

# Organización de Planificación del Transporte de South Jersey (SJTPO)

## Plan de Acceso Lingüístico

Según lo dispuesto en la Ley Pública (P.L., por sus siglas en inglés) 2023, c.263

**Fecha de entrada en vigor del plan:** 12 de diciembre de 2025

---

### Coordinador de Acceso Lingüístico (LAC)

La mejor forma en que el público puede ponerse en contacto con la agencia en relación a los esfuerzos y servicios de acceso lingüístico es comunicándose con el Coordinador de Acceso Lingüístico (LAC, por sus siglas en inglés):

- Nombre: Melissa Melora
  - Número de teléfono: (856) 794-1941
  - Dirección de correo electrónico: [languageaccess@sitpo.org](mailto:languageaccess@sitpo.org)
  - Sitio web: <https://www.sitpo.org/get-involved/language-access-plan/>
- 

### Introducción

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

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

Tener un dominio limitado del inglés implica que una persona no habla inglés como su idioma principal y puede tener una capacidad limitada para leer, escribir, hablar y/o entender el inglés.

---

<sup>1</sup> La P.L. 2023, c.263 exige que cada entidad gubernamental estatal de la rama ejecutiva 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, deben desarrollar y publicar un plan de acceso lingüístico que refleje cómo cumplirá la entidad con las disposiciones de esta ley".

<sup>2</sup> Según lo dispuesto en la P.L. 2023, c.263, una "entidad gubernamental estatal" se define como "todo departamento o agencia estatal de la rama ejecutiva y toda comisión, junta, oficina, división, despacho, o instrumento de los mismos, que preste servicios directos al público".

Este documento brinda información sobre:

- Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público.
- Las poblaciones con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) a las que prestamos o es probable que prestemos servicio.

También describe cómo nuestra agencia:

- Identifica las necesidades lingüísticas.
- Presta servicios de asistencia lingüística.
- Se asegura de 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 nuestros esfuerzos por cumplir la Ley de Acceso Lingüístico de New Jersey.
- Capacita al personal para prestar servicio a personas con LEP.
- Sigue la Ley de Acceso Lingüístico de New Jersey.

---

## Índice

Plan de Acceso Lingüístico de la SJTPO .....	1
Coordinador de Acceso Lingüístico (LAC) .....	Error! Bookmark not defined.
Introducción.....	Error! Bookmark not defined.
Índice .....	3
A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público .....	4
B. Poblaciones con un dominio limitado del inglés a las que nuestra agencia presta servicios o es probable que preste servicios .....	5
C. Determinación de la necesidad de servicios de asistencia lingüística e identificación del idioma .....	7
D. Prestación de servicios de asistencia lingüística .....	8
E. Métodos de aseguramiento de calidad .....	10
F. Notificación pública sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística.....	11
G. Participación y divulgación a las partes interesadas .....	11
H. Capacitación del personal .....	12
I. Procesos para el mantenimiento de registros, la supervisión del cumplimiento y la presentación de informes .....	Error! Bookmark not defined.
Appendix 1: Inventory of Translated Vital Documents .....	15

---

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

### **1. Misión de la agencia**

La Organización de Planificación del Transporte de South Jersey (SJTPO) es una Organización de Planificación Metropolitana (MPO, por sus siglas en inglés) que presta servicio en los condados de Atlantic, Cape May, Cumberland y Salem al sur de New Jersey. La SJTPO se instituyó en 1993 y funciona como un recurso técnico, brinda acceso al financiamiento y trabaja para brindar un enfoque regional para atender asuntos de planificación e ingeniería del transporte. La visión de la SJTPO, para la región, es un sistema de transporte fundamentado en la colaboración regional que traslada a las personas y bienes de forma segura y eficaz, que incluye a todos los modos y usuarios.

