

Comisión Reguladora del Cannabis de Nueva Jersey (NJ-CRC)

Plan de Acceso Lingüístico

De conformidad con la Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263

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

Coordinador de acceso lingüístico

La mejor manera en la que el público se puede comunicar con la agencia en relación con los esfuerzos y servicios de asistencia en otros idiomas es contactar al coordinador de acceso lingüístico.

- Nombre: Dorian Stanley
 - Teléfono: 609-376-7334
 - Correo electrónico: Dorian.Stanley@crc.nj.gov, CRCLanguageAccess@nj.crc.gov
 - Sitio web: www.nj.gov/cannabis

 - Nombre: Darrah Pilieri
 - Teléfono: 609-376-7364
 - Correo electrónico: Darrah.Pilieri@crc.nj.gov
-

Introducción

Este Plan de Acceso Lingüístico (“Plan”) cumple con la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey, [Legislación Pública \(P. L.\) 2023, c.263](#) (“Ley”), como parte de nuestro compromiso para hacer que los recursos de nuestro gobierno sean más accesibles para los diversos residentes de nuestro estado. La ley exige que los organismos estatales brinden asistencia con la comunicación en otros idiomas 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 del gobierno estatal² y sus empleados están obligados a ofrecer para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés tengan un acceso significativo a sus programas, servicios y actividades.

Tener dominio limitado del inglés significa que la lengua materna de una persona no es el inglés y que puede tener capacidad limitada para leer, escribir, hablar y/o comprender el inglés.

Este documento brinda información sobre:

- Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público.
- Las poblaciones con dominio limitado del inglés a las que servimos o, posiblemente, serviremos.

También describe cómo funciona nuestra agencia:

- Identifica las necesidades de servicios en otros idiomas.
- Ofrece servicios de asistencia en otros idiomas.
- Garantiza que los servicios de asistencia en otros idiomas sean de alta calidad.
- Informa al público sobre los servicios gratuitos de asistencia en otros idiomas.
- Mantiene al público informado sobre nuestros esfuerzos para cumplir con la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey.
- Capacita al personal sobre la atención a personas con dominio limitado del inglés.
- Cumple con la Ley de Acceso Lingüístico de Nueva Jersey.

¹ La Legislación Pública (P. L.) 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 Información, deberá desarrollar y publicar un plan de acceso lingüístico que refleje cómo la entidad cumplirá con las disposiciones de esta ley”.

² De conformidad con la Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263, una “entidad del gobierno estatal” se define como “cualquier departamento o agencia estatal del Poder Ejecutivo y cualquier comisión, junta, oficina, división, dependencia o instrumento que preste servicios directos al público”.

Tabla de contenido

Comisión Reguladora del Cannabis de Nueva Jersey (NJ-CRC)	1
Plan de Acceso Lingüístico	1
Coordinador de acceso lingüístico	1
Introducción	1
Tabla de contenido.....	3
A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público.....	4
B. Poblaciones con dominio limitado del inglés a las que servimos o, posiblemente, serviremos	11
C. Determinar la necesidad de asistencia e identificación lingüística	14
D. Ofrecer servicios de asistencia en otros idiomas	15
E. Métodos de garantía de calidad.....	17
F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia en otros idiomas.....	18
G. Participación e información para partes interesadas.....	18
H. Capacitación de personal.....	19
I. Procesos para mantener registros, monitorear el cumplimiento y elaborar informes	20
Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos	21

A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público

1. Misión de la agencia

La Comisión Reguladora del Cannabis (CRC, *Cannabis Regulatory Commission*) de Nueva Jersey busca establecer y desarrollar una industria responsable y regulada de cannabis medicinal y recreativo. Al aplicar los valores de seguridad y equidad, la CRC centra su labor en crear y proteger el acceso de los pacientes y en la producción de productos seguros, así como en promover la diversidad y la inclusión en el sector, con el fin de desarrollar un modelo nacional de supervisión sensata y justa. La Comisión está comprometida con la transparencia y el bien público.

