

**Anexo 16: Plan de Greyhound para personas con dominio limitado del inglés
conforme al Título VI – Plan de acceso lingüístico**

PLAN PARA PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS
PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Greyhound Lines, Inc.
P. O. Box 660362
Dallas, Texas 75266-0362

Índice		Pág.
Plan para personas con dominio limitado del inglés		31
Análisis de cuatro factores		31
1.	El número o proporción de personas con LEP en el área de servicio	31
2.	Frecuencia con la que personas con LEP tienen contacto con el servicio.	32
3.	El tipo y la importancia del servicio brindado por Greyhound.	32
4.	Recursos disponibles a empresas que reciben fondos federales para garantizar el acceso pleno al servicio a personas con LEP	33
Plan de implementación		33
Puerto Seguro		34
Plan de acceso lingüístico		36
Introducción y objetivo		36
Las poblaciones con LEP a las que se les brinda servicio o con las que se tiene contacto, y la frecuencia del contacto		36
Medidas para el apoyo lingüístico		37
Personal bilingüe competente		38
Intérpretes informales		39
Servicios de traducción		39
Precisión en la traducción		40
Capacitación del personal sobre políticas y procedimientos LEP		40
Aviso de servicios lingüísticos gratuitos para personas con LEP		40
Revisión continua del LAP- monitoreo y actualizaciones		41



PLAN PARA PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

El Plan para personas con dominio limitado del inglés de Greyhound Lines, Inc. ("Greyhound") se elaboró para responder a las responsabilidades de la empresa, como acreedora de apoyo financiero federal, con respecto a las necesidades de las personas que no dominan el inglés. Aquellas personas a quienes se les dificulta leer, escribir, hablar o entender el inglés son personas con dominio limitado del inglés o "LEP" [por sus siglas en inglés]. Greyhound tiene una obligación federal (Orden Ejecutiva 13166) para tomar las medidas necesarias para asegurar que las personas con LEP gocen de un acceso pleno a los beneficios, servicios, información y demás componentes de los programas y las actividades. Para el desarrollo del Plan LEP, Greyhound consultó el Manual de Pautas LEP de la Secretaría de Transporte de los Estados Unidos (DOT) y llevó a cabo un análisis de cuatro factores.

Análisis de cuatro factores

1) El número o proporción de personas con LEP en el área de servicio. El área de servicio de Greyhound es el territorio de los 48 estados contiguos. Greyhound no proporciona servicio directamente a todas las áreas del país, si no que trabaja con varias empresas interlínea para brindar servicio en áreas geográficas donde Greyhound no ofrece servicio directamente. Se recopiló información de poblaciones con LEP de las siguientes fuentes para identificar aquellas poblaciones en las cuales el idioma que se habla en casa no es el inglés, o de poblaciones que dominan poco o nada de inglés, y se clasifican como poblaciones con LEP: (1) Información del censo 2000; (2) Encuesta de *American Community* del Departamento del Censo y de Encuestas de *Fact Finder*; así como la página web del Departamento del Trabajo Tabulación Especial LEP. Los idiomas hablados por las personas con quienes el personal de Greyhound interactúa con frecuencia determinarán qué documentos se traducirán, así como el tipo de intérpretes que se proporcionarán de acuerdo con las Pautas para personas con LEP de la U.S.D.O.T., la cual requiere que los adjudicatarios de la DOT/FTA tomen las medidas razonables para asegurar que las personas con LEP tengan acceso pleno a sus programas y actividades. Greyhound utiliza la retroalimentación del control interno de tráfico sobre las interacciones con clientes, basándose tanto en la retroalimentación de los empleados locales sobre la interacción con clientes como en el contacto con su Centro de Información al Cliente (CIC), como una medida habitual de las personas con LEP que requieren asistencia.