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

La SJTPO interactúa principalmente con el público en general durante los períodos de comentarios públicos para sus planes, programas y/o estudios técnicos. La herramienta principal que usa la SJTPO para difundir la información es el sitio web de la SJTPO ([www.sjtpo.org](http://www.sjtpo.org)). La SJTPO también envía correos electrónicos a través de su lista de información general al público interesado y a otras organizaciones que desean mantenerse informados. La SJTPO habitualmente proporciona información en sus páginas de redes sociales ([Facebook](#), [Twitter](#) (X), and [LinkedIn](#)). El público en general puede visitar la oficina de Vineland, NJ, enviar un correo electrónico ([info@sjtpo.org](mailto:info@sjtpo.org)), o llamar a la oficina al (856) 794-1941.

### **3. Entidades participantes**

La oficina de la SSJTPO es una agencia gubernamental pequeña constituida por menos de quince miembros del personal. No hay divisiones o despachos adicionales dentro de la organización.

---

## **B. Poblaciones con dominio limitado del inglés a las que nuestra agencia presta servicio o es probable que preste servicio**

La Ley exige que las agencias estatales presten servicios de asistencia lingüística a las personas con dominio limitado del inglés (LEP). Esto implica identificar las necesidades de las poblaciones a las que presta servicio o es probable que preste servicios, abarcando tanto el apoyo al lenguaje escrito como hablado.

Según la Ley, las agencias deben traducir los documentos<sup>3</sup> e información importantes a los siete (7) idiomas más comúnmente hablados por las personas con LEP en New Jersey. Para determinar estos siete idiomas principales, nuestra agencia utiliza los datos del Censo de los EE. UU. (incluso los datos de la Encuesta de Comunidades Estadounidenses) y consulta con las agencias líderes en la implementación del acceso lingüístico.

Estos datos también ayudan a nuestra agencia a entender otras características lingüísticas de las comunidades a las que prestamos servicio actualmente o es probable que prestemos servicio, garantizando una planificación de acceso lingüístico eficaz.

En este momento del Plan, los principales idiomas de las personas con LEP en New Jersey son:

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

---

<sup>3</sup> Los documentos importantes se definen en la P.L. 2023, c.263 como "documentos que afectan o proporcionan información legal sobre el acceso, mantenimiento, rescisión o exclusión de servicios o beneficios de programas; documentos exigidos por la ley; o documentos que explican los derechos legales".

<sup>4</sup> Aunque el chino hablado incluye principalmente el mandarín y cantonés, la traducción de las comunicaciones escritas debe adaptarse a chino simplificado y tradicional.

## **1. Añadir idiomas adicionales a los siete principales a nivel estatal**

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

Nuestra agencia ha determinado lo siguiente sobre la incorporación de idiomas adicionales a los 7 principales.

La SJTPO ha determinado que, además de los 7 idiomas principales, en Atlantic City puede ser necesario traducir documentos y materiales al vietnamita y otros idiomas índicos. La SJTPO reconoce que Atlantic City tiene una población diversa y cumple ciertos umbrales lingüísticos. En consecuencia, cuando corresponda, para una reunión pública o un estudio técnico que se lleve a cabo en Atlantic City, la SJTPO puede considerar adecuado traducir los documentos y materiales a estos idiomas adicionales.

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

Según la ley, las agencias estatales deben brindar servicios de interpretación entre la agencia y la persona en el idioma principal de esta última al proporcionar servicios o beneficios.

## **3. Poblaciones con LEP**

Describe las poblaciones con LEP que interactúan o es probable que interactúen con nuestra agencia, o que de otra manera estén en necesidad, o que sean elegibles para los servicios de la agencia. Esto podría incluir los esfuerzos para identificar características o necesidades lingüísticas específicas utilizando datos internos u otros conjuntos de datos relevantes, tales como información proveniente de proveedores de servicios lingüísticos, distritos escolares, organizaciones comunitarias y asociaciones empresariales.