2. Cómo interactuamos con el público

La CRC interactúa con el público de varias maneras. El sitio web y las cuentas en redes sociales de la CRC (en Facebook, Instagram, X [anteriormente Twitter] y LinkedIn) ofrecen noticias e información actualizadas para el público en general, pacientes de cannabis medicinal, médicos, posibles solicitantes de licencias, propietarios de negocios con permisos y licencias, líderes municipales, consumidores adultos, padres de familia y medios de comunicación. La CRC celebra reuniones públicas mensuales que se anuncian en el sitio web de la agencia, en las redes sociales y a través de Nueva Jersey. De conformidad con la Ley de Reuniones Públicas Abiertas de Nueva Jersey (*NJ Open Public Meetings Act*), se puede participar en las reuniones públicas de forma presencial o virtual. Además, la Oficina de Diversidad e Inclusión y la Oficina de Comunicaciones participan en numerosos eventos comunitarios a lo largo del año. Periódicamente, la Comisión organiza reuniones públicas para informar a la ciudadanía y recabar sus opiniones cuando sea necesario. La información sobre las reuniones y asambleas públicas, cómo inscribirse (y cómo solicitar adaptaciones) y las transcripciones se encuentran en el sitio web de la Comisión. La mayoría de las divisiones dentro de la CRC tienen un papel único en su interacción con el público.

Director ejecutivo

La Oficina del Director Ejecutivo interactúa con el público de diferentes maneras. El director ejecutivo comparte información —como actualizaciones sobre la apertura de dispensarios, solicitudes y aprobaciones de licencias— durante las reuniones públicas. La información presentada en las reuniones públicas y cómo participar en ellas está en nuestro sitio web. Esta oficina también redacta memorandos y resoluciones sobre la concesión de licencias, las cuales están disponibles en nuestro sitio web.

Relaciones gubernamentales

El Departamento de Relaciones Gubernamentales de la CRC trabaja con el público y ayuda a los municipios locales y a los funcionarios electos de Nueva Jersey en todos los niveles para garantizar que cuenten con la información y el apoyo que necesitan en los asuntos relacionados con la regulación del cannabis. Estas interacciones se dan principalmente a través de canales híbridos que combinan canales físicos y digitales, y apoyan a los municipios de diversas maneras:

- Facilitan la comunicación y sirven de enlace entre la CRC y los municipios locales como una línea directa para preguntas, inquietudes y colaboración en temas relacionados con el cannabis. Además, la oficina promueve y facilita un diálogo abierto entre la CRC, los funcionarios electos y los municipios locales, lo que promueve la transparencia y fortalece la confianza entre los gobiernos estatales, federales y locales.
- Sirven de recurso y brindan materiales informativos extensos para funcionarios electos y líderes federales, estatales y locales para ayudarlos a comprender las leyes y regulaciones sobre el cannabis, lo que les permite tomar decisiones informadas para sus comunidades. Además, los municipios locales y el público en general pueden suscribirse gratis al boletín informativo trimestral *Municipal Cannabis Newsletter*.
- Brindan orientación y apoyo en temas relacionados con el cannabis para ayudar a comprender las complejidades de las regulaciones y el cumplimiento para garantizar que cada municipio cuente con el apoyo necesario para implementar políticas eficaces y eficientes que fomenten un crecimiento saludable, equilibrado y socialmente equitativo del mercado del cannabis en Nueva Jersey.

Servicios para Pacientes/Programa de Cannabis Medicinal

El Programa de Cannabis Medicinal de Nueva Jersey ayuda a los pacientes registrados que se encuentran bajo el cuidado de un médico autorizado a acceder de forma segura a medicamentos a base de cannabis en instalaciones autorizadas y supervisadas. Como parte del tratamiento médico, los pacientes reciben recetas de cannabis de su médico u otro profesional de la salud. Los pedidos de cannabis se despachan en uno de los centros de tratamiento alternativo o a dispensarios autorizados en todo Nueva Jersey. Los pacientes pueden designar y registrar hasta dos cuidadores para que hagan compras en su nombre cuando no puedan ir a un dispensario. La Unidad de Servicios para Pacientes, principalmente a través de canales híbridos, interactúa directamente con pacientes, cuidadores y proveedores por teléfono y métodos digitales, como acceso a distancia al registro, la bandeja de entrada, los formularios virtuales y las redes sociales.

