

# Greyhound Lines, Inc.

## Programa conforme al Título VI

P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362  
214-849-8000  
[www.greyhound.com](http://www.greyhound.com)

Este documento se preparó en conformidad con la Circular 4702.1B de la FTA del 1<sup>er</sup>o de octubre del 2012, donde se prohíbe la discriminación de grupos de personas protegidas por el Gobierno Federal bajo las Leyes, Reglamentación y Pautas Federales nombradas en la Lista de Competencias que se presenta abajo.

Índice		Pág.
Lista de requisitos (competencias) establecidos por el gobierno de los Estados Unidos para los grupos protegidos contra la discriminación y las represalias		3
Título VI: Resumen ejecutivo del Plan		4
Título VI: Descripción del programa		5
Política		5
Consejo directivo		5
Requerimientos generales para presentar informes		5
Requerimiento para proporcionar garantías conforme el Título VI		5
Requerimiento para preparar y presentar el programa conforme al Título VI		6
Requerimiento para dar aviso a los beneficiarios sobre las protecciones bajo el Título VI.		6
Requerimiento para implementar procedimientos para quejas y el formulario de quejas conforme al Título VI		6
Requerimiento para registrar y reportar investigaciones, quejas y demandas relacionadas con el tránsito conforme al Título VI		7
Requerimiento para promover la participación inclusiva del público		7
Requerimiento para brindar un acceso pleno a personas con dominio limitado del inglés.		7
Representación de minorías en órganos de planeación y asesoría.		8
Requerimiento para brindar apoyo a sub-acreedores		8
Requerimiento de monitoreo de sub-acreedores		9
Determinación del sitio o ubicación de instalaciones		9
Requerimiento para proporcionar información adicional que sea solicitada		10
Requerimientos para proveedores de servicios de autobús entre ciudades bajo el Título VI		10
Información adicional sobre la no discriminación y el Título VI		11
Anexo 1	Aprobación de la resolución por el Consejo Directivo	12
Anexo 2	Aviso a los beneficiarios conforme al Título VI	13
Anexo 3	Procedimientos para presentar quejas conforme al Título VI	14
Anexo 4	Formulario para presentar quejas bajo el Título VI	15
Anexo 5	Lista de investigaciones, quejas y demandas bajo el Título VI	17
Anexo 6	Plan de participación del público	18
Anexo 7	Cuadro de representación de minorías en comités y consejos	19
Anexo 8	Estándares de servicio en el sistema	20
Anexo 9	Políticas de servicio en el sistema	22
Anexo 10	Formulario para la educación de empleados	23
Anexo 11	Acuse de recibo del Plan conforme al Título VI	24
Anexo 12	Carta de acuse de recibo de quejas bajo el Título VI	25
Anexo 13	Carta de hallazgos	26
Anexo 14	Carta de conclusión	27
Anexo 15	Datos de agencias estatales y locales para presentar quejas	28
Anexo 16	Plan de Greyhound para personas con dominio limitado al inglés conforme al Título VI – Plan de acceso lingüístico	29



Lista de requisitos (competencias) establecidos por el gobierno de los Estados Unidos para los grupos protegidos contra la discriminación y las represalias

El Programa conforme al Título VI de Greyhound Lines, Inc. se basa en los requisitos establecidos por el gobierno norteamericano para los grupos de personas protegidas contra la discriminación y las represalias por motivos de raza, color, nacionalidad (incluido el dominio limitado del inglés), discapacidad, género, edad y religión, de acuerdo con las siguientes fuentes:

