

Autoridad de Asistencia Estudiantil de Educación Superior (Higher Education Student Assistance Authority, HESAA) Plan de acceso lingüístico

De conformidad con la Ley Pública 2023, c.263

Fecha de entrada en vigencia del plan: 31 de diciembre de 2025

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

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

- Nombre: Christi Peace
 - Número de teléfono: 609-588-3300 x1330
 - Dirección de correo electrónico: LanguageAssistance@hesaa.org
 - Sitio web: www.hesaa.org
-

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

¹ La Ley Pública 2023, c.263 exige que “cada 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”.

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

Autoridad de Asistencia Estudiantil de Educación Superior (HESAA) 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.....	7
D. Prestación de servicios de asistencia lingüística	8
E. Métodos de control de calidad	10
F. Aviso público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de asistencia lingüística	11
G. Participación de las partes interesadas y divulgación	11
H. Capacitación del personal.....	12
I. Procesos para mantenimiento de registros, control del cumplimiento y presentación de informes	13
Apéndice 1: Inventario de documentos vitales traducidos	14

A. Nuestra agencia y cómo interactuamos con el público

1. Misión de la agencia

La Autoridad de Asistencia Estudiantil de Educación Superior de Nueva Jersey (HESAA) es la única agencia estatal de Nueva Jersey con la misión exclusiva de proporcionar a los estudiantes y familias recursos financieros e informativos para continuar su educación más allá de la escuela secundaria. Garantizar que los residentes a quienes servimos puedan entender los servicios que nuestra agencia ofrece y cómo obtener una educación universitaria asequible es una parte importante de esa misión.

2. Cómo interactuamos con el público

- El equipo de Atención al Cliente de HESAA responde llamadas telefónicas y correos electrónicos sobre temas como ayuda financiera, préstamos NJCLASS, planes de ahorro para la universidad, solicitudes para varios programas de HESAA y más.
- Los miembros del público pueden acudir a la oficina de HESAA para recibir asistencia en persona o pagar sus facturas de préstamo estudiantil.
- El equipo de Alcance de HESAA presenta talleres presenciales, ferias, festivales y otros eventos comunitarios para ayudar a las familias en los procesos de solicitud y aumentar la conciencia sobre los diversos programas de HESAA.
- El equipo de Alcance de HESAA también organiza cientos de seminarios web virtuales sobre ayuda financiera cada año.
- HESAA se comunica con el público a través de cuentas en redes sociales (Facebook, Twitter/X y LinkedIn), publicaciones y nuestro sitio web (www.hesaa.org).

3. Entidades participantes

HESAA tiene una oficina centralizada sin divisiones, por lo que toda la agencia está cubierta por esta ley.

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
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

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”.

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.

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 este momento, HESAA no ha identificado la necesidad de incluir otros idiomas en nuestros servicios de acceso lingüístico más allá de los 7 idiomas más hablados en Nueva Jersey. Esta determinación se basa en la cantidad mínima de llamadas que nuestro equipo de Atención al Cliente ha recibido en los últimos años que requirieron un intérprete para idiomas distintos de los 7 principales. Nuestra agencia continuará evaluando regularmente la necesidad de servicios adicionales de idiomas.

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.

Las poblaciones con LEP que interactúan con nuestra agencia generalmente incluyen padres o tutores de estudiantes universitarios que buscan apoyo con una solicitud de ayuda financiera o préstamo NJCLASS, según las interacciones que nuestro equipo de Atención al Cliente tiene con personas que necesitan servicios de interpretación cuando llaman a HESAA o vienen a nuestras oficinas. La mayoría de las personas que necesitan asistencia en un idioma distinto del inglés son aquellas que hablan español.

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.	
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.	X

Tabla 2: Comunicación telefónica

Descripción	Marque (X) todas las opciones que correspondan
Autoidentificación voluntaria por parte de la persona o de su acompañante.	
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.	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.	
Chatbot multilingüe en el sitio web.	
Uso de herramientas de traducción automática únicamente para identificar el idioma principal.	

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.	
Contratistas.	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.	
Servicios de interpretación telefónica.	X
Servicios de interpretación en persona.	
Servicios de interpretación remota por video.	

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): Español	X
Acceso a ayudas auxiliares como bucles de inducción de audiofrecuencia, comunicadores portátiles, subtitulado, 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): Servicios de New Jersey Relay	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.	
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.	
Realizar pruebas periódicas de documentos traducidos y servicios de interpretación en diferentes idiomas.	
Garantizar la calidad y el correcto mantenimiento de las ayudas y equipos auxiliares, tales como bucles de inducción de audiofrecuencia, comunicadores portátiles, sistemas de subtítulado, tabletas o equipos de traducción simultánea.	

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.	
Otro (especificar): El personal de atención al cliente recomendará el uso de servicios gratuitos de interpretación por teléfono a las personas que llamen a HESAA y tengan dificultades para conversar en 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.	

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

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.	
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.	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.	

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.	
Recopilar y compilar los datos necesarios para el Informe Anual de la agencia sobre el cumplimiento de P.L. 2023, c.263.	
Presentar oportunamente el Informe Anual de conformidad con P.L. 2023, c.263.	

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.	
Cómo documenta la agencia la prestación real de servicios de asistencia lingüística a personas con dominio limitado del inglés.	

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: www.hesaa.org/Pages/TranslatedInventory.aspx