

# South Jersey Transportation Authority

## Plan de Acceso Lingüístico

De acuerdo con P.L. 2023, c.263

**Fecha de inicio del plan:** 15 de diciembre del 2025

---

### Coordinador de acceso lingüístico (LAC)

La mejor manera para que el público **se comuniquen** con la agencia respecto a los esfuerzos y servicios de acceso lingüístico es comunicarse con la LAC:

- Nombre: Susan S. Angulo
  - Teléfono: 609-965-6060
  - Dirección de correo electrónico: SJTALanguageaccess@sjta.com
  - Sitio web: www.sjta.com
- 

### Introducción

Este Plan de Acceso Lingüístico (Language Access Plan, "Plan") cumple la Ley de Acceso Lingüístico (Language Access Law) de Nueva Jersey, [P.L. 2023, c.263](#) ("Ley"), como parte del compromiso de Nueva Jersey de hacer que nuestros recursos gubernamentales sean más accesibles para los diversos residentes de nuestro Estado. La ley exige que las agencias estatales proporcionen servicios de ayuda lingüística y publiquen un plan de acceso lingüístico explicando cómo se comunicarán con personas con poco 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 estatal<sup>2</sup> y sus empleados están obligados a ofrecer para garantizar que las personas con poco dominio del inglés tengan acceso significativo a sus programas, servicios y actividades.

Tener poco dominio del inglés significa que una persona no habla inglés como idioma principal y puede tener una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés.

---

<sup>1</sup> P.L. 2023, c.263 exige que "[c]ada entidad gubernamental estatal en el Poder Ejecutivo que preste servicios directos al público, en consulta con el Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services), el Departamento de Derecho y Seguridad Pública (Department of Law and Public Safety), y la Oficina de Tecnología de la Información (Office of Information Technology), desarrolle y publique un plan de acceso lingüístico que refleje cómo la entidad cumplirá con las disposiciones de esta ley".

<sup>2</sup> De acuerdo con la P.L. 2023, c.263, una "entidad gubernamental estatal" se define como "cualquier departamento o agencia estatal del Poder Ejecutivo y cualquier comisión, junta, oficina, división, oficina o instrumento de la misma que preste servicios directos al público".

Este documento proporciona información sobre:

- Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público
- Las poblaciones con poco dominio del inglés (LEP) a las que prestamos servicios o probablemente vamos a prestar servicios

También describe cómo nuestra agencia:

- Identifica las necesidades lingüísticas
- Ofrece servicios de asistencia lingüística
- Asegura que los servicios de ayuda lingüística sean de alta calidad
- Informa al público sobre los servicios gratuitos de ayuda lingüística disponibles
- Mantiene informado al público sobre nuestros esfuerzos para cumplir la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey
- Forma al personal para prestar servicios a personas con LEP
- Sigue la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey.

---

## Índice

South Jersey Transportation Authority Plan de Acceso Lingüístico .....	1
Coordinador de acceso lingüístico (LAC).....	1
Introducción.....	1
Índice .....	3
A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público .....	4
B. Poblaciones con poco dominio del inglés a las que nuestra agencia presta servicios o probablemente prestará servicios .....	5
C. Determinación de la necesidad de servicios de ayuda lingüística e identificación del idioma .....	7
D. Provisión de servicios de asistencia lingüística.....	8
E. Métodos para el control de calidad .....	10
F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística .....	11
G. Participación y difusión a las partes interesadas.....	12
H. Formación del personal .....	12
I. Procesos para el mantenimiento de registros, el monitoreo del cumplimiento y la presentación de reportes .....	13
Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos.....	15

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

### **1. Misión de la Agencia**

La misión de la South Jersey Transportation Authority (SJTA) es proporcionar al público que viaja un transporte seguro y eficiente mediante la adquisición, construcción, manejo, mantenimiento y apoyo de las operaciones de calles, aeropuertos y tránsito, y otros proyectos y servicios que puedan surgir para apoyar el crecimiento económico de los condados de Atlantic, Camden, Cape May, Cumberland, Gloucester y Salem.

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

El personal de South Jersey Transportation Authority (SJTA) interactúa con el público de varias formas por medio de equipos de asistencia en carretera, representantes de Servicio al Cliente del aeropuerto, conductores de autobús lanzadera o personal del centro de Servicio al Cliente de EZPass.