La información recopilada durante llamadas recientes por la Encuesta de Idiomas del Centro de Información al Cliente (CIC) de Greyhound indica los siguientes números de llamadas de los idiomas de preferencia: inglés (2,880,275), español (379,064) y francés (19,017). El

análisis de dicha información con respecto al número de personas con LEP reveló que el mayor porcentaje de la población total mayor de cinco años que hablan un idioma en casa que no sea el inglés son hispanohablantes. El porcentaje que le sigue es de personas mayores de cinco años que hablan un idioma en casa que no sea el inglés, son los que hablan francés. Mientras que puede haber otros idiomas identificados por el CIC, estos son pocos e infrecuentes por lo que no fueron monitoreados durante este periodo. Además, estas llamadas vienen de la totalidad del área de servicio de Greyhound, mas no incluyen características adicionales de quienes llaman. Greyhound sigue evaluando a todas las personas que llaman al CIC, así como las interacciones de más frecuencia de control interno de tráfico por el personal para determinar si es necesario ampliar las prácticas para personas con LEP más allá de las prácticas actuales.

2) Frecuencia con la que personas con LEP tienen contacto con el servicio. Dado el uso de dispositivos electrónicos que rápidamente traducen información para los usuarios, se desconoce hasta qué grado Greyhound atiende a personas con LEP en los servicios de rutas de transporte inter-ciudad diarias. Ya que más del 95% de boletos de Greyhound se compran en línea con dispositivos electrónicos, la necesidad de ventas directas al público es menor de lo que anteriormente se requería. Actualmente Greyhound está evaluando tanto la frecuencia con la que el personal de la empresa identifica y da servicio a personas con LEP, así como en cuáles áreas geográficas. Según el número de personas con LEP que utilicen el servicio de Greyhound, la empresa determinará las necesidades de dicho grupo para los principales seis idiomas que sean identificados, y de solicitarlo el pasajero o el DOT del estado, proporcionará documentos vitales en ese idioma.

La cantidad de interacciones que el personal en las terminales de Greyhound tiene con personas con LEP varía, y el personal de las terminales no hace suposiciones sobre el idioma primario de las personas basándose en su raza, color o nacionalidad. Sin embargo, si parece haber algún tipo de dificultad con el idioma en presencia del personal de la terminal, tal como lo recomienda la FTA, el personal determinará si la persona requiere de alguna de las diferentes formas de ayuda con el idioma y si dicha ayuda está disponible, incluyendo:

- a) La auto identificación voluntaria por la persona con LEP o por su acompañante;
- b) Una indagatoria directa sobre el idioma primario de la persona si han manifestado la necesidad de servicios de asistencia con el idioma;
- c) El trato con un empleado plurilingüe calificado o con un intérprete calificado, si están disponibles, para verificar el idioma primario de la persona;
- d) El uso de la cartulina o poster “Yo hablo” para identificar el idioma, si es que existen otros idiomas nativos en ciertas comunidades; o
- e) Preguntando a la persona sobre su región, municipio, pueblo o comunidad específica para asegurar que el idioma se identifique correctamente.

3) El tipo y la importancia del servicio brindado por Greyhound. Greyhound brinda un importante servicio de transporte inter-ciudad al público a través de su sistema de rutas. Greyhound es la empresa de autobuses entre ciudades más grande en los Estados Unidos, y brinda transporte entre varios puntos de conexión en varios estados. Greyhound también recibe apoyo operacional y de capital de varios DOTs Estatales bajo el artículo 49 U.S.C. §5311(f) del Programa de Subvención de Autobuses Inter-Ciudad y revisará periódicamente si

las rutas subsidiadas transportan a un mayor número de personas con LEP. Los DOTs Estatales periódicamente contactarán a Greyhound solicitando más información detallada sobre las personas con LEP que utilizan los servicios subsidiados por el estado en ese estado, y el personal de Greyhound proporcionará los estudios e información solicitados.