El Programa de Cannabis Medicinal cuenta con un centro de llamadas para ayudar a pacientes, cuidadores y médicos con el portal de registro y para responder preguntas sobre el programa. El centro de atención telefónica también ofrece información al público. De los ocho representantes de atención al cliente que responden a las llamadas, dos hablan español. Además, se ofrece la opción de enviarle el formulario físico de solicitud directamente a los paciente y/o cuidadores que tienen dificultades o no tienen acceso a tecnología.

El Programa de Cannabis Medicinal supervisa y responde los mensajes en la bandeja de entrada de MedCannabis.nj.gov, que sirve como otro punto de contacto para comunicarse con la Comisión. Además, esta bandeja de entrada funciona como la cuenta de correo electrónico del programa y recibe mensajes de pacientes, proveedores de atención médica, cuidadores y el público en general que buscan información, envían documentación que se les haya pedido o presentan quejas. La bandeja de entrada se monitorea durante el horario laboral de la CRC.

Licencias

La Oficina de Licencias es responsable de recibir, procesar y revisar las solicitudes de licencia para los negocios de cannabis. Este proceso consiste en revisar las solicitudes para comprobar que estén completas y calificarlas según un criterio de aprobado o no aprobado. Esto puede incluir investigar leyes/regulaciones e información técnica,

pedir aclaraciones o correcciones sobre deficiencias (denominadas soluciones) y consultar procedimientos operativos estándar. El objetivo principal es garantizar que las solicitudes de licencias estén correctas y se tramiten de manera oportuna de acuerdo con nuestras regulaciones. El proceso de solicitud se describe en la *Guía de solicitud de licencias* que se encuentra en el sitio web de la Comisión, junto con los recursos, la documentación y los formularios necesarios para una solicitud.

Durante el proceso de solicitud, el personal de licencias trabaja con cultivadores, fabricantes, distribuidores, mayoristas, minoristas y repartidores interesados en obtener cualquier nivel de licencia para un negocio de cannabis medicinal o recreativo o para un laboratorio de análisis. Algunos ejemplos de interacciones incluyen notificar a los solicitantes sobre la información faltante o las discrepancias en su solicitud, informar sobre el estatus de una solicitud y administrar el portal de licencias, incluidas las aprobaciones, facturas, extensiones, renovaciones, actualizaciones y licencias expedidas. Este trabajo se realiza principalmente a través de canales digitales, utilizando formularios y admisiones en línea.

Cumplimiento e Investigación

Los investigadores de la Oficina de Cumplimiento e Investigación desempeñan un papel vital en la verificación de la elegibilidad y el estatus legal de los solicitantes de licencias y permisos para negocios de cannabis, así como de sus empleados. El personal de cumplimiento trabaja en estrecha colaboración con las empresas para garantizar que se cumpla la legislación de Nueva Jersey y las regulaciones de la CRC. Este trabajo con las empresas se hace a través de canales híbridos: la *Unidad de Investigación* trabaja principalmente a través de medios digitales, mientras que la *Unidad de Cumplimiento* trabaja en su mayoría a través de canales físicos, mediante visitas presenciales.

- **Unidad de Investigación**

- Verifica antecedentes e investiga a personas y entidades de interés en todas las solicitudes de licencias y permisos comerciales.
- Tramita las solicitudes de credenciales obligatorias para empleados de empresas de cannabis.

- **Unidad de Cumplimiento**

- Investiga denuncias de incumplimiento de regulaciones en establecimientos de cannabis con licencia.
- Inspecciona los negocios de cannabis para verificar el cumplimiento de los requisitos operativos, da recomendaciones para su corrección y/o lleva a cabo las acciones legales pertinentes.
- Hace recomendaciones ante la Junta de Comisionados de la CRC sobre las medidas judiciales contra los operadores que incumplen las leyes y/o regulaciones.
- Recopila muestras de productos para análisis.
- Supervisa a los laboratorios autorizados para hacer pruebas de cannabis.
- Revisa las solicitudes de modificaciones propuestas para instalaciones, cambios de ubicación, cambios de propiedad o estructura legal, cambios de nombre y otras modificaciones operativas y en las instalaciones.