Las poblaciones con LEP que pueden interactuar con la SJTPO incluyen grupos étnicos que residen en la región de los cuatro condados y los turistas. El Plan LEP de la SJTPO es un gran recurso que proporciona detalles adicionales.

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

Cuando una persona con LEP se comunica con nuestra agencia, el personal debe evaluar si se necesita la asistencia lingüística de las siguientes maneras (Tabla 1-3).

**Tabla 1: Presencial**

Descripción	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o su acompañante	X
Uso de tarjetas, carteles o ayudas visuales multilingües de identificación del idioma (por ejemplo, carteles de "Yo hablo")	X
Ayuda de personal capacitado para identificar el idioma principal de la persona <i>Si surge la demanda, la SJTPO considerará ponerse en contacto con el Director Estatal de Acceso Lingüístico para determinar la mejor manera de capacitar a los empleados para brindar ayuda para el acceso lingüístico de forma presencial o por teléfono.</i>	
Apoyo de un intérprete calificado (de forma presencial, por teléfono y/o de forma remota) para identificar o confirmar el idioma principal de una persona	X

**Tabla 2: Comunicación telefónica**

Descripción	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o su acompañante	X
Ayuda de personal capacitado para identificar el idioma principal de la persona <i>Si surge la demanda, la SJTPO considerará ponerse en contacto con el Director Estatal de Acceso Lingüístico para determinar la mejor manera de capacitar a los empleados para brindar ayuda para el acceso lingüístico de forma presencial o por teléfono..</i>	
Apoyo de un intérprete calificado (de forma presencial, por teléfono y/o de forma remota) para identificar o confirmar el idioma principal de una persona	X

**Table 2: Comunicación electrónica**

Descripción	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Notificación de los servicios de asistencia lingüística disponible en el sitio web de la agencia	X
Eslóganes multilingües incluidos en los correspondientes formularios, cartas y/o comunicaciones por correo electrónico.	X
Chatbot multilingüe en el sitio web	
Uso de herramientas de traducción automatizadas solo para identificar el idioma principal	
El sitio web de la SJTPO ofrece un menú desplegable de idiomas relevante para la región de los cuatro condados.	X

## D. Prestación de servicios de asistencia lingüística

### 1. Traducción de documentos vitales

La Ley exige la traducción de documentos importantes. Los documentos importantes se definen en la P.L. 2023, c.263, como "documentos que afectan o proporcionan información legal sobre el acceso, retención, rescisión o exclusión de los servicios o beneficios del programa; que son exigidos por la ley; o que explican los derechos legales".

Nuestra agencia tiene los siguientes recursos disponibles para la traducción de documentos importantes (Tabla 4).

**Table 3: Recursos para la traducción de documentos importantes**

Recursos	Marque (X) todas las opciones que corresponda
Personal multilingüe calificado, capacitado y/o designado	
Contratistas	X

La traducción de documentos importantes es un proceso continuo. El Apéndice 1 brinda un inventario de los documentos importantes traducidos para la fecha de esta publicación. Esta lista se mantendrá y se actualizará al menos anualmente como parte del reporte anual.

## 2. Servicios de interpretación lingüística

Nuestra agencia tiene los siguientes recursos gratuitos disponibles para las solicitudes de interpretación hablada o de lenguaje de señas (Tabla 5).

**Tabla 4: Recursos para las solicitudes de interpretación hablada o de lenguaje de señas**

Recursos	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Asistencia de parte del personal multilingüe calificado, capacitado y/o designado	
Servicios de interpretación por teléfono	X
Servicios de interpretación presencial	X
Servicios de interpretación remota por video	X

