

AUTORIDAD DE PEAJE DE NUEVA JERSEY

Plan de acceso lingüístico

De conformidad con la Ley Pública 2023, c.263

Fecha de entrada en vigencia del plan: 15 de diciembre de 2025

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

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

- Nombre: **Sergio D. Simoes, Esq., Subdirector Jurídico**
- Número de teléfono: **(732) 750-5300**
- Dirección de correo electrónico: **NJTALanguageAccess@njta.com**
- Página web: www.njta.gov

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 lingüístico¹ es un documento que describe los servicios que una entidad gubernamental estatal² y sus empleados están obligados a proporcionar para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés tengan un acceso significativo a sus programas, servicios y actividades.

¹ 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”.

² 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”.

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

Plan de Acceso Lingüístico de la Autoridad de Peaje de Nueva Jersey	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	7
D. Prestación de servicios de asistencia lingüística	8
E. Métodos de control de calidad	11
F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística.....	12
G. Participación de las partes interesadas y divulgación	13
H. Capacitación del personal.....	14
I. Procesos para mantenimiento de registros, control del cumplimiento y presentación de informes	15
Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos	17

A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público

1. Misión de la agencia

Establecida en 1948 como una entidad corporativa y política del Estado de Nueva Jersey, la Autoridad de Peaje de Nueva Jersey ("NJTA") gestiona y opera dos de las autopistas de peaje más transitadas pero seguras de Estados Unidos: la New Jersey Turnpike y la Garden State Parkway. La NJTA trabaja para ofrecer un sistema de autopistas de peaje seguro, eficiente, innovador y resiliente que facilite el movimiento de personas y mercancías dentro y fuera de Nueva Jersey. El sistema de autopistas de la NJTA cumple un papel clave en la economía de Nueva Jersey. La New Jersey Turnpike es una autopista de peaje de acceso limitado de 148 millas que forma parte del corredor de la I-95, conectando los principales centros económicos de la Costa Este. Sus conexiones con un importante puerto marítimo en Newark y Elizabeth, así como con un aeropuerto internacional en Newark, la convierten en una ruta clave para vehículos comerciales y de pasajeros. También presta servicio a los viajeros de Nueva Jersey que se desplazan desde y hacia las principales áreas metropolitanas que rodean Filadelfia, Nueva York y otros centros de empleo del estado. La Garden State Parkway es una autopista de peaje de acceso limitado de 172 millas que conecta desde el norte del estado con la New York State Thruway, y al sur con la Ruta 9, cerca de Cape May, Nueva Jersey. Es la principal autopista entre el área metropolitana de Newark–Nueva York y la costa de Nueva Jersey. Además de estas autopistas, la NJTA posee y mantiene el PNC Bank Arts Center (anteriormente Garden State Arts Center), un importante recinto regional de entretenimiento ubicado a lo largo de la Garden State Parkway en el centro de Nueva Jersey.

2. Cómo interactuamos con el público

El personal de la NJTA se comunica con el público a través de diversos canales, incluido el contacto directo con cobradores de peaje, equipos de asistencia vial y personal de mantenimiento. El personal de la NJTA también interactúa ocasionalmente con el público en centros de servicio y áreas de descanso gestionados principalmente por proveedores, y en algunos casos, con personal en el lugar. Además, la infraestructura digital y de atención al cliente de la NJTA para el sistema E-ZPass de Nueva Jersey es un punto clave de participación pública. El sistema E-ZPass

permite al público gestionar sus cuentas de peaje y sus infracciones en línea, por teléfono o en persona en centros de atención al cliente.

3. Entidades participantes

Como entidad pública, la NJTA está comprometida con implementar y participar en políticas y procedimientos de acceso lingüístico a nivel institucional para que todos los residentes de Nueva Jersey tengan acceso equitativo a la información y los servicios de la NJTA, sin importar su idioma o dominio del inglés.

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 vitales³ 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

³ 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”.

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

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:

En función de las diversas necesidades de la población a la que atiende la NJTA, la NJTA ha traducido documentos específicos de proyectos concretos al hindi, polaco y tagalo, y puede optar por traducir futuros documentos de proyectos según sea necesario, dependiendo de la ubicación y las comunidades afectadas.