4) Recursos disponibles a empresas que reciben fondos federales para garantizar el acceso pleno al servicio a personas con LEP. Greyhound se cerciora de que la información sobre sus servicios, programas y actividades, incluyendo el servicio al cliente, la información de tarifas y horarios, y la información en su página *web*, esté disponible en español donde se requiera. El Centro de Información al Cliente (CIC, por sus siglas en inglés) de Greyhound es un servicio telefónico de información para las dudas de los clientes con respecto al transporte y a los viajes., sin embargo, existe personal bilingüe que lo puede asistir con traducciones. También hay traductores disponibles para otros idiomas, aunque no de inmediato. En varias ubicaciones Greyhound comparte espacio con otros transportistas y con agencias de transporte público, periódicamente dependiendo de los recursos de esas agencias para ayudar a las personas con LEP. Greyhound también pagará servicios de traducción e interpretación cuando sea necesario. Los otros recursos que la compañía consulta incluyen los arriba listados, así como los siguientes sitios de internet: la División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia de los Estados Unidos; LEP.gov; la Secretaría del Trabajo de los Estados Unidos; la Secretaría de Transporte de los Estados Unidos; y los sitios de internet de la FTA. El CIC es un servicio contratado que maneja las preguntas del cliente antes, durante y después del viaje del cliente. Terceros también pueden contactar al CIC con preguntas relacionadas a las necesidades de viaje de sus clientes, así como sobre la compra de boletos. Las actividades del control interno de tráfico de Greyhound también monitorean y brindan apoyo donde se requiera.

Los documentos que se consideran vitales se traducen al español dependiendo de las áreas donde la Red Nacional de Autobuses Inter-Ciudad brinde servicios y donde haya demanda del consumidor. Los documentos vitales son aquellos sin los que los clientes no podrían tener acceso a los servicios, tales como, folletos con información de servicios, las políticas, los procedimientos para viajar en autobuses inter-ciudad y cómo utilizar las instalaciones en terminal. Los documentos vitales también incluyen información sobre quejas o comentarios, así como opciones de accesibilidad para los pasajeros. Se puede solicitar la traducción de estos documentos vitales a otros idiomas. El portal de información de Greyhound.com automáticamente se traduce al idioma del teléfono móvil del usuario que esté comprando boletos y navegando el portal de la compañía, lo cual aumenta el alcance de quienes buscan información en su propio idioma. Esta función aplica a dispositivos móviles y no móviles, lo cual permite mayor control a nuestros pasajeros. Greyhound continúa enfocándose en mejoras tecnológicas durante un periodo de menores recursos y restricciones en costos para asegurar que se lleven a cabo los esfuerzos razonables para atender sus obligaciones ante las personas con LEP y sus necesidades. Esto incluye compartir material y servicios entre adjudicatarios, grupos de apoyo, poblaciones afectadas y agencias Federales.

Plan de implementación

A partir del análisis de cuatro factores, Greyhound identificó las necesidades lingüísticas,

así como los servicios necesarios para brindar un acceso pleno a sus clientes con LEP. El tipo de servicio que la empresa proporciona es también una consideración al decidir cómo responder a las necesidades de personas con LEP, dado que el autobús de Greyhound permanece en un área geográfica durante un tiempo breve antes de partir hacia su siguiente destino. Ya que Greyhound únicamente transporta a pasajeros con boleto pagado, en muchas ocasiones es posible que las interacciones del personal local con los viajeros no indiquen la necesidad de servicios para personas con LEP, a pesar de que alguna persona con LEP esté viajando con Greyhound. Greyhound revisará su Plan LEP anualmente e incorporará operaciones para recopilar datos LEP, tales como encuestas, para así identificar necesidades lingüísticas adicionales específicas al área en los idiomas de mayor prevalencia. Desde julio del 2012, como parte de su Programa para personas con dominio limitado del inglés, Greyhound ha incluido actividades y servicios que se ofrecen o se ofrecerán, tales como agentes hispanohablantes para el servicio al cliente y para información de tarifas y horarios, y páginas *web* en español. Greyhound ofrece traductores pagados, según la necesidad, para grupos de viaje grandes, identificados por adelantado por el personal local.