Cumplimiento laboral y educación

Esta oficina garantiza que la industria del cannabis de Nueva Jersey cumpla con normas laborales justas y cultive una fuerza laboral bien informada. Supervisa el cumplimiento de requisitos laborales, incluidos los acuerdos de paz laboral, protecciones en el lugar de trabajo, derechos de negociación colectiva y prácticas laborales justas. Esta unidad trabaja principalmente a través de canales digitales:

- Colabora con la Junta Nacional de Relaciones Laborales (NLRB), lo que es una función importante de esta oficina para garantizar que los requisitos estatales se ajusten a las leyes y estatutos federales.
- Ofrece educación e información a empleadores, empleados y organizaciones laborales mediante orientación, recursos y capacitaciones para promover lugares de trabajo seguros, equitativos y en cumplimiento en toda la industria del cannabis.

Diversidad e Inclusión (Oficina de Desarrollo Empresarial para Minorías, Veteranos Discapacitados y Mujeres)

La función principal de la Oficina de Diversidad e Inclusión es conectar a las poblaciones marginadas con información sobre la Comisión Reguladora del Cannabis de Nueva Jersey y sus programas. Estas poblaciones incluyen a personas con condiciones que pueden beneficiarse del Programa de Cannabis Medicinal, como emprendedores y aspirantes a emprendedores de comunidades desfavorecidas socioeconómicamente y zonas afectadas, así como a comunidades desproporcionadamente perjudicadas por la guerra contra las drogas, que desean solicitar licencias para negocios de cannabis. La Oficina de Diversidad e Inclusión trabaja para establecer prácticas y procedimientos que promuevan la inclusión de diversas poblaciones en las industrias del cannabis medicinal y recreativo. Además de promover la participación, esta oficina tiene como objetivo implementar programas y otras iniciativas que fomenten la inclusión equitativa. Este trabajo se realiza a través de canales híbridos, como:

- Publicidad, campañas promocionales, seminarios, programas informativos y difusión de información al público, tanto de forma presencial como digital, para concientizar sobre la participación de comunidades social y económicamente desfavorecidas en las industrias del cannabis de uso medicinal y personal.
- Desarrollar, recomendar e implementar políticas, prácticas, protocolos, estándares y criterios diseñados para promover entidades comerciales de cannabis medicinal y establecimientos, distribuidores y servicios de entrega de cannabis para uso personal, así como la participación de comunidades desfavorecidas socioeconómicamente.
- Informar sobre sus actividades relacionadas con la participación de comunidades desfavorecidas socioeconómicamente en las industrias del cannabis de uso medicinal y personal.

Oficina de Comunicaciones

La Oficina de Comunicaciones amplifica el trabajo de la Junta de Comisionados, la Oficina del Director Ejecutivo, la Oficina de Licencias, la Oficina de Cumplimiento e Investigación, la Oficina de Asuntos Gubernamentales, la Oficina de Diversidad e

Inclusión, el Programa de Cannabis Medicinal y la agencia en su conjunto para garantizar una comunicación interna y externa eficaz con las partes interesadas clave en las siguientes áreas y a través de canales híbridos, como:

- Planificar, investigar, implementar y evaluar comunicaciones estratégicas.
- Relaciones con los medios de comunicación y eventos con la prensa.
- Medios impresos y digitales.
- Crear contenido para sitios web, blogs, boletines informativos y podcasts.
- Generar estrategias, planificación y coordinación para las redes sociales.
- Comunicaciones sobre reuniones y avisos públicos, lo que incluye gestionar y procurar adaptaciones razonables para el lenguaje de señas estadounidense y servicios de traducción de idiomas (una de las solicitudes fue para el idioma ruso).
- Participación del público y las partes interesadas.
- Actividades de difusión de información para la comunidad y educación pública, lo que incluye gestionar y procurar material informativo (una solicitud anterior incluyó la traducción de material informativo al criollo haitiano).
- Comunicaciones internas y participación de empleados.
- Elementos de campañas multicanal de uso seguro (redes sociales, radio, vallas publicitarias, anuncios digitales).

