales multilingües (por ejemplo, carteles “Yo hablo”).	X
Asistencia de personal capacitado para identificar el idioma principal de la persona.	X
Apoyo de un intérprete calificado (en persona, telefónico o remoto) para identificar o confirmar el idioma principal de una persona.	X
Otro (especificar):	

**Tabla 2: Comunicación telefónica**

<b>Descripción</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o de su acompañante.	X
Asistencia de personal capacitado para identificar el idioma principal de la persona.	
Apoyo de un intérprete calificado (en persona, telefónico o remoto) para identificar o confirmar el idioma principal de una persona.	X
Otro (especificar):	

**Tabla 3: Comunicación electrónica**

<b>Descripción</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Aviso sobre los servicios de asistencia lingüística disponibles en el sitio web de la agencia.	X
Eslóganes multilingües incluidos en los formularios, cartas y/o comunicaciones por correo electrónico pertinentes.	X
Chatbot multilingüe en el sitio web.	
Uso de herramientas de traducción automática únicamente para identificar el idioma principal.	
Otro (especificar):	

---

## **D. Prestación de servicios de asistencia lingüística**

### **1. Traducción de documentos vitales**

La Ley exige la traducción de documentos vitales. Los documentos vitales se definen en P.L. 2023, c.263 como “documentos que afectan o proporcionan información legal sobre el acceso, la retención, la terminación o la exclusión de los servicios o beneficios de un programa; que son requeridos por ley; o que explican derechos legales”.

Nuestra agencia dispone de los siguientes recursos para la traducción de documentos vitales (Tabla 4).

**Tabla 4: Recursos para la traducción de documentos vitales**

<b>Recurso</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Personal multilingüe calificado, capacitado o designado.	X
Contratistas.	X
Otro (especificar):	

La traducción de documentos vitales es un proceso continuo. El Apéndice 1 proporciona un inventario de documentos vitales traducidos hasta la fecha de esta publicación. Esta lista se mantendrá y actualizará al menos anualmente como parte de los informes anuales.

## **2. Servicios de interpretación de idiomas**

Nuestra agencia dispone de los siguientes recursos gratuitos para solicitudes de interpretación oral o de lenguaje de señas (Tabla 5).

**Tabla 5: Recursos para solicitudes de interpretación oral o de lenguaje de señas**

<b>Recurso</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Asistencia de personal multilingüe calificado, capacitado o designado.	X
Servicios de interpretación telefónica.	X
Servicios de interpretación en persona.	X
Servicios de interpretación remota por video.	X
Otro (especificar):	

### 3. Equipos y servicios de accesibilidad adicionales

Tabla 6: Equipos y servicios de accesibilidad

Equipo o servicio	Marque (X) todas las opciones que correspondan
Los menús de voz telefónicos para obtener ayuda con los programas de la agencia están disponibles en los siguientes idiomas (especifique):	
El personal multilingüe capacitado puede comunicarse con personas con dominio limitado del inglés en idiomas seleccionados, lo que incluye (especifique):	español
Acceso a ayudas auxiliares como bucles de inducción de audiofrecuencia, comunicadores portátiles, subtulado, interpretación remota por video o equipos de interpretación simultánea.	X
Servicios prestados a través de agencias asociadas que atienden a quienes necesitan ayudas auxiliares, entre ellos:	
La División para Sordos y Personas con Discapacidad Auditiva del Departamento de Servicios Humanos	
Otro (especificar):	

### E. Métodos de control de calidad

Para garantizar que los servicios de asistencia lingüística sean precisos, de alta calidad y culturalmente competentes, las actividades en curso o planificadas incluyen (Tabla 7):

**Tabla 7: Métodos de control de calidad**

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Priorizar el uso de un lenguaje sencillo.	X
Utilizar contratistas acreditados que implementan estándares de control de calidad para garantizar que nuestros lingüistas tengan experiencia, formación y certificación adecuadas, y que sean competentes desde el punto de vista lingüístico y cultural.	X
Supervisar y controlar la calidad de los servicios de interpretación y traducción prestados por los proveedores, y capacitar al personal para que supervise la calidad de dichos servicios.	X
Incluir requisitos de garantía de calidad en los contratos con proveedores, por ejemplo: glosarios, revisión de traducciones, uso de memorias de traducción, software de localización, autoedición, etc.	X
Colaborar con organizaciones comunitarias para verificar periódicamente la calidad de los servicios de interpretación y traducción.	X
Realizar pruebas periódicas de documentos traducidos y servicios de interpretación en diferentes idiomas.	X
Garantizar la calidad y el correcto mantenimiento de las ayudas y equipos auxiliares, tales como bucles de inducción de audiofrecuencia, comunicadores portátiles, sistemas de subtitulado, tabletas o equipos de traducción simultánea.	X
Otro (especificar):	