Puerto seguro

La Circular 4702.1B de la FTA, Capítulo III.9(c) incluye una disposición de Puerto Seguro en la que la “DOT ha adoptado la disposición de Puerto Seguro de la DOJ, la cual describe las circunstancias bajo las que se puede brindar un “puerto seguro” para acreedores con respecto a la traducción de material escrito para las poblaciones con LEP. La Disposición de Puerto Seguro establece que, si un acreedor realiza la traducción de documentos vitales para cada grupo con LEP en las lenguas que conforman el cinco por ciento (5%), o 1,000 personas, lo que sea menor, de la población total que pudiese requerir servicios de transporte o con quien se pudiese tener contacto, esa acción se considerará como prueba contundente del cumplimiento del acreedor con sus obligaciones de realizar traducciones. La traducción de documentos no vitales, en caso de ser necesaria, se podrá hacer oralmente. En caso de haber menos de 50 personas en un grupo lingüístico que alcance el disparador del cinco por ciento (5%), no es necesario que el acreedor realice la traducción del material escrito, pero sí debe dar aviso por escrito en el idioma primario de la población con LEP acerca del derecho a recibir una interpretación competente de dicho material sin costo alguno”.

“Dichas disposiciones de Puerto Seguro aplican únicamente a la traducción de documentos escritos. No afectan el requisito de brindar un acceso pleno a las personas con LEP a través de intérpretes competentes cuando los servicios de intérprete se requieran y sean razonables. El acreedor puede determinar, a partir del análisis de cuatro factores, que a pesar de que cierto grupo pueda caer dentro de la definición especificada por la Disposición de Puerto Seguro, una traducción no es necesariamente el medio efectivo para brindar las medidas de apoyo lingüístico. Por ejemplo, el acreedor puede determinar que hay una gran cantidad de personas dentro del grupo de cierto idioma que no están alfabetizados en su idioma natal y por lo tanto requieren de una interpretación oral. En estos casos, la documentación que respalde dicha determinación se le proporcionará a la FTA dentro del Programa conforme at Título VI”.

Dado que el área geográfica en la que Greyhound presta sus servicios es el territorio continental de los E.U., específicamente 1,800 ubicaciones, para no basarse únicamente en el estándar del análisis de cuatro factores de LEP, Greyhound optó por identificar por separado los idiomas identificados en el censo, en la información del CIC y en las evaluaciones del control interno de tráfico del personal local para definir a cuáles grupos con LEP no se les está extendiendo publicidad adecuada por parte de la empresa, y qué documentos deben traducirse a qué idiomas. (Ver el Plan de Acceso Lingüístico de Greyhound). Como resultado de estos esfuerzos, Greyhound Lines, Inc., cumple y cumplirá con la Disposición de Puerto Seguro que describe las circunstancias bajo las cuales se puede brindar “puerto seguro” para el acreedor con respecto a la traducción de materiales escritos para poblaciones con LEP. El “puerto seguro” se refiere a que, si el acreedor proporciona traducciones bajo estas circunstancias, dicha acción se considerara como prueba contundente del cumplimiento con las obligaciones de traducción por parte del acreedor bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (el Título VI). Específicamente, Greyhound utiliza personal bilingüe competente e intérpretes informales, además de los servicios de traducción para “los grupos más prevalentes de personas con dominio limitado del inglés que usan nuestros servicios”. El personal de operaciones y terminales de Greyhound también utiliza traductores competentes y fidedignos para las personas que requieren material escrito en su idioma.

A pesar de lo antes indicado por Greyhound sobre la determinación de las necesidades de los principales seis grupos con LEP identificados por su análisis de cuatro factores, la Disposición de Puerto Seguro establece, y los datos actuales indican, que únicamente hay un grupo con LEP que requiere de traducción especializada. Además de esta determinación, Greyhound está muy consciente de que la gran mayoría de sus pasajeros, más del 95%, compran sus boletos en línea con dispositivos móviles que pueden acceder la página web de Greyhound en el idioma del usuario. Por lo que, hasta que los datos no identifiquen un grupo con LEP de otro idioma que cumpla con los requisitos de la Disposición de Puerto Seguro, o que Greyhound opere más rutas en un área donde se haya identificado la necesidad de ampliar la traducción de documentos vitales para personas con LEP, únicamente se proporcionará traducción de documentos vitales al español.