### **3. Entidades participantes**

Como entidad pública, la SJTA se compromete a implementar y participar en las políticas y procedimientos de acceso lingüístico de toda la autoridad, para que todos los residentes de Nueva Jersey tengan el mismo acceso a la información y los servicios de la SJTA, independientemente de su idioma o dominio del inglés.

## **B. Poblaciones con poco dominio del inglés a las que nuestra agencia presta servicios o probablemente prestará servicios**

La Ley exige que las agencias estatales proporcionen servicios de ayuda lingüística a las personas que tienen poco dominio del inglés (LEP). Esto implica identificar las necesidades de las poblaciones a las que prestan servicios o es probable que presten servicios, abarcando tanto el apoyo lingüístico escrito como oral.

Según la Ley, las agencias deben traducir documentos vitales<sup>3</sup> e información a los siete (7) idiomas que hablan con más frecuencia las personas con LEP en Nueva Jersey. Para determinar estos siete idiomas principales, nuestra agencia usa datos del Censo de EE. UU. (incluyendo datos de la Encuesta sobre la comunidad americana) y consulta con las Agencias Líderes de implementación de acceso lingüístico.

Estos datos también ayudan a nuestra agencia a comprender otras características lingüísticas de las comunidades a las que actualmente prestamos servicios o es probable que prestemos servicios, garantizando una planificación efectiva del acceso lingüístico.

En el momento de este Plan, los principales idiomas que hablan las personas con LEP en Nueva Jersey son:

1. Español
2. Portugués (preferencia por el dialecto brasileño)
3. Coreano
4. Guyaratí
5. Chino (incluyendo Mandarín y Cantonese)<sup>4</sup>
6. Criollo francés o criollo haitiano
7. Árabe

---

<sup>3</sup> Los documentos vitales se definen en P.L. 2023, c.263 como “documentos que afectan o proporcionan información legal sobre el acceso, retención, terminación o exclusión de servicios o beneficios del programa; que la ley exige o que explican derechos legales”.

<sup>4</sup> Aunque el chino hablado incluye principalmente Mandarín y Cantonese, la traducción debe adaptarse al chino simplificado y tradicional para la comunicación escrita.

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

La Ley también exige que las agencias estatales traduzcan documentos vitales a cualquier otro idioma que la agencia considere necesario según las poblaciones a las que presta servicios.

Nuestra agencia tomó la siguiente determinación sobre la adición de idiomas más allá de los 7 principales:

**Basándose en las diversas necesidades de la población a la que SJTA presta servicios, SJTA tradujo documentos particulares específicos de proyectos al vietnamita y puede elegir traducir futuros documentos de proyectos según sea necesario dependiendo de la ubicación y las comunidades afectadas.**

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

Según la Ley, las agencias estatales deben prestar servicios de interpretación entre la agencia y una persona en el idioma principal cuando prestan servicios o prestaciones.

## **3. Poblaciones con LEP**

Describe las poblaciones con LEP que interactúan o es probable que interactúen con nuestra agencia, o que de otra manera necesiten o sean elegibles para los servicios de nuestra agencia. Esto podría incluir cualquier esfuerzo para identificar características o necesidades lingüísticas específicas mediante datos internos u otros conjuntos de datos pertinentes, como información de proveedores de servicios de idiomas, distritos escolares, organizaciones de la comunidad, asociaciones empresariales, etc.

**SJTA se compromete a atender a todas las poblaciones que usan sus calles, servicios de transporte y el Aeropuerto Internacional de Atlantic City. Las poblaciones con LEP que interactúan, o probablemente interactuarán con SJTA incluyen, entre otros, residentes de Nueva Jersey, personas que viajan diariamente al trabajo, conductores de camiones comerciales, inmigrantes, refugiados, estudiantes internacionales, turistas, visitantes de otros estados y otros miembros de grupos étnicos o comunidades que residen o viajan en las áreas de servicio de la Autoridad.**

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

Cuando una persona con LEP se comunica con nuestra agencia, el personal debe evaluar si se necesita ayuda lingüística de las siguientes maneras (Tablas 1–3).