3. Entidades participantes

Oficina del Director Ejecutivo, Oficina de Licencias, Oficina de Cumplimiento e Investigación, Oficina de Relaciones Gubernamentales, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Servicios al Paciente y la Oficina de Diversidad e Inclusión.

B. Poblaciones con dominio limitado del inglés a las que servimos o, posiblemente, serviremos

La Ley exige que las agencias estatales les brinden servicios de asistencia en otros idiomas a las personas con dominio limitado del inglés. Esto implica identificar las necesidades de las poblaciones a las que sirven o, posiblemente, servirán, e incluye el apoyo escrito y oral en otros idiomas.

Según la Ley, las agencias deben traducir documentos vitales³ e información a los siete (7) idiomas más hablados por las personas con dominio limitado del inglés en Nueva Jersey. Para determinar estos siete idiomas principales, nuestra agencia utiliza datos estadísticos del censo estadounidense (incluidos los datos de la *Encuesta sobre las comunidades estadounidenses*) y consultas con las agencias líderes en la implementación del acceso lingüístico.

Estos datos también nos ayudan a comprender otras características lingüísticas de las comunidades a las que servimos o que posiblemente serviremos, lo que garantiza una planificación eficaz del acceso a servicios en otros idiomas.

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 (preferencia por el dialecto brasileño)
3. Coreano
4. Gujarati
5. Chino (incluidos mandarín y cantonés)⁴
6. Criollo francés o haitiano
7. Árabe

³ La Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263 define los documentos vitales como “documentos que afectan u ofrecen información legal sobre el acceso, la retención, la terminación o la exclusión de los servicios o beneficios a programas, que son requeridos por ley o explican derechos legales”.

⁴ Si bien el chino hablado incluye principalmente mandarín y cantonés, las traducciones de comunicaciones escritas deben adaptarse al chino simplificado tradicional.

1. Agregar idiomas a nivel estatal más allá de los siete idiomas principales

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

Nuestra agencia tomó la siguiente decisión sobre la incorporación de otros idiomas a parte de los siete idiomas principales:

Actualmente, la agencia no ha identificado la necesidad de incluir idiomas adicionales. La CRC seguirá evaluando anualmente la necesidad de incorporar otros idiomas tanto para los servicios de traducción como de interpretación, y según surja dicha necesidad. La CRC recopilará datos, a través de sus portales de licencias, sobre el idioma de preferencia en todos los registros del programa medicinal, así como en los formularios de solicitudes de licencias. Esta información servirá para determinar la necesidad de añadir idiomas adicionales, lo que también se pueden examinar en los condados de residencia para ver si existen necesidades regionales de acceso a servicios en otros idiomas. Además, se revisarán trimestralmente los datos de nuestras fuentes internas y del proveedor de servicios de interpretación durante el primer año y, posteriormente, anualmente, para determinar si es necesario añadir más idiomas para traducción y si hay una necesidad para esos idiomas a nivel estatal, regional o comunitario.

2. Idiomas disponibles para servicios de interpretación

Según la Ley, al brindar servicios o beneficios, las agencias estatales deben ofrecer servicios de interpretación en el idioma principal del solicitante.

3. Poblaciones con dominio limitado del inglés

Entre las personas con dominio limitado del inglés que pueden interactuar con nuestra agencia se incluyen pacientes de cannabis medicinal y sus cuidadores, solicitantes de licencias, dueños de negocios y personas que buscan información. La CRC hará un análisis anual y utilizará los informes de nuestro proveedor de servicios lingüísticos, así como la información recopilada de fuentes internas, para comprender mejor cuáles son los idiomas más frecuentes entre estos grupos y determinar si es necesario tomar medidas adicionales. Se recopilará información de los solicitantes de licencias y los pacientes de cannabis medicinal, así como de las solicitudes de adaptaciones para reuniones públicas y asambleas municipales, para determinar las necesidades de

idiomas a futuro. En lo que respecta a los servicios de interpretación, la ley exige que estos sean en el idioma materno de la persona para garantizar un acceso adecuado a los servicios o beneficios.