- *Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964* (Artículo 42 del Código Federal de los Estados Unidos, Fracción 5332 [42 U.S.C § 2000d por su nomenclatura en inglés]), el cual prohíbe la discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad (incluyendo el dominio limitado del inglés).
- *Leyes Federales de Tránsito, modificadas* (49 U.S.C. Capítulo 53 et seq.), en particular el Artículo 49 U.S.C. § 5332, el cual prohíbe la exclusión de participar en proyectos, programas o actividades que reciban asistencia financiera bajo dicho Capítulo, por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, género, discapacidad o edad.
- *Ley para Norteamericanos con Discapacidades de 1990* (42 U.S.C. § 12101), la cual prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad, por lo que requiere que los patrones y proveedores de servicios sujetos a esta ley proporcionen adaptaciones razonables para los empleados y personas discapacitadas en los programas y servicios que brindan; así mismo establece los requisitos de accesibilidad para adaptaciones en lugares públicos.
- *Ley Contra la Discriminación por Motivos de Edad de 1975* (29 U.S.C. § 6101), la cual prohíbe la discriminación en programas y actividades que reciben apoyo federal por motivos de edad.
- *Ley Contra la Discriminación en el Trabajo por Motivos de Edad [ADEA por sus siglas en inglés]* (29 U.S.C. § 621), la cual protege a ciertos solicitantes y empleados de cuarenta (40) o más años de edad de la discriminación por motivos de su edad en contrataciones, promociones, despidos, compensación, así como en los términos, condiciones o privilegios laborales, y prohíbe las represalias contra la persona protegida cuando esta presenta una queja por discriminación, presenta una denuncia por discriminación, o participa en una investigación o demanda por discriminación laboral.
- *Fracción 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973* (29 U.S.C. § 794), la cual prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad.
- *Ley de Asistencia para la Reubicación Uniforme y Políticas de Adquisición de Bienes Inmuebles de 1970, modificada* (42 U.S.C. § 4601 et seq.), la cual prohíbe el que a cualquier persona se le excluya de participar, se le nieguen prestaciones, y se le discrimine de programas que reciben apoyo federal, por motivos de raza, color o nacionalidad.
- *Título IX de la Ley de Modificaciones a la Educación de 1972* (20 U.S.C. § 1681), la cual prohíbe la discriminación por motivos de género en programas de educación sexual o en actividades que reciben apoyo federal.
- *“Coordinación para el cumplimiento de la no-discriminación en programas que reciben apoyo federal” regla de la Secretaría de Justicia, Artículo 28 Código del Reglamento Federal [CFR por sus siglas en inglés] Sección 42, Subsección F* (diciembre 1, 1976, a menos que se indique lo contrario).
- *Reglamento 6 C.F.R. Sección 19 de la Secretaría de Seguridad Nacional de los Estados Unidos*, la cual prohíbe la discriminación en programas de servicios sociales por motivos de religión.
- *Regla 49 CFR Sección 21 del reglamento de la Secretaría de Transporte (DOT por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos*, “La no-discriminación en programas de la Secretaría de Transporte que reciben asistencia federal – efectúan el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964”.
- La Circular 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito [FTA por sus siglas en inglés], “Requisitos y Pautas bajo el Título VI para Adjudicatarios de la Administración Federal de Tránsito” (marzo 1, 2016)
- La Circular 4703.1 de la FTA, “Pautas para las Políticas de Justicia Ambiental para los adjudicatarios de la Administración Federal de Tránsito” (agosto 15, 2012)
- Pautas de las políticas de la DOT sobre las responsabilidades de los adjudicatarios para con las personas con dominio limitado del inglés (diciembre 14, 2005)
- Orden ejecutiva 13166, “Mejorar el acceso a servicios para personas con dominio limitado del inglés” (agosto 11, 2000)
- Sección 12 del Acuerdo Maestro de Derechos Civiles de la FTA (noviembre 2, 2023)



## **Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI)**

### **Resumen ejecutivo del Plan**

Greyhound Lines Inc. es una empresa de Delaware cuya sede de negocios está ubicada principalmente en Dallas, Texas. Greyhound es una filial enteramente controlada por Flix North America y es la mayor proveedora de servicios de autotransporte de pasajeros, brindando transporte entre más de 3,800 destinos con más de 13,000 salidas diarias en Norteamérica. Greyhound ha participado en el programa del artículo 5311 (f) de la FTA durante más de 20 años y ha recibido fondos para apoyar sus operaciones y llevar a cabo mejoras a través de más de 20 programas estatales. Esto ha permitido que la empresa brinde servicios adicionales en comunidades rurales, realice mejoras en sus instalaciones, ofrezca mejor acceso a personas discapacitadas y cuente con unidades nuevas para mejorar la experiencia del pasajero y apoyar las necesidades de transporte en entidades rurales.