La información recopilada por Greyhound a través de la Encuesta de Idiomas del Centro de Servicio al Cliente en el año calendario 2023 indica los siguientes números de llamadas por idioma de preferencia: inglés (2,880,275); español (379,064); y francés (19,017). Se identificaron otros grupos de idioma de preferencia, pero no se registraron cantidades dada la baja frecuencia de contactos con el personal. Greyhound continúa monitoreando las llamadas al CIC con respecto a la preferencia de idioma de sus clientes, y actualizará los datos conforme estén disponibles, modificando sus planes y programas LEP y LAP según sea necesario. Dichas observaciones no evitan que Greyhound conduzca encuestas regionales solicitadas por los DOTs Estatales que aportan subvenciones de Capital para Autobuses Inter-Ciudad o Subvenciones de Operación bajo los lineamientos del Artículo 49 U.S.C. § 5311(f).

PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Introducción y objetivo

Greyhound se compromete a cumplir con todas las leyes de derechos civiles, incluyendo el Título VI, el cual requiere que la empresa garantice a personas con dominio limitado del inglés un acceso pleno a nuestros servicios. El término LEP no se refiere a personas bilingües, si no a quienes tienen una capacidad limitada para leer, escribir o entender bien el inglés o no lo entienden en lo absoluto.

El objetivo de este plan es asegurar que las personas con dominio limitado del inglés tengan un acceso pleno a nuestros servicios. Para el desarrollo de este plan y para identificar las necesidades específicas de personas con dominio limitado del inglés, hemos llevado a cabo una evaluación de necesidades utilizando un análisis de cuatro factores. De acuerdo con este análisis de cuatro factores, Greyhound evaluó lo siguiente:

- 1) El número o proporción de personas con LEP a las que se les da servicio o con las que se tiene contacto dentro de la población a la que se le brinda servicio. (Tal como se instruye en la guía para determinar quiénes son aquellas personas “a las que se les brinda servicio o con las que se tiene contacto”, incluimos a aquellas personas a las que se les hubiese brindado servicio o con las que se hubiese tenido contacto si hubiesen tenido facilidad de acceso y la empresa hubiese prestado apoyo en otros idiomas);
- 2) La frecuencia con la que personas con dominio limitado del inglés tienen contacto con Greyhound;
- 3) El tipo y la importancia de servicios que brinda Greyhound; y
- 4) Los recursos disponibles y los costos. Nótese que, en la medida de lo posible, hemos hecho el esfuerzo de reducir costos identificando los recursos disponibles en la empresa para que estén disponibles en cada ubicación.

Las poblaciones con LEP a las que se les brinda servicio o con las que se tiene contacto, y la frecuencia del contacto

El área geográfica en la que Greyhound brinda servicio es el territorio continental de los E.U., específicamente 3,800 ubicaciones, lo cual es bastante extenso. Sin embargo, al revisar las pautas, no hemos interpretado la obligación de brindar apoyo lingüístico de manera tan amplia. Más bien, determinamos que las poblaciones con LEP a las que hay que dar servicio se determinaron a partir de lo siguiente: 1) información del censo; 2) una revisión de las necesidades lingüísticas de nuestros clientes actuales; y 3) pláticas con agencias en las áreas geográficas donde están las terminales operadas por la empresa. Optamos por determinar cuáles son los idiomas identificados en los datos del censo para establecer a cuáles grupos con LEP no estamos abarcando con nuestra mercadotecnia, y qué documentos se necesitan traducir a qué idiomas.