**Tabla 1: En persona**

<b>Descripción</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Identificación voluntaria por parte del individuo o su acompañante	X
Uso de tarjetas de identificación multilingües, carteles o ayudas visuales (por ejemplo, carteles de “Yo hablo”)	
Asistencia de personal capacitado para identificar el idioma principal de la persona	
Apoyo de un intérprete calificado (en persona, por teléfono o en remoto) para identificar/confirmar el idioma principal de una persona	
Otros (especificar):	

**Tabla 2: Comunicación por teléfono**

<b>Descripción</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Identificación voluntaria por parte del individuo o su acompañante	X
Asistencia de personal capacitado para identificar el idioma principal de la persona	
Apoyo de un intérprete calificado (en persona, por teléfono o en remoto) para identificar/confirmar el idioma principal de una persona	X
Otros (especificar):	

**Tabla 3: Comunicación electrónica**

Descripción	Marque (X) todo lo que se aplique
Aviso sobre los servicios de ayuda lingüística disponibles en el sitio web de la agencia	X
Eslóganes multilingües que se incluyen en los formularios, cartas o comunicaciones por correo electrónico correspondientes	
Chatbot multilingüe en el sitio web	
Uso de herramientas de traducción automática únicamente para identificar el idioma principal	X
Otros (especificar):	

## **D. Provisión 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, retención, terminación o exclusión de servicios o beneficios del programa; que la ley exige o que explican derechos legales”.

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

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

Recurso	Marque (X) todo lo que se aplique
Personal multilingüe calificado, capacitado o designado	
Contratistas	X
Otros (especificar):	

La traducción de documentos vitales es un proceso continuo. El Apéndice 1 ofrece un inventario de documentos vitales traducidos a la fecha de esta publicación. Esta lista se mantendrá y actualizará al menos una vez al año como parte de la presentación de reportes anuales.

## 2. Servicios de interpretación de idiomas

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

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

<b>Recurso</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Asistencia de personal multilingüe calificado, capacitado o designado	
Servicios de interpretación por teléfono	X
Servicios de interpretación en persona	
Servicios de interpretación remota por video	X
Otros (especificar):	

## 3. Otros equipos y servicios de accesibilidad

**Tabla 6: Equipos y servicios de accesibilidad**

<b>Equipo o servicio</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
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 LEP en ciertos idiomas, incluyendo (especificar):	
Acceso a ayudas auxiliares como bucles de inducción auditiva, amplificadores de bolsillo, subtulado, interpretación remota por video o equipo de interpretación simultánea	
Servicios por medio de agencias colaboradoras que presten servicios a los que necesitan ayudas auxiliares, incluyendo:	
La División para Personas Sordas y con Problemas de Audición (Division of the Deaf and Hard of Hearing) del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services)	

Equipo o servicio	Marque (X) todo lo que se aplique
Otros (especificar): SJTA se compromete a mantener y mejorar la accesibilidad para todos los miembros del público. Este compromiso impulsa a la Autoridad a evaluar, implementar y mejorar continuamente medidas integrales de accesibilidad en todos los servicios. SJTA se dedica a garantizar la comunicación efectiva y el acceso para personas que son sordas o tienen problemas de audición, incluyendo la provisión de ayudas y servicios auxiliares necesarios.	X

## E. Métodos para el control de calidad

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

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

Método	Marque (X) todo lo que se aplique
Priorizar el uso del lenguaje simple	X
Usar contratistas verificados que implementen estándares de control de calidad para garantizar que sus lingüistas tengan experiencia, estén capacitados y certificados según corresponda, y sean lingüística y culturalmente competentes	X
Monitorear y dar seguimiento a la calidad de los servicios de interpretación y traducción que los proveedores prestan y capacitar al personal para monitorear la calidad de dichos servicios	X
Incluir requisitos de control de calidad en los contratos con proveedores, por ejemplo, glosarios, revisión de traducciones, uso de memorias de traducción, software de localización, autoedición, etc.	X
Colaboración con organizaciones de la comunidad para verificar periódicamente la calidad de los servicios de interpretación y traducción	X
Hacer pruebas periódicas de documentos traducidos y servicios de interpretación en todos los idiomas	X

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Garantizar la calidad y el mantenimiento adecuado de ayudas y equipos auxiliares, como bucles de inducción auditiva, amplificadores de bolsillo, subtítulo, tabletas o equipo de traducción simultánea	X
Otros (especificar): SJTA continuará evaluando las necesidades y procedimientos de acceso lingüístico para garantizar que todos los miembros del público sean efectivamente apoyados y atendidos. Este compromiso se refuerza por medio de las prácticas, protocolos y procedimientos establecidos de SJTA, incluyendo análisis rutinario de datos, acceso a servicios de interpretación, priorización de documentos vitales y capacitación continua del personal centrada en la competencia cultural y estrategias de comunicación efectiva.	X