## Programa de Greyhound Lines, Inc. conforme al Título VI

### Descripción del programa

Greyhound Lines, Inc. Greyhound brinda servicios de autotransporte de pasajeros entre ciudades en los Estados Unidos. Como condición para recibir apoyo financiero de la Secretaría de Transporte (DOT por sus siglas en inglés) a través de la Administración Federal de Tránsito (FTA por sus siglas en inglés) para brindar dichos servicios, Greyhound debe asegurar que sus programas, políticas y actividades cumplan con las normas indicadas en Título VI de la Secretaría de Transporte. El siguiente programa se desarrolló como guía para la gestión y administración de las actividades de Greyhound relacionadas con el Título VI y en este se detalla cómo Greyhound cumple con los requisitos de la Circular 4702.1B de la FTA.

El Artículo 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 especifica lo siguiente: En los Estados Unidos a ninguna persona se le excluirá de participar, ni se le negarán prestaciones, ni estará sujeta a discriminación, por motivos de su raza, color o nacionalidad, en programas o actividades que reciban apoyo financiero Federal

### Política

Greyhound se compromete a garantizar que, a nadie, por motivos de su raza, color o nacionalidad, se le excluya de participar o se le discrimine con respecto al nivel y a la calidad de servicios o beneficios que Greyhound, sus empleados, sus filiales o sus contratistas, ofrecen. (ver Lista de Competencias en la página 3).

Coordinador del Título VI  
James Bristow  
Asesor Jurídico  
954-251-7107

[James.bristow@flix.com](mailto:James.bristow@flix.com)

### Consejo directivo

Greyhound está regida por un Consejo Directivo cuyo Presidente Ejecutivo pertenece al Consejo.

### Requerimientos generales para presentar informes

El Capítulo III de la Circular 4702.1B de la FTA trata sobre los requerimientos generales para que los acreedores y sub-acreedores de los fondos de la Administración Federal de Tránsito (FTA) presenten sus informes, así asegurando que sus actividades cumplan con la reglamentación bajo el Título VI de la DOT. A continuación, se resumen dichos requerimientos y la forma en que el Programa conforme al Título VI de Greyhound cumple con estos.

#### 1. REQUERIMIENTO PARA PROPORCIONAR GARANTÍAS CONFORME EL TÍTULO VI

*De conformidad con el CFR [Código de Reglamentación Federal, por sus siglas en inglés] 49, Artículo 21.7(a), cada solicitud para recibir apoyo financiero de la FTA debe incluir la garantía de que el solicitante implementará el programa en conformidad con la reglamentación del Título VI de la DOT. Se cumplirá con este requisito en el momento que el solicitante/acreedor presente la certificación y la garantía anuales a la FTA.*

**Greyhound Lines, Inc. presenta anualmente su certificación y garantía ante la FTA.**

**2. REQUERIMIENTO PARA PREPARAR Y PRESENTAR EL PROGRAMA CONFORME AL TÍTULO VI.**

*La FTA requiere que todo acreedor directo y primario documente su cumplimiento con la reglamentación del Título VI de la DOT presentando su Programa conforme al Título VI al funcionario regional de derechos civiles de la FTA una vez cada tres años, o según lo requiera la FTA. Para todos los acreedores (incluyendo sub-acreedores), el Programa conforme al Título VI debe estar aprobado ya sea por el consejo directivo del acreedor, por el órgano rector, o por el (los) funcionario(s) responsable(s) de las políticas, antes de ser presentado a la FTA. Los sub-acreedores presentarán sus Programas conforme al Título VI al acreedor primario de quien recibirán los fondos para apoyar al acreedor primario con su cumplimiento.*

**El Consejo Directivo de Greyhound aprobó el Programa conforme al Título VI por resolución ([Anexo 1](#)).**

**3. REQUERIMIENTO PARA DAR AVISO A LOS BENEFICIARIOS SOBRE LAS PROTECCIONES BAJO EL TÍTULO VI.**

*El Programa conforme al Título VI debe incluir el aviso al público en el cual el acreedor comunica su cumplimiento con dicha ley, e informa al público de las protecciones que la ley ofrece en contra de la discriminación. También se debe incluir una lista de los sitios donde se publicará el aviso.*

**Greyhound ha elaborado un Aviso a Beneficiarios conforme al Título VI según las pautas de la Circular C 4702.1B de la FTA, Anexo B. Copia de este aviso público se encuentra en el [Anexo 2](#) del Programa conforme al Título VI. El aviso está visible en las áreas públicas de las instalaciones de Greyhound, incluyendo el área de recepción y las oficinas corporativas, y también se publicará en [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com). Según se requiera, el aviso se traducirá a otros idiomas.**