C. Determinar la necesidad de asistencia e identificación lingüística

Cuando una persona con dominio limitado del inglés se pone en contacto con nuestra agencia, el personal debe evaluar de las siguientes maneras si se necesita asistencia en otros idiomas (tablas de la 1 a la 3).

Tabla 1: En persona

Descripción	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o su acompañante	
Uso de tarjetas de identificación multilingües, carteles o ayudas visuales (por ejemplo, carteles “Yo hablo”)	X
Asistencia de empleados capacitados para identificar el idioma principal de la persona	
Asistencia de un intérprete calificado (en persona, por teléfono o video) para identificar o confirmar el idioma principal de la persona	X
Otro (especifique):	

Tabla 2: Comunicación telefónica

Descripción	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o su acompañante	X
Asistencia de empleados capacitados para identificar el idioma principal de la persona	X
Asistencia de un intérprete calificado (en persona, por teléfono o video) para identificar o confirmar el idioma principal de la persona	X
Otro (especifique):	

Tabla 3: Comunicación electrónica

Descripción	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Aviso sobre los servicios de asistencia en otros idiomas en el sitio web de la agencia	X
Eslóganes multilingües incluidos en formularios, cartas o comunicaciones por correo electrónico	
Chatbot multilingüe en el sitio web	
Uso de herramientas de traducción automática únicamente para identificar el idioma principal	X
Otro (especifique):	

D. Ofrecer servicios de asistencia en otros idiomas

1. Traducción de documentos vitales

La Ley exige la traducción de documentos vitales, que se definen en la Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263 como “documentos que afectan u ofrecen información legal sobre el acceso, la retención, la terminación o la exclusión de los servicios o beneficios a programas; 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 traducir documentos vitales

Recurso	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Personal multilingüe calificado, capacitado o designado	
Contratistas	X
Otro (especifique):	

La traducción de documentos vitales es un proceso continuo. El apéndice 1 es un inventario de los 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 cuenta con los siguientes recursos gratuitos para las solicitudes de interpretación en lenguajes hablados o de señas (tabla 5).

Tabla 5: Recursos para solicitudes de interpretación de lenguajes hablados o de señas

Recurso	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Asistencia de personal multilingüe calificado, capacitado o designado	X
Servicios de interpretación por teléfono	X
Servicios de interpretación en persona	
Servicios de interpretación por video	
Otro (especifique):	

3. Equipos y servicios de accesibilidad adicionales

Tabla 6: Equipos y servicios de accesibilidad

Equipo o servicio	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Menús telefónicos con los programas de la agencia en los siguientes idiomas (especifique):	
Empleados multilingües capacitados que pueden comunicarse con las personas con dominio limitado del inglés en determinados idiomas, entre ellos (especifique):	
Acceso a ayudas auxiliares como bucles de inducción magnética, altavoces portátiles, subtítulos, equipos de interpretación simultánea y/o por video	
Servicios a través de agencias asociadas que atienden a quienes necesitan ayudas auxiliares, entre los que se incluyen:	
Departamento de Servicios Humanos, División para Personas Sordas y con Discapacidades Auditivas	
Otro (especifique):	

E. Métodos de garantía de calidad

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

Tabla 7: Métodos de garantía de calidad

Método	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Priorizar el uso de lenguaje sencillo	X
Utilizar contratistas verificados que implementen estándares de garantía de calidad para asegurar que sus intérpretes y traductores tengan experiencia, estén capacitados y certificados según corresponda, y sean lingüística y culturalmente competentes	X
Monitorear la calidad de los servicios de interpretación y traducción de los proveedores, y capacitar al personal para supervisar la calidad de dichos servicios	X
Incluir requisitos de garantía de calidad en los contratos con los proveedores, por ejemplo, glosarios, revisión de traducciones, uso de memorias de traducción, softwares de localización, autoedición, etc.	X
Colaborar con organizaciones comunitarias para verificar periódicamente la calidad de los servicios de interpretación y traducción	
Realizar pruebas periódicas de los documentos traducidos y de los servicios de interpretación en diferentes idiomas	X
Garantizar la calidad y el mantenimiento adecuado de las ayudas y los equipos auxiliares, como bucles de inducción magnética, altavoces portátiles, sistemas de subtítulo, tabletas y/o equipos de traducción simultánea	
Otro (especifique):	