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

[Describa las poblaciones con dominio limitado del inglés que interactúan o es probable que interactúen con nuestra agencia o que de otro modo necesitan o son elegibles para los servicios de nuestra agencia. Esto podría incluir cualquier iniciativa para identificar características o necesidades lingüísticas específicas a través de datos internos u otros conjuntos de datos relevantes, como información de proveedores de servicios lingüísticos, distritos escolares, organizaciones comunitarias, asociaciones empresariales, etc.]

⁴ 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.

La NJTA está comprometida con atender a todas las personas que circulan por sus autopistas. Las personas con dominio limitado del inglés (LEP) que interactúan o probablemente interactúen con la NJTA incluyen, entre otros, a residentes de Nueva Jersey, viajeros diarios, conductores de camiones comerciales, inmigrantes, refugiados, estudiantes internacionales, turistas, visitantes de otros estados y miembros de comunidades étnicas que residen o viajan dentro de las áreas de servicio de la Autoridad.

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

Descripción	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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”).	
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.	
Otro (especificar):	

Tabla 2: Comunicación telefónica

Descripción	Marque (X) todas las opciones que correspondan
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o de su acompañante.	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 3: Comunicación electrónica

Descripción	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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.	
Chatbot multilingüe en el sitio web.	
Uso de herramientas de traducción automática únicamente para identificar el idioma principal.	X
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

Recurso	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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

Recurso	Marque (X) todas las opciones que correspondan
Asistencia de personal multilingüe calificado, capacitado o designado.	X
Servicios de interpretación telefónica.	X
Servicios de interpretación en persona.	
Servicios de interpretación remota por video.	
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): NJ E-ZPass cumple con la política de acceso lingüístico de la NJTA y ofrece asistencia al personal en varios idiomas para atender a una base diversa de clientes. Además, el sitio web de NJ E-ZPass ofrece la opción de cambiar el contenido al español.	X
Acceso a ayudas auxiliares como bucles de inducción de audiofrecuencia, comunicadores portátiles, subtítulo, interpretación remota por video o equipos de interpretación simultánea.	
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): La NJTA está plenamente comprometida con mantener y mejorar la accesibilidad para todas las personas. Este compromiso impulsa a la NJTA a explorar, implementar y mejorar de forma continua medidas integrales de accesibilidad en todos los servicios y plataformas. La NJTA está dedicada a garantizar y mejorar la comunicación y el acceso efectivos para personas sordas o con discapacidad auditiva, mediante el uso de ayudas y servicios auxiliares necesarios.	X

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

Método	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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 subtítulo, tabletas o equipos de traducción simultánea.	X
Otro (especificar): La NJTA continuará evaluando las necesidades y procedimientos de acceso lingüístico para garantizar que todas las personas reciban apoyo y servicios efectivos. Este compromiso está	X

Método	Marque (X) todas las opciones que correspondan
respaldado por prácticas, protocolos y procedimientos establecidos por la NJTA, que incluyen análisis regular de datos, acceso a interpretación, priorización de documentos esenciales y capacitación continua del personal enfocada en competencia cultural y estrategias de comunicación eficaces.	

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.	
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.	
Menú de voz telefónico que proporciona información en idiomas distintos del inglés.	
Anuncios de servicio público.	

Método	Marque (X) todas las opciones que correspondan
Otro (especificar): Para atender mejor las necesidades de los usuarios de la NJTA, el personal está capacitado para usar un servicio de traducción contratado para personas con dominio limitado del inglés.	X

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

Método	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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.	
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.	

Método	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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.	
Los recursos y las mejores prácticas de la agencia para prestar servicios de asistencia lingüística.	
Cómo acceder a intérpretes y traductores y trabajar con ellos.	X
Competencia cultural y sensibilidad cultural.	
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.	

H. 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

Método	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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

Métrica	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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

Métrica	Marque (X) todas las opciones que correspondan
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.	
Otro (especificar): Además de los medios de registro mencionados, la NJTA mantiene una línea telefónica grabada para todas las llamadas al Centro Estatal de Gestión del Tráfico.	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 vitales están disponibles públicamente en los siguientes idiomas:

Véase, www.njta.gov (pendiente de actualización)