**4. REQUERIMIENTO PARA IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTOS PARA QUEJAS Y EL FORMULARIO DE QUEJAS CONFORME AL TÍTULO VI**

*Todo acreedor desarrollará procedimientos para investigar y rastrear las quejas relacionadas con el Título VI que se presenten en su contra y tendrá disponible al público los procedimientos para presentar dichas quejas. El acreedor también elaborará un formulario para las quejas bajo el Título VI, y tanto el formulario como el procedimiento para presentar quejas debe estar disponible en la página web del acreedor.*

**Greyhound ha elaborado tanto el procedimiento como el formulario para presentar quejas relacionadas con el Título VI. En el presente Programa conforme al Título VI, el [Anexo 3](#) detalla los procedimientos de Greyhound para presentar quejas bajo el Título VI, y en el [Anexo 4](#) se encuentra el formulario de Greyhound para quejas bajo el Título VI.**

**Tanto el procedimiento para presentar quejas como el formulario estarán disponibles en inglés y en español en la página web de Greyhound, [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com). Las personas sin acceso al internet podrán solicitar que se les envíe copia de dichos documentos en: (<https://www.greyhound.com/travel-info/your-rights-rules-on-board>).**

**5. REQUERIMIENTO PARA REGISTRAR Y REPORTAR INVESTIGACIONES, QUEJAS Y DEMANDAS RELACIONADAS CON EL TRÁNSITO CONFORME AL TÍTULO VI**

*Para cumplir con los requerimientos del CFR 49, Artículo 21.9(b) para elaborar reportes, la FTA requiere que todo acreedor prepare y mantenga una lista de los siguientes elementos donde se alegue discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad: investigaciones activas conducidas por agencias que no sean la FT; demandas; y quejas donde se nombre al acreedor. La lista incluirá la fecha de dicha investigación, demanda o queja presentada, así como un resumen de la(s) acusación(es); el estatus de la investigación, de la demanda o de la queja; y también cuáles fueron las acciones que el acreedor tomó en respuesta, o cuáles fueron los hallazgos finales de la investigación, de la demanda o de la queja.*

**Greyhound elaborará una lista de todas las investigaciones, demandas o quejas en la que Greyhound esté nombrada, en conformidad con las pautas de la Circular C 4702.1B, de la FTA, Anexo E. La lista se encuentra en el [Anexo 5](#) del presente Programa conforme al Título VI. Además, Greyhound llevará registros de toda la documentación requerida por ley. Se implementarán procedimientos para elaborar reportes cuando se reciban quejas. Se proporcionará copia a las jurisdicciones locales o estatales pertinentes de las quejas recibidas por Greyhound a los 10 días de su recepción.**

**6. REQUERIMIENTO PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN INCLUSIVA DEL PÚBLICO**

*El contenido y las consideraciones del Título VI y de la Orden Ejecutiva sobre LEP [dominio limitado del inglés, por sus siglas en inglés], así como las pautas para LEP de la DOT se integrarán al plan o al procedimiento del acreedor para la participación del público (es decir, el documento que explícitamente describe las estrategias proactivas, los procedimientos y los resultados deseados por parte del acreedor que respaldan las actividades de participación del público).*

**La política de participación del público de Greyhound aparece en el [Anexo 6](#) del presente Programa conforme al Título VI. Greyhound asegura que las minorías y las poblaciones con dominio limitado del inglés, así como el público en general, estén empoderados para participar en las decisiones que tengan que ver con el servicio de Greyhound entre ciudades**

**7. REQUERIMIENTO PARA BRINDAR UN ACCESO PLENO A PERSONAS CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS.**

*En conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, así como con la reglamentación implementada por la DOT y la Orden Ejecutiva 13166, "Mejorando el acceso a servicios para personas con dominio limitado del inglés" (65 FR 50121, ago. 11, 2000), los acreedores tomarán las medidas razonables para asegurar un acceso pleno a los beneficios, a los servicios, a la información y a otros componentes importantes de programas y actividades para personas con dominio limitado del inglés (LEP).*

**Favor de consultar el [Plan de acceso lingüístico](#) de Greyhound anexo al presente Programa conforme al Título VI ([Anexo 16](#)). El Análisis de cuatro factores y el plan de acción de Greyhound también aparecen en el anexo.**