---

## F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística

Nuestra agencia informa a las personas con dominio limitado del inglés en los idiomas requeridos, incluidas ayudas y equipos auxiliares, sobre su derecho a obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística de las siguientes maneras (Tabla 8):

**Tabla 8: Aviso público**

Método	Marque (X) todas las opciones que correspondan
Carteles y letreros en zonas muy visibles al público.	X
Información en el sitio web de la agencia que describe los servicios de asistencia lingüística disponibles, los procesos y los documentos requeridos por la Ley.	X
Material impreso, publicaciones y anuncios.	X
Menú de voz telefónico que proporciona información en idiomas distintos del inglés.	
Anuncios de servicio público.	
Otro (especificar):	

---

## G. Participación de las partes interesadas y divulgación

La participación de nuestra agencia con entidades comunitarias o partes interesadas que representan a poblaciones con dominio limitado del inglés en relación con la planificación e implementación del acceso lingüístico incluye (Tabla 9):

**Tabla 9: Participación de las partes interesadas y divulgación**

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Realizar reuniones con las partes interesadas para fundamentar nuestra planificación del acceso lingüístico, lo que puede incluir sesiones públicas de escucha con grupos o reuniones individuales.	X
Planificar llevar a cabo y mantener la participación de las partes interesadas a medida que se implemente y actualice este Plan, lo que puede incluir sesiones públicas de escucha o reuniones individuales.	X
Contar con objetivos claros y medibles para la divulgación y comunicación específicas de programas/servicios, con el fin de llegar a personas con dominio limitado del inglés de diferentes comunidades lingüísticas.	X
Mantener y utilizar listas de distribución que incluyan organizaciones comunitarias y medios de comunicación locales, cultural y lingüísticamente diversos, para difundir información sobre los servicios de acceso lingüístico de la agencia.	X
Un sitio web para recibir comentarios o una dirección de correo electrónico pública para preguntas, comentarios o inquietudes sobre el acceso lingüístico.	X

## H. Capacitación del personal

Para el personal involucrado en la implementación de la Ley Pública 2023, c.263, la capacitación anual incluye los siguientes temas (Tabla 10):

**Tabla 10: Capacitación del personal**

Tema	Marque (X) todas las opciones que correspondan
Las obligaciones legales de la agencia de proporcionar servicios de asistencia lingüística.	X
Las políticas y protocolos de acceso lingüístico de la agencia.	X
Los recursos y las mejores prácticas de la agencia para prestar servicios de asistencia lingüística.	X
Cómo acceder a intérpretes y traductores y trabajar con ellos.	X
Competencia cultural y sensibilidad cultural.	X
Cómo obtener servicios de traducción e interpretación.	X
Cómo mantener registros de los servicios de acceso lingüístico proporcionados a personas con dominio limitado del inglés.	X

---

## I. Procesos para mantenimiento de registros, control del cumplimiento y presentación de informes

### 1. Monitoreo interno anual

Nuestra agencia supervisa la implementación de este Plan para garantizar el cumplimiento de P.L. 2023, c.263 (Tabla 11):

**Tabla 11: Monitoreo interno anual**

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Apoyar el establecimiento de mecanismos para supervisar la aplicación de este Plan por parte de la agencia.	X
Recopilar y compilar los datos necesarios para el Informe Anual de la agencia sobre el cumplimiento de P.L. 2023, c.263.	X
Presentar oportunamente el Informe Anual de conformidad con P.L. 2023, c.263.	X

## 2. Mantenimiento interno de registros

Nuestra agencia realiza un seguimiento continuo de los datos relacionados con el acceso lingüístico. El seguimiento en curso incluye [Tabla 12]:

**Tabla 12: Mantenimiento interno de registros**

<b>Métrica</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que correspondan</b>
Frecuencia de solicitudes de servicios de asistencia lingüística.	X
Cómo se atendieron las solicitudes.	X
Si se solicitaron servicios de asistencia lingüística en idiomas distintos de los siete requeridos.	X
Cómo la agencia tiene previsto informar a las poblaciones con dominio limitado del inglés sobre los servicios de asistencia lingüística disponibles.	X
Cómo documenta la agencia la prestación real de servicios de asistencia lingüística a personas con dominio limitado del inglés.	X
Otro (especificar):	

---

## Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos

La traducción de documentos vitales es un proceso continuo. A la fecha de esta publicación, los siguientes documentos vitales están disponibles públicamente en los siguientes idiomas: [njtpa.org/language](https://njtpa.org/language).