

Departamento de Servicios Humanos 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: Tonya Powell, Coordinadora de Acceso Lingüístico
- Dirección de correo electrónico: DHSLanguageAccess@dhs.nj.gov
- Sitio web: [New Jersey Department of Human Services](https://www.nj.gov/human-services/)

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.

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

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”.

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

Departamento de Servicios Humanos de Nueva Jersey Plan de acceso lingüístico	1
Coordinador(a) de acceso lingüístico (Language Access Coordinator, “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.....	9
D. Prestación de servicios de asistencia lingüística.....	11
E. Métodos de control de calidad	14
F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística	16
G. Participación de las partes interesadas y divulgación	16
H. Capacitación del personal.....	18
I. Procesos para mantenimiento de registros, control del cumplimiento y presentación de informes	18
Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos	20

A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público

1. Misión de la agencia

El Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Nueva Jersey es la agencia más grande del estado. Da servicio a aproximadamente 2.1 millones de habitantes de Nueva Jersey, lo que equivale a uno de cada cinco residentes del estado y uno de cada tres niños. Atendemos a personas mayores, adultos y familias con bajos ingresos; personas con discapacidades del desarrollo o discapacidades de aparición tardía; personas ciegas, con discapacidad visual, sordas, con discapacidades auditivas o sordociegas; padres que necesitan servicios de cuidado infantil, manutención infantil y/o atención médica para sus hijos; personas que se enfrentan a problemas de adicción y salud mental; y familias que se enfrentan a gastos médicos catastróficos para sus hijos. A través de nuestras divisiones, ofrecemos numerosos programas y servicios diseñados para proporcionar a las personas y familias elegibles la ayuda que necesitan para afrontar sus dificultades económicas y de salud. Entre ellos se incluyen el seguro médico a través de NJ FamilyCare o Medicaid, la asistencia alimentaria a través de NJ SNAP, apoyos para la vida independiente, servicios de cuidado personal y mucho más.

2. Cómo interactuamos con el público

El Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Nueva Jersey interactúa con el público a través de múltiples canales para que los programas y servicios sean accesibles en todo el estado. Los residentes se comunican con las agencias del DHS por teléfono, correo electrónico y correo postal, así como a través de servicios de asistencia, centros de atención telefónica y plataformas de videoconferencia como Zoom o Teams. Las solicitudes en línea, los sitios web de las agencias y los boletines informativos proporcionan puntos de acceso adicionales a la información y los servicios. El personal del DHS también interactúa con los residentes en eventos de difusión comunitaria, escuelas, bibliotecas, ferias de salud y recursos, conferencias y reuniones públicas. Además de estos eventos, algunas divisiones realizan visitas a domicilio, citas en la oficina y trabajo social itinerante para atender a las personas en sus propias comunidades. La información se distribuye tanto en línea como en formato impreso en todas las divisiones, e incluye folletos, volantes, informes y materiales multilingües. Para garantizar el acceso equitativo a los programas y servicios, se cuenta con personal

multilingüe, junto con servicios de traducción e interpretación contratados por el estado, para apoyar a los residentes con dominio limitado del inglés (LEP) o con necesidades de comunicación.

3. Entidades participantes

1. Fondo de Ayuda para Niños con Enfermedades Catastróficas (CICRF)
– (En el DHS, pero sin formar parte de él)
2. Comisión para la Ceguera y la Discapacidad Visual (CBVI)
3. División de Servicios para Personas Mayores (DoAS)
4. División para Sordera y la Discapacidad Auditiva (DDHH)
5. División de Discapacidades del Desarrollo (DDD)
6. División de Servicios para Personas con Discapacidad (DDS)
7. División de Desarrollo Familiar (DFD)
8. División de Asistencia Médica y Servicios de Salud (DMAHS)
9. División de Servicios de Salud Mental y Adicciones (DMHAS)
10. Oficina de Nuevos Estadounidenses (ONA)
11. Oficina para la Prevención de Discapacidades del Desarrollo (OPDD)
12. Oficina de Integridad y Responsabilidad de Programas (OPIA)

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.

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”.

Estos datos también ayudan a nuestra agencia a comprender otras características lingüísticas de las comunidades a las que actualmente prestamos o probablemente prestemos servicios, lo que garantiza una planificación eficaz del acceso lingüístico.

En el momento de la elaboración de este Plan, los idiomas más hablados por las personas con dominio limitado del inglés en Nueva Jersey son:

1. Español
2. Portugués (preferiblemente dialecto brasileño)
3. Coreano
4. Gujarati
5. Chino (incluidos el mandarín y el cantonés)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:

La mayoría de las agencias del DHS no han identificado la necesidad de traducir materiales a idiomas distintos de los siete más hablados por personas con dominio limitado del inglés (LEP) en Nueva Jersey. Sin embargo, aproximadamente el 30 % de las divisiones han determinado que es necesario contar con traducción adicional más allá de los siete idiomas principales con base en los requisitos del programa o en las poblaciones a las que atienden. Algunas agencias indican que se ofrece asistencia para la traducción a idiomas adicionales a los siete más hablados a través de avisos de Babel y funciones de traducción en línea. Todas las divisiones seguirán evaluando las necesidades lingüísticas de forma continua.