**8. REPRESENTACIÓN DE MINORÍAS EN ÓRGANOS DE PLANEACIÓN Y ASESORÍA**

*El Título 49 del CFR Artículo 21.5(b)(1)(vii) indica que un acreedor “no puede negarle a nadie la oportunidad de participar como miembro de algún órgano de planeación, asesoría o algo similar, que sea parte integral del programa”, en base la raza, el color o la nacionalidad de dicha persona. Los acreedores que cuenten con consejos de planeación no elegidos para cuestiones de tránsito, o con consejos o comités de asesoría, o con comités similares, cuyos miembros hayan sido elegidos por el acreedor, deben proporcionar una gráfica con el desglose racial de los miembros de dichos comités, así como una descripción de los esfuerzos para fomentar la participación de minorías en dichos comités.*

**Greyhound asegurará que haya una representación adecuada de minorías en dichos consejos o comisiones. En el [Anexo 7](#) se muestra el borrador de Greyhound de la Gráfica de Representación de Minorías en Comités y Consejos Elegidos por Greyhound Lines, Inc. La gráfica se irá llenando conforme se establezcan los consejos, comités o comisiones**

**9. REQUERIMIENTO PARA BRINDAR APOYO A SUB-ACREEDORES**

*El Título 49 del CFR Artículo 21.9(b) indica que, si “un acreedor primario le extiende apoyo económico Federal a algún otro acreedor, dicho acreedor también deberá presentar informes de cumplimiento al acreedor primario según sea necesario para que el acreedor primario pueda desempeñar sus obligaciones bajo lo que le corresponde. Los acreedores primarios deben apoyar a sus sub-acreedores en el cumplimiento de la reglamentación del Título VI de la DOT, incluyendo los requerimientos generales para elaborar informes. Según lo necesario y apropiado, el acreedor primario brindará apoyo al sub-acreedor.*

**En caso de que Greyhound utilice a un sub-acreedor, le brindará el apoyo para cumplir con los requisitos generales para elaborar informes y le proporcionará:**

- a. Muestra del Aviso al público donde se informa a los beneficiarios de sus derechos bajo la reglamentación del Título VI de la DOT, los procedimientos para presentar quejas bajo el Título VI y el formulario de Quejas del Título VI de Greyhound.**
- b. Muestra de los procedimientos para rastrear e investigar las quejas presentadas al sub-acreedor bajo el Título VI, así como el lapso dentro del cual Greyhound espera que el sub-acreedor le informe de dichas quejas.**
- c. Información demográfica sobre la raza y el dominio del inglés de aquellas personas a quienes el sub-acreedor da servicio. Esta información ayudará al sub-acreedor a evaluar el nivel y la calidad del servicio que presta a las comunidades dentro de su área de servicio, así como a evaluar la necesidad de brindar apoyo en otros idiomas.**
- d. Otros datos sobre patrones de viaje y encuestas por Greyhound que puedan ayudar al sub-acreedor en su cumplimiento con el Título VI.**

#### **10. REQUERIMIENTO DE MONITOREO DE SUB-ACREEDORES**

*En conformidad con el CFR 49 21.9(b), y para asegurar que los sub-acreedores cumplan con la reglamentación del Título VI de la DOT, los acreedores primarios deben monitorear a sus sub-acreedores con respecto al cumplimiento con la reglamentación. Más aún, si el sub-acreedor no está en cumplimiento con dicha reglamentación, el acreedor tampoco lo estará.*

**Para asegurar el cumplimiento de los sub-acreedores con la reglamentación del Título VI, Greyhound llevará a cabo lo siguiente:**

- 1. Documentará el procedimiento de Greyhound para asegurar que el sub-acreedor esté en cumplimiento con los requerimientos generales para elaborar informes según la Circular 4702.1B de la FTA. En caso de que el sub-acreedor no esté en cumplimiento, Greyhound le podrá imponer sanciones tales como la retención de pagos y/o la cancelación, terminación o suspensión de algún acuerdo.**
- 2. Tendrá en su haber el archivo electrónico del Programa conforme al Título VI del sub-acreedor y revisará que los programas estén en cumplimiento. Una vez que los sub-acreedores hayan presentado su Programa inicial conforme al Título VI, Greyhound les solicitará que lo presenten nuevamente cada tres años de acuerdo con el plan que la empresa les proporcione. Si Greyhound considera que se requieren cambios, el sub-acreedor proporcionará la actualización dentro de los siguientes 30 días de haber recibido la solicitud para hacer los cambios necesarios.**
- 3. Ya sea a solicitud de la FTA, o en respuesta a una queja por discriminación, o si Greyhound lo considerarse necesario, se le solicitará al sub-acreedor que verifique el nivel y la calidad del servicio con respecto a la equidad.**