Greyhound reconoce que su personal tiene y seguirá teniendo un contacto importante con personas con LEP que hablan diferentes idiomas (que no sean inglés), principalmente español, durante la prestación de servicios, comenzando con la compra del boleto. Esto incluye lo siguiente:

- 1) El boletaje, incluyendo la comunicación por teléfono y el apoyo para comprar el boleto;
- 2) Interacciones cotidianas con el cliente, incluyendo, mas no limitado a, dudas para el servicio al cliente;
- 3) El proceso de viaje, y si aplica;
- 4) Temas de seguimiento con el servicio al cliente.

También reconocemos que a partir del análisis de cuatro factores que se llevó a cabo, nuestros esfuerzos de mercadotecnia deben abarcar a las personas con LEP que hablan español.

Medidas para el apoyo lingüístico

El tipo de apoyo lingüístico requerido para brindar un acceso pleno dependerá del tipo de comunicación que el personal tenga con la persona con LEP (por teléfono, en persona o por escrito), y en ciertos casos habrá más de un método que funcione. Independientemente de cómo se brinde el apoyo lingüístico, estamos conscientes de la importancia de brindar dichos servicios de manera oportuna y en un lugar apropiado. El no hacerlo puede ocasionar el retraso o el que se les nieguen servicios a clientes con LEP. Entendemos que nuestra obligación de brindar traducciones orales y/o escritas dependerá del análisis de cuatro factores.

Por lo tanto, hemos hecho lo posible para traducir al español todos los documentos vitales. A pesar de que nuestro análisis de cuatro factores indica que hay hablantes de otras lenguas que utilizan nuestros servicios, ninguna de esas lenguas cumple con los requisitos de Puerto Seguro y por lo tanto no hay necesidad de hacer traducciones además de las que se hacen al español. Sin embargo, sí proporcionamos la traducción del aviso sobre el derecho a que se les interprete oralmente a solicitud del cliente.

Nuestros esfuerzos de mercadotecnia deben ser completamente accesibles a personas con LEP. Esto incluye, mas no está limitado a, folletos, anuncios, ciertos periódicos y estaciones de radio. La medida en la que se brindará apoyo lingüístico oral dependerá del tipo e importancia de la actividad. Brindaremos apoyo gratuito a personas con LEP para cuestiones críticas, por ejemplo, ayuda en la compra de boletos y la navegación de nuestros servicios. Durante reuniones públicas automáticamente proporcionaremos intérprete para las poblaciones con LEP que lo requieran. Además, durante los avisos al público, se anunciará en los principales idiomas que las personas que requieran intérprete pueden marcar a cierto número para

solicitarlo. A estas personas se les brindará apoyo lingüístico gratuito durante dichas reuniones.

Personal bilingüe competente

Greyhound se esfuerza en contratar a personal que pueda comunicarse con los clientes. Una consideración importante en las contrataciones (tanto gerenciales como de choferes) para las diferentes ubicaciones, es si el solicitante puede brindar apoyo pleno a los clientes con LEP en esa área. Un gran porcentaje de nuestro personal es bilingüe y nos esforzamos en que sus habilidades correspondan con las necesidades de nuestros clientes con LEP. Preferimos cubrir las necesidades lingüísticas de los clientes con LEP a través de apoyo lingüístico directo. De no ser posible, nos comprometemos a cubrir sus necesidades por medio de otros métodos.

Estamos conscientes de que no es suficiente que el personal sea “bilingüe” al comunicarse con los clientes con LEP. Una persona bilingüe quizá pueda comunicarse de manera eficaz en dos idiomas, pero no tener la habilidad para interpretar entre el inglés y su idioma. Además, sabemos que la habilidad que se requiere para traducir no es igual a la que se requiere para interpretar. Una persona puede ser capaz de una pero no de la otra. Se hará el esfuerzo para ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal bilingüe para asegurar una comunicación efectiva y precisa.