F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia en otros idiomas

Nuestra agencia les informa de las siguientes maneras a las personas con dominio limitado del inglés en los idiomas requeridos, incluyendo ayudas y equipos auxiliares, sobre su derecho a recibir asistencia gratuita en otros idiomas (tabla 8):

Tabla 8: Aviso público

Método	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Señales y carteles en zonas muy visibles para el público	X
Información en el sitio web de la agencia, que describe los servicios de asistencia en otros idiomas, los procesos y los documentos requeridos por la Ley	X
Material impreso, publicaciones y anuncios	
Menú telefónico con información en idiomas distintos del inglés	
Anuncios de servicio público	
Otro (especifique):	

G. Participación e información para partes interesadas

La colaboración de nuestra agencia con entidades comunitarias o partes interesadas que representan a poblaciones con dominio limitado del inglés, en lo que respecta a la planificación e implementación del acceso lingüístico, incluye (tabla 9):

Tabla 9: Participación e información para partes interesadas

Método	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Llevar a cabo actividades con las partes interesadas para informarles sobre nuestros planes con respecto al acceso a servicios en otros idiomas, lo que puede incluir sesiones públicas grupales y/o reuniones individuales	
Planificar y mantener actividades con las partes interesadas a medida que se implementa y actualiza este plan, lo que puede incluir sesiones públicas y/o reuniones individuales	X

Método	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Tener objetivos claros y medibles para difundir información y comunicaciones específicas sobre programas o servicios para personas con dominio limitado del inglés de diferentes comunidades	
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 la agencia en otros idiomas	
Sitio web o correo electrónico para recibir comentarios, preguntas o inquietudes sobre los servicios de asistencia en otros idiomas	X

H. Capacitación de personal

La capacitación anual para el personal involucrado en la implementación de la Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263, incluye los siguientes temas (tabla 10):

Tabla 10: Capacitación de personal

Tema	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Las obligaciones legales de la agencia de ofrecer servicios de asistencia en otros idiomas	X
Las políticas y los protocolos de la agencia sobre los servicios de asistencia en otros idiomas	X
Los recursos y las mejores prácticas de la agencia para ofrecer servicios de asistencia en otros idiomas	
Cómo acceder a intérpretes y traductores, y cómo trabajar con ellos	
Competencia y sensibilidad cultural	X
Cómo obtener servicios de traducción e interpretación	X
Mantener registros de los servicios de asistencia en otros idiomas que se ofrecieron a las personas con dominio limitado del inglés	X

I. Procesos para mantener registros, monitorear el cumplimiento y elaborar informes

1. Seguimiento interno anual

Nuestra agencia supervisa la implementación de este plan para garantizar el cumplimiento de la Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263 al (tabla 11):

Tabla 11: Seguimiento interno anual

Método	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Apoyar el establecimiento de mecanismos para monitorear la implementación 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 la Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263	X
Presentar oportunamente el informe anual de conformidad con la Legislación Pública (P. L.) 2023, c.263	X

2. Mantenimiento interno de registros

Nuestra agencia hace seguimiento continuo de los datos relacionados con la asistencia en otros idiomas. El seguimiento en curso incluye (tabla 12):

Tabla 12: Mantenimiento interno de registros

Métrica	Marque con una (X) todo lo que corresponda
Frecuencia de las solicitudes de asistencia en otros idiomas	X
Cómo se atendieron las solicitudes	X
Si se solicitó asistencia en otros idiomas distintos de los siete lenguajes requeridos	X
Cómo la agencia tiene previsto notificar a las poblaciones con dominio limitado del inglés sobre los servicios de asistencia en otros idiomas	X
Cómo documenta la agencia la prestación real de servicios de asistencia en otros idiomas a las personas con dominio limitado del inglés	X
Otro (especifique):	

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 al público en los siguientes idiomas: [Acceda a su idioma](#)