#### **11. DETERMINACIÓN DEL SITIO O UBICACIÓN DE INSTALACIONES**

*El Título 49 del CFR Artículo 21.9(b)(3) indica que, “Al determinar el sitio o ubicación de las instalaciones, un acreedor o solicitante no puede hacer su elección con el propósito o efecto de excluir, negar beneficios, o discriminar a persona alguna de los programas a los que aplica esta reglamentación con base en la raza, el color o la nacionalidad de la persona; ni con el propósito o efecto de frustrar o sustancialmente impedir el que se logren los objetivos de esta Ley o de las responsabilidades que le corresponden”. El Título 49 del CFR sección 21, Anexo C, Artículo (3)(iv) establece que, “La ubicación de proyectos que requieran la adquisición de terrenos y la reubicación de viviendas y negocios no se podrá determinar en base a raza, color o nacionalidad”. Para propósitos de este requerimiento, dentro de “instalaciones” no se incluyen los sotechados en las paradas, ya que son instalaciones de tránsito que se tratan en el Capítulo IV; tampoco las estaciones de tránsito, o las subestaciones eléctricas, etc. están incluidas ya que estas se evalúan durante el desarrollo del proyecto y durante el proceso NEPA. Las instalaciones cubiertas por esta disposición incluyen, mas no se limitan a, instalaciones de almacenamiento, instalaciones de mantenimiento, centros de operación, etc.*

**Greyhound asegurará que tanto el análisis ambiental como los requisitos legales ambientales bajo el Título VI sean incorporados en los proyectos que se lleven a cabo para las obras de instalaciones.**

- a. Greyhound elaborará un análisis de equidad conforme al Título VI durante la etapa de planeación de la ubicación del proyecto para asegurar que dicha ubicación se elija sin consideraciones de raza, color o nacionalidad. Greyhound tendrá contacto con quienes puedan ser impactados por la ubicación de las instalaciones. El análisis de equidad conforme al Título VI comparará el impacto de equidad en diferentes ubicaciones, y este se llevará a cabo antes de elegir la ubicación predilecta.
- b. Al evaluar las ubicaciones para las instalaciones, Greyhound tomará en cuenta otras instalaciones en el área que hayan tenido un impacto similar para determinar si pudiese haber un impacto adverso acumulativo. El análisis se llevará a cabo según la subdivisión o bloque del censo cuando sea apropiado, para asegurar que se dé la perspectiva apropiada a los impactos localizados.
- c. Si Greyhound determina que la ubicación del Proyecto tendrá un impacto dispar en base a raza, color o nacionalidad, Greyhound únicamente ubicará el Proyecto en ese sitio si existe una justificación legítima y de peso para elegir esa ubicación, y no habiendo ubicaciones alternas que pudiesen tener un impacto menos dispar en cuestión de raza, color o nacionalidad. Greyhound demostrará su cumplimiento con ambas pruebas y considerará y analizará alternativas para determinar si esas alternativas tendrían un impacto menos dispar en cuestión de raza, color o nacionalidad, para así implementar la alternativa que resulte menos discriminatoria.

**12. REQUERIMIENTO PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN ADICIONAL QUE SEA SOLICITADA**

*La FTA puede solicitar al acreedor, a su discreción, información adicional a la requerida por esta Circular para investigar quejas de discriminación o para resolver inquietudes de posibles faltas en el cumplimiento con la reglamentación de la DOT bajo el Título VI*

**En la medida que lo requiera la ley, Greyhound cooperará con cualquier investigación sobre quejas de discriminación de la FTA bajo la reglamentación del Título VI.**