## 3. Equipos y servicios adicionales de accesibilidad

**Tabla 5: Equipos y servicios de accesibilidad**

Equipo o servicio	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Hay menús telefónicos de voz disponibles para obtener ayuda para los programas de la agencia en los siguientes idiomas (especificar):	
El personal multilingüe capacitado puede comunicarse con las personas con LEP en los idiomas seleccionados, entre otros (especificar):	
Acceso a elementos auxiliares tales como bucles de inducción auditiva, amplificadores de bolsillo, subtítulos, interpretación remota por video y/o equipos de interpretación simultánea.	
Servicios a través de agencias aliadas que prestan servicio a quienes necesitan los elementos auxiliares, incluso:	
La División para Personas Sordas y con Deficiencias Auditivas del Departamento de Servicios Humanos	
Otro (especifique): La SJTPO ha investigado de forma preventiva el uso de aplicaciones para ayudar a las personas que necesitan elementos auxiliares. Sin embargo, no se tomó una decisión sobre cuál o cuáles usar. Si surge la demanda, la SJTPO considerará comunicarse con la División para personas Sordas y con Deficiencias Auditivas del Departamento de Servicios Humanos para ayudar a implementar servicios para estas comunidades.	X

## E. Métodos para el aseguramiento 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 6: Métodos para el aseguramiento de calidad**

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que corresponda.</b>
Priorización del uso de lenguaje sencillo.	X
Uso de contratistas seleccionados que implementen estándares de aseguramiento de calidad para garantizar que sus lingüistas sean experimentados y estén capacitados y certificados como corresponde, y que sean lingüística y culturalmente competentes.	X
Monitorización y seguimiento de la calidad de los servicios de interpretación y traducción prestados por los proveedores, y capacitación del personal para que monitoree la calidad de esos servicios.	
Inclusión de requisitos de aseguramiento de calidad en los contratos de los proveedores, p. ej., glosarios, revisión de traducción, uso de memorias de traducción, software de localización, edición electrónica, etc.	
Asociación con organizaciones comunitarias para verificar periódicamente la calidad de los servicios de interpretación y traducción.	
Realización de evaluaciones periódicas de los documentos traducidos y servicios de interpretación en los distintos idiomas.	
Aseguramiento de la calidad y el mantenimiento apropiado de los elementos y equipos auxiliares, tales como bucles de inducción auditiva, amplificadores de bolsillo, subtítulos, tabletas y/o equipo de traducción simultánea.	
Otro (especifique): La SJTPO lleva varios años utilizando la misma forma de traducción e interpretación. La SJTPO llevó a cabo un riguroso proceso de selección al elegir a la empresa.	X

## F. Notificación pública sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística

Nuestra agencia informa a las personas con LEP en los idiomas requeridos, incluidos los equipos y elementos auxiliares, sobre su derecho a recibir servicios gratuitos de asistencia lingüística de las siguientes maneras (Tabla 8):

**Tabla 7: Notificación pública**

Método	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Señales y carteles en zonas de alta visibilidad para el público	X
Información sobre el sitio web de la agencia que describe los servicios de asistencia lingüística disponibles, los procesos y los documentos exigidos por la ley	X
Materiales impresos, publicaciones y anuncios	X
Menú de voz telefónico que brinda información en idiomas distintos al inglés	
Anuncios de servicio público	

## G. Participación y divulgación a las partes interesadas

La participación de nuestra agencia con entidades comunitarias o interesadas que representan a poblaciones con LEP en lo que respecta a la planificación y la implementación del acceso lingüístico incluye (Tabla 9):

**Tabla 8: Participación y divulgación a las partes interesadas**

Método	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Llevar a cabo actividades de participación de las partes interesadas para informar nuestra planificación del acceso lingüístico, lo que puede incluir sesiones públicas de escucha con grupos y/o reuniones individuales.	X
Planificar la participación y el mantenimiento de la participación de las partes interesadas a medida que se implementa y actualiza este Plan, lo que puede incluir sesiones públicas de escucha y/o reuniones individuales.	X
Tener objetivos claros y cuantificables para la divulgación y comunicación específica del programa o servicio para llegar a las personas con LEP de diferentes comunidades lingüísticas.	
Mantener y utilizar listas de distribución que incluyan organizaciones y medios de comunicación locales, cultural y lingüísticamente diversos, para	