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.

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.

El DHS presta servicios e interactúa con una amplia gama de residentes con dominio limitado del inglés. Entre ellos se incluyen comunidades de inmigrantes, migrantes, refugiados y asilados que pueden ser recién llegados o residentes de larga data con distintos niveles de dominio del inglés. Las familias y las personas con discapacidades intelectuales, del desarrollo o físicas también se encuentran entre los beneficiarios que atendemos, muchos de los cuales requieren apoyo para la comunicación. Las personas y familias inscritas en Medicaid pueden constituir otra población significativa con LEP. Además, muchos residentes con LEP tienen acceso a servicios de salud conductual y de consumo de sustancias, como el apoyo para el tratamiento y la recuperación, respuesta a crisis y programas de prevención del suicidio. Las derivaciones a programas y servicios provienen de diversos entornos, tales como escuelas, hospitales, proveedores de atención médica, organizaciones comunitarias y religiosas, y agencias de servicios sociales. Otras poblaciones que pueden necesitar asistencia en interpretación o traducción son las personas sin hogar, los estudiantes internacionales y las personas encarceladas que buscan acceder a servicios sociales y de salud. El DHS también atiende a poblaciones con necesidades de comunicación más allá del lenguaje hablado. Esto incluye a las personas sordas o con discapacidades auditivas que utilizan el lenguaje de señas americano u otros lenguajes de señas. Por último, los tutores, solicitantes, proveedores y otras partes interesadas con LEP interactúan frecuentemente con los programas del DHS cuando prestan apoyo a familiares, solicitan beneficios o prestan servicios contratados.

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.	X
Apoyo de un intérprete calificado (en persona, telefónico o remoto) para identificar o confirmar el idioma principal de una persona.	X
Otro (especificar):	

Tabla 2: Comunicación telefónica

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): CBVI: Una persona sordociega que llame a la oficina utilizaría un servicio de retransmisión por video.	X

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.	X
Chatbot multilingüe en el sitio web.	X
Uso de herramientas de traducción automática únicamente para identificar el idioma principal.	X
Otro (especificar): DDHH: Evaluación de la correspondencia por correo electrónico y la autoidentificación a través del correo electrónico. DDS: Menú desplegable en el sitio web de DDS + Centro de información sobre discapacidades que traduce el sitio al chino, francés, gujarati, criollo haitiano, coreano, portugués y español.	X

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): DDHH: Comunicaciones del DHS para traducciones al español.	X

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.	X
Servicios de interpretación remota por video.	X
Otro (especificar): CBVI: Las personas sordociegas que deseen comunicarse con la agencia pueden hacerlo a través de un servicio de retransmisión de video. También contamos con personal bilingüe (en su mayoría hispanohablantes). Tenemos tres trabajadores sociales que son especialistas en sordoceguera y pueden comunicarse en lenguaje de señas. También contratamos intérpretes para personas sordas cuando es necesario.	X

Recurso	Marque (X) todas las opciones que correspondan
ONA: Colaboración con DDHH para asistencia/apoyo en lenguaje de señas.	

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):	X
Acceso a ayudas auxiliares como bucles de inducción de audiofrecuencia, comunicadores portátiles, subtitulado, interpretación remota por video o equipos de interpretación simultánea.	X
Servicios prestados a través de agencias asociadas que atienden a quienes necesitan ayudas auxiliares, entre ellos:	X
La División para Sordos y Personas con Discapacidad Auditiva del Departamento de Servicios Humanos	X
Otro (especificar): DDHH: El personal utiliza servicios de asistencia lingüística, incluidos los servicios de retransmisión e interpretación. DMHAS: Suministra ayudas y equipos auxiliares, garantiza la disponibilidad de subtítulos, conversión de voz a texto y contrata intérpretes de lenguaje de señas cuando es necesario. DMHAS espera utilizar amplificadores de wifi en el futuro.	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 subtitulado, tabletas o equipos de traducción simultánea.	X
Otro (especificar):	

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

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

Tabla 8: Aviso público

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

G. Participación de las partes interesadas y divulgación

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

Tabla 9: Participación de las partes interesadas y divulgación

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

H. Capacitación del personal

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

Tabla 10: Capacitación del personal

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

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

1. Monitoreo interno anual

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

Tabla 11: Monitoreo interno anual

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
Cómo la agencia tiene previsto informar a las poblaciones con dominio limitado del inglés sobre los servicios de asistencia lingüística disponibles.	X
Cómo documenta la agencia la prestación real de servicios de asistencia lingüística a personas con dominio limitado del inglés.	X
Otro (especificar):	

Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos

La traducción de documentos vitales es un proceso continuo. A la fecha de esta publicación, los siguientes documentos vitales están disponibles públicamente en los siguientes idiomas: [New Jersey Department of Human Services](#)