**Requerimientos para proveedores de servicios de autobús entre ciudades bajo el Título VI:**

*Bajo la FTA C 9040.1G, Capítulo I (1), el servicio de autobús entre ciudades, amén de ser transporte disponible al público, no es transporte público de rutas fijas ni servicio que responde a la demanda (ver C 9040.1G Capítulo I (4) (bb)). La FTA C 9040.1G, Capítulo 1, párrafo 4(o) define los autobuses entre ciudades como: servicio de autobús para el público en general con horarios programados que opera con paradas limitadas en rutas fijas que conectan dos o más áreas urbanas que no están próximas una a la otra, con la capacidad de transportar equipaje de pasajeros y que ofrece conexiones útiles a líneas de autobús entre ciudades para destinos más distantes, si es que dicho servicio está disponible. Por lo tanto, los requerimientos de Greyhound Lines, Inc. bajo el Título VI se limitan a C 4702.1B, Capítulo III.*

**Favor de referirse a los Estándares de servicio en el sistema de Greyhound ([Anexo 8](#)) así como a las Políticas de servicio en el sistema ([Anexo 9](#)).**



### Información adicional sobre la no discriminación y el Título VI

Para solicitar más información sobre el Título VI, así como sobre las obligaciones federales y estatales para la no discriminación, favor de comunicarse con el Coordinador del Título VI en Greyhound:

James Bristow  
Asesor Jurídico  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362  
[james.bristow@flix.com](mailto:james.bristow@flix.com)

Para más información sobre la no discriminación en cuestiones de transporte, puede comunicarse con la FTA en:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights  
Atención: Coordinador del Programa del Título VI  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Ave.,  
SE Washington, DC 20590



## **Anexo 1: Aprobación de la resolución por el Consejo Directivo**

**Resolución por escrito del consentimiento unánime  
del Consejo Directivo de Greyhound Lines, Inc.  
Septiembre 10, 2024**

Nosotros, los abajo firmantes, quienes conformamos la totalidad de directivos de Greyhound Lines, Inc., empresa de Delaware ("Greyhound"), por la presente damos nuestro consentimiento, en conformidad con las leyes del Estado de Delaware, para que se adopten las siguientes resoluciones para toda y cada una de las acciones que se amparan:

SE EXPONE, que Greyhound opera servicios de autobús entre ciudades a través del territorio continental de los Estados Unidos. Como condición de la Administración Federal de Tránsito ("FTA", por sus siglas en inglés) para recibir apoyo financiero de la Secretaría Federal de Transporte ("DOT", por sus siglas en inglés) para la operación de estos servicios, Greyhound debe asegurar que sus programas, políticas y actividades cumplan con la reglamentación del Título VI de la DOT;

SE EXPONE, que Greyhound está autorizado para actuar en representación propia;

SE EXPONE, que por resolución, Greyhound formalmente designó el Programa conforme al Título VI el 24 de septiembre del 2022;

SE EXPONE, que Greyhound ha actualizado el Programa conforme al Título VI con los datos de contacto actualizados y en cumplimiento con las normas, incluyendo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, el Artículo 42 del Código Federal fracción 2000d et seq, las Leyes Federales de Tránsito, el Título 49, del Código de los Estados Unidos, Capítulo 53; el Artículo 49 de la CFR § 1.51; el Artículo 49 de la CFR sección 21; el Artículo 29 de la CFR § 42.401 et seq; la Circular 4702.1B de la FTA; la O.E. 13166; la O.E. 12898, así como la lista de otras autoridades federales del Programa conforme al Título VI de Greyhound, aprobada por el departamento de Justicia de los Estados Unidos, división de Derechos Civiles.

POR TANTO, SE RESUELVE que, mediante la presente, el Consejo Directivo de Greyhound aprueba por escrito y por unanimidad, las siguientes resoluciones:

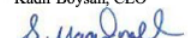
SE RESUELVE que, con vigencia inmediata, Greyhound formalmente instituye el Programa actualizado conforme al Título VI de acuerdo con lo establecido en la documentación del plan del programa con fecha de septiembre del 2024 para garantizar el cumplimiento con los programas, las políticas y las actividades de la DOT;

SE RESUELVE que esta resolución permanecerá vigente hasta no ser rescindida o reemplazada por una nueva resolución;

ADEMÁS, SE RESUELVE, que toda acción tomada a la fecha o en el futuro por los funcionarios de Greyhound bajo los términos de la resolución que antecede, incluyendo el delegar autoridad para llevar a cabo la tarea arriba mencionada en la resolución, por la presente se ratifican y se confirman como constancia por escrito por parte de Greyhound.