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que corresponda.</b>
difundir la información relativa a los servicios de acceso lingüístico de la agencia.	
Un sitio web para recibir retroalimentación o una dirección de correo electrónico para preguntas, comentario o inquietudes sobre el acceso lingüístico.	X

## H. Capacitación del personal

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

**Tabla 9: Capacitación del personal**

<b>Tema</b>	<b>Marque (X) todas las opciones que corresponda.</b>
Las obligaciones legales de la agencia de prestar servicios de asistencia lingüística	X
Las políticas y protocolos de acceso lingüístico de la agencia	X
Los recursos y mejores prácticas de la agencia para prestar servicios de asistencia lingüística	X
Cómo acceder y trabajar con intérpretes y traductores	X
Competencia y sensibilidad cultural	X
Cómo obtener servicios de traducción e interpretación	X
Mantener registros de los servicios de acceso lingüístico prestados a personas con LEP.	X

## I. Procesos para el mantenimiento de registros, la supervisión del cumplimiento y la presentación de informes

### 1. Monitorización interna anual

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

Tabla 10: Monitorización interna anual

Método	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Apoyo al establecimiento de mecanismos para monitorizar la implementación de este Plan por parte de la agencia	X
Recopilación y almacenamiento de los datos necesarios para el Informe anual de la agencia sobre el cumplimiento de la P.L. 2023, c.263	X
Presentación oportuna del Informe anual de conformidad con la P.L. 2023, c.263	X

### 2 Mantenimiento de registros internos

Nuestra agencia da seguimiento continuo a los datos relativos al acceso lingüístico. El seguimiento en curso incluye [Tabla 12]:

Tabla 11: Mantenimiento de registros internos

Medición	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
Frecuencia de las solicitudes de servicio de asistencia lingüística <i>Como se sugiere, para facilitar la comunicación, la SJTPO ha creado una dirección de correo electrónico específica para que el público en general envíe solicitudes de servicios de asistencia lingüística. De forma alternativa, la SJTPO tiene un formulario de Google disponible en su sitio web para que el público en general envíe solicitudes de servicios de asistencia lingüística (p. ej., solicitudes de traducción).</i>	X
Cómo se atendieron las solicitudes <i>A la fecha de hoy, ningún integrante del público en general ha solicitado servicios de asistencia lingüística. Si surge esta necesidad, la SJTPO detallará cómo se atendieron las solicitudes.</i>	X

Medición	Marque (X) todas las opciones que corresponda.
<p>Si se solicitaron o no servicios de asistencia lingüística en otros idiomas distintos a los siete obligatorios</p> <p><i>Como se ha señalado, la SJTPO tiene un formulario de Google disponible en su sitio web para que el público en general envíe solicitudes de servicios de asistencia lingüística (p. ej., solicitudes de traducción). El formulario solicita explícitamente que quienes llenen dicho formulario anoten a qué idioma desean que se traduzcan los materiales.</i></p>	X
<p>Cómo tiene planeado la agencia notificar a las poblaciones con LEP sobre los servicios de asistencia lingüística disponibles</p> <p><i>La SJTPO tiene una página web que detalla su programa LEP. La SJTPO siempre incluye un aviso legal en sus materiales públicos en el que se detalla cómo solicitar asistencia lingüística.</i></p>	X
<p>Cómo documenta la agencia la prestación real de servicios de asistencia lingüística a las personas con LEP</p> <p><i>La SJTPO tiene una página web que detalla su programa LEP.</i></p>	X

---

## Apéndice 1: Inventario de documentos importantes traducidos

La traducción de documentos importantes es un proceso continuo. A la fecha de esta publicación, los siguientes documentos importantes están disponibles públicamente en los siguientes idiomas: <https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>.