El objetivo de Greyhound es brindar a las personas con un dominio limitado del inglés un acceso pleno y oportuno a nuestros servicios. Como ya lo indicamos, con frecuencia utilizamos al personal bilingüe como intérprete para nuestros clientes.

Cuando se requiera intérprete, estos no tendrán que presentar certificación formal como tal; sin embargo, sí se les requiere lo siguiente:

- Dominar y poder comunicarse con precisión tanto en inglés como en el idioma requerido;
- Tener conocimiento de términos relacionados con el transporte;
- Ser imparciales y únicamente fungir como intérprete; y
- Tener conocimiento de regionalismos y poder brindar una interpretación adecuada de manera consistente.

Cuando los derechos de la persona dependan de una interpretación fiel, completa y correcta, nos esforzaremos por utilizar intérpretes certificados o aquellos considerados como calificados por los juzgados estatales o federales. Independientemente de qué intérprete se utilice, el personal local se apegará a las siguientes pautas cuando se utilice intérprete:

- Explicará al intérprete el propósito de la comunicación y le dará una descripción de la información a transmitir;
- Dará una breve explicación de los términos técnicos que puedan surgir durante la comunicación;

- Evitará el uso de siglas;
- Hablará en oraciones cortas;
- Expresará una idea a la vez, permitiendo que la información se interprete antes de continuar;
- Confirmará con el intérprete que le esté entendiendo, de lo contrario la interpretación puede confundir al cliente con LEP;
- Evitará el uso de negativos dobles;
- Articulará las palabras;
- No usará contracciones;
- Se dirigirá al cliente y no al intérprete. Es decir, se colocará frente al cliente para ver a este de frente, y no al intérprete;
- Tendrá paciencia;
- Agradecerá al intérprete.

Intérpretes informales

Los clientes con un dominio limitado del inglés en ocasiones optan por traer a su propio intérprete informal para ayudarles en la comunicación; estos pueden incluir, mas no limitarse a, parientes, amigos o alguna persona que abogue por ellos. En dichos casos, el personal local debe recordar lo siguiente:

- Los intérpretes informales, dependiendo de las circunstancias y del tema, no siempre son adecuados. En breve, no todos los intérpretes informales tienen la capacidad para brindar una interpretación fiel y de calidad. Dado esto, ese tipo de apoyo lingüístico puede resultar en que la persona con LEP no reciba un acceso pleno a nuestros servicios.
- En situaciones de emergencia que no se pueden prever, es posible que de manera provisional Greyhound tenga que recurrir a intérpretes informales. El recurrir a menores no se recomienda a menos que sea una urgencia y que no haya intérpretes competentes disponibles.

Servicios de traducción

Greyhound hará la traducción de los documentos vitales al idioma de cada grupo con LEP con quien haya contacto frecuente y actualmente utilice nuestros servicios., como lo requieren las pautas de la DOT/FTA. Los documentos vitales de Greyhound incluyen, mas no se limitan a: formularios para quejas, consentimientos, deslinde de responsabilidades o exenciones, y formularios específicos de la DOT para solicitar servicios, programas o actividades cubiertas por el programa. El documento debe estar dirigido al público e incluir, más no limitarse a: toda cuestión, avisos y anuncios sobre el Título VI, la página web de Greyhound, percepción del público, avisos de derechos por escrito, así como cualquier información de aviso al público y que permita la participación en las prestaciones proporcionadas con el apoyo Federal que Greyhound recibe. Además, nuestra mercadotecnia (incluyendo el uso de material traducido), se distribuirá de manera que alcance a cada grupo con LEP que “califique” para recibir servicio según la información del censo de esa área geográfica.

Precisión en la traducción

Greyhound se esforzará en utilizar traductores competentes y precisos. Estamos conscientes de la importancia de esto particularmente para documentos legales u otra información donde la precisión tiene consecuencias importantes. Varias de las consideraciones que se tocaron con respecto a los intérpretes aplican a los traductores. Como ya se mencionó, la habilidad para traducir es muy distinta de la habilidad para interpretar, y el ser competente en una no quiere decir que se es competente en la otra. Dentro de lo posible, recurriremos a nuestro personal local para traducir documentos, y ya sea que dos personas trabajen conjuntamente, o que una persona traduzca el documento y que una segunda, un traductor independiente, lo vuelva a traducir al inglés para asegurar su precisión.