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

Nuestra agencia informa a las personas con LEP en los idiomas necesarios, incluyendo ayudas y equipos auxiliares, sobre su derecho a servicios de ayuda lingüística gratuitos de las siguientes maneras (Tabla 8):

**Tabla 8: Aviso público**

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Carteles y pósteres en áreas muy visibles para el público	
Información en el sitio web de la agencia que describe los servicios, procesos y documentos disponibles de ayuda lingüística que la Ley exige	X
Material impreso, publicaciones y anuncios	X
Menú de voz telefónico que proporciona información en idiomas distintos del inglés	
Anuncios de servicio público	
Otros (especificar): Para atender mejor las diversas necesidades de los usuarios de SJTA, nuestro personal está capacitado para usar un servicio de traducción contratado para ayudar a las personas con poco dominio del inglés.	X

## G. Participación y difusión a las partes interesadas

El compromiso de nuestra agencia con las entidades de la comunidad o partes interesadas que representan a las poblaciones con LEP sobre la planificación y la implementación del acceso lingüístico incluye (Tabla 9):

Tabla 9: Participación y difusión a las partes interesadas

Método	Marque (X) todo lo que se aplique
Hacer actividades de participación de las partes interesadas para informar nuestra planificación del acceso lingüístico, lo que puede incluir sesiones públicas de escucha con grupos o reuniones individuales	
Planificar y mantener la participación de las partes interesadas a medida que se implementa y actualiza este Plan, lo que puede incluir sesiones públicas de escucha o reuniones individuales	X
Tener objetivos claros y medibles para la difusión y la comunicación específicas del programa o servicio, para llegar a las personas con LEP de diferentes comunidades lingüísticas	X
Mantener y usar listas de distribución que incluyan organizaciones de la comunidad y medios de comunicación locales, culturalmente diversos y con diversidad lingüística para difundir información sobre los servicios de acceso lingüístico de la agencia	
Un sitio web para recibir comentarios o dirección de correo electrónico pública para preguntas, comentarios o preocupaciones sobre acceso al idioma	X

## H. Formación del personal

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

Tabla 10: Formación del personal

Tema	Marque (X) todo lo que se aplique
Las obligaciones legales de la agencia para prestar servicios de asistencia lingüística	X
Políticas y protocolos de acceso al idioma de la agencia	X

<b>Tema</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Los recursos y las mejores prácticas de la agencia para prestar servicios de asistencia lingüística	
Cómo acceder y trabajar con intérpretes y traductores	X
Competencia cultural y sensibilidad cultural	X
Cómo obtener servicios de traducción e interpretación	X
Mantenimiento de registros de los servicios de acceso lingüístico prestados a personas con LEP	X

## **I. Procesos para el mantenimiento de registros, el monitoreo del cumplimiento y la presentación de reportes**

### **1. Monitoreo interno anual**

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

**Tabla 11: Monitoreo interno anual**

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Apoyo al establecimiento de mecanismos para monitorear que la agencia implemente este Plan	X
Recopilar y compilar los datos necesarios para el Reporte anual de la agencia sobre el cumplimiento de P.L. 2023, c.263	X
Presentación puntual del Reporte anual según P.L. 2023, c.263	X

## 2. Mantenimiento de registros internos

Nuestra agencia rastrea de forma continua los datos relacionados con el acceso al idioma. El seguimiento en curso incluye [Tabla 12]:

**Tabla 12: Mantenimiento de registros internos**

<b>Métrica</b>	<b>Marque (X) todo lo que se aplique</b>
Frecuencia de solicitudes de servicios de asistencia lingüística	X
Cómo se respondieron las solicitudes	X
Si se solicitaron servicios de ayuda lingüística en idiomas distintos de los siete obligatorios	X
Cómo la agencia pretende avisar a las poblaciones con LEP sobre los servicios disponibles de asistencia lingüística	X
Cómo documenta la agencia la provisión real de servicios de ayuda lingüística a personas con LEP	X
Otros (especificar): SJTA mantiene una línea telefónica grabada para todas las llamadas de emergencia.	X

## **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 importantes están disponibles públicamente en los siguientes idiomas: [www.sjta.com](http://www.sjta.com)