En la traducción de documentos se harán todos los esfuerzos para que el nivel de lectura de nuestro público se tome en cuenta. También estamos conscientes de que no siempre hay una traducción directa o exacta de algunos términos en inglés. Trabajaremos con nuestros traductores para brindar una alternativa apropiada y elaboraremos un glosario con los términos más usados. También proporcionaremos a nuestros traductores ejemplos de traducciones previas de material parecido para ayudarles en su traducción.

En algunas ubicaciones Greyhound también puede proporcionar traducciones al público en diversos idiomas, elaboradas por otras compañías de transporte asociadas, para el acceso de instalaciones y servicios. Greyhound no garantiza la precisión, ni asume responsabilidad, de la información traducida.

Greyhound cuenta con varios documentos traducidos que se utilizarán. Al personal se le ha instruido que es posible que las personas con LEP no sepan leer en su idioma de origen, y que deben estar preparados para brindar una interpretación oral de los documentos por escrito. Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8000.

Capacitación del personal sobre políticas y procedimientos LEP

A todo el personal actual de Greyhound se le capacitará sobre las obligaciones de brindar un acceso pleno a la información y a los servicios para personas con LEP. Así mismo, la capacitación sobre este tema será parte de la orientación para empleados nuevos en la empresa. La capacitación tendrá como objetivo que todos los empleados estén conscientes de los siguiente:

- a) Antecedentes del programa LEP;
- b) La obligación de la empresa para brindar un acceso pleno a las personas con LEP;
- c) Las políticas y los procedimientos LEP; y
- d) El protocolo para responder a las llamadas de personas con LEP, a la comunicación por escrito de personas con LEP, y al contacto en persona con personas con LEP.

Aviso de servicios lingüísticos gratuitos para personas con LEP

Reconocemos la importancia de que los clientes estén informados de nuestros servicios

lingüísticos gratuitos. Se elaborará un aviso en diferentes idiomas que indique esto, y que explique cómo tener acceso a dichos servicios. Utilizaremos los siguientes métodos para el aviso:

- a) Publicación de anuncios en áreas comunes y oficinas;
- b) Inclusión de esta instrucción en materiales de mercadotecnia. En caso de que el espacio sea limitado, lo haremos en el (los) idioma(s) más común(es).
- c) Menú en el correo de voz telefónico en los idiomas de mayor uso;
- d) Anuncios en canales de radio y televisión de idiomas distintos al inglés;
- e) Presentaciones y/o avisos en organizaciones comunitarias.

Revisión continua del LAP- monitoreo y actualizaciones

Al implementar nuestros programas de Dominio limitado del inglés (LEP) y el Plan de acceso a los Idiomas (LAP), Greyhound ayuda a eliminar barreras para que los pasajeros de Greyhound con LEP tengan un acceso pleno para usar o participar en todos los servicios de transporte de la empresa y servicios relacionados. Greyhound monitoreará y actualizará estos planes de LEP y LAP continuamente, según lo determinen las evaluaciones continuas por nuestros clientes a través del personal y la administración de Greyhound. Las mejoras tecnológicas y el incremento en las ventas de boletos en línea continuarán afectando a aquellas personas identificadas con LEP que requieran de más ayuda de parte de Greyhound para la traducción e interpretación, aunque la necesidad de dichos servicios se monitoreará de ahora en adelante. En la medida que las agencias Federales revisen y modifiquen los mandatos Federales conforme al Título VI – LEP – LAP y amplíen las expectativas de quienes reciben apoyo económico Federal, Greyhound continuará haciendo los ajustes necesarios en su documentación del Título VI – LEP – LAP para cumplir con dichos requisitos.