COMO CONSTANCIA DE LO ANTERIOR, cada uno de los abajo firmantes, quienes conforman la totalidad del cuerpo directivo de Greyhound con derecho de voto en los asuntos mencionados, por medio de la presente, renuncian a la notificación de una reunión formal y por medio de la presente celebran el presente Consentimiento Unánime por Escrito, que formará parte de las minutas de la Sociedad a partir del 10 de septiembre del 2024.

  
Kadir Boysan, CEO

  
Scott MacDonald, Director

Siendo estos todos los directivos de Greyhound Lines, Inc.

Septiembre 2024



## **Anexo 2: Aviso a beneficiarios conforme al Título VI**

Greyhound Lines, Inc. opera sus programas y servicios sin consideraciones de raza, color o nacionalidad en conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Aquella persona que considere haber sido agraviada por alguna práctica discriminatoria ilícita bajo el Título VI, puede presentar una queja a Greyhound Lines, Inc.

Para más información sobre el programa de derechos civiles de Greyhound y sobre los procedimientos para presentar quejas, comuníquese al Departamento de Servicio al Cliente 214-849-8000, o visítenos en línea en [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com) o en persona en la sede corporativa con dirección en P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362.

Puede presentar su queja directamente en la Administración Federal de Tránsito, dirigida al Departamento de Derechos Civiles, atención a: Coordinador del Programa del Título VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

También se pueden presentar quejas ante las agencias locales y estatales. Para obtener una lista de estas agencias, consultar el Anexo 15.

Para información en otros idiomas, comuníquese al 214-849-8000.



### **Anexo 3: Procedimientos para presentar quejas conforme al Título VI**

Aquella persona que considere haber sido discriminada por Greyhound Lines, Inc. (Greyhound en los sucesivos) por motivos de su raza, color o nacionalidad, podrá presentar su queja bajo el Título VI llenando y enviando el Formulario para quejas bajo el Título VI. Greyhound investigará las quejas recibidas en un plazo no mayor a 180 días a partir del supuesto incidente. Greyhound procesará las quejas que estén completas.

Todas las quejas bajo el Título VI o relacionadas con este se consideran formales; no hay un proceso informal. Las quejas deben presentarse por escrito en el formulario que se proporciona y deben estar firmadas por el reclamante. Estas deben incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante y suficientes detalles para especificar todos los problemas y circunstancias de la supuesta discriminación. Las acusaciones deben estar fundamentadas en cuestiones relacionadas con raza, color o nacionalidad. Las quejas por discriminación bajo el Título VI pueden enviarse a:

Greyhound Lines, Inc.  
Atención: Coordinador del Título VI  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362

Una vez recibida la queja, Greyhound la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El reclamante recibirá una carta de acuse de recibo que le informará si Greyhound investigará la queja.

Greyhound tiene 30 días para investigar la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, Greyhound podrá comunicarse con el reclamante. El reclamante tiene 15 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el reclamante no se comunica con el investigador, o si Greyhound no recibe la información adicional dentro de los 15 días hábiles, Greyhound puede cerrar el caso administrativamente. También se puede cerrar el caso administrativamente si el reclamante decide no continuar con el proceso.

Una vez que el investigador haya revisado la queja, enviará al reclamante, ya sea la carta de conclusión o la carta de hallazgos (LOF por sus siglas en inglés). La carta de conclusión resume las acusaciones y establece que no hubo violación al Título VI y que el caso queda cerrado. La LOF resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al supuesto incidente y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, alguna capacitación adicional del personal u otra acción. Si el reclamante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta de conclusión o la LOF para hacerlo.

También se pueden presentar quejas directamente ante la Administración Federal de Tránsito, dirigidas a la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa del Título VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 214-849-8000.



## **Anexo 4: Formulario para presentar quejas bajo el Título VI**

El artículo 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que " En los Estados Unidos, a ninguna persona se le excluirá de participar, ni se le negarán prestaciones, ni estará sujeta a discriminación, por motivos de su raza, color o nacionalidad, en programas o actividades que reciban apoyo financiero Federal". **Si usted considera que lo han discriminado, favor de proporcionar la siguiente información para que Greyhound procese su queja.**

Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8000.

### **SECCIÓN 1** (Escriba con letra de molde legible):

Nombre: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Ciudad, Estado, Código Postal: \_\_\_\_\_  
Número de teléfono: \_\_\_\_\_ (casa) \_\_\_\_\_ (trabajo)  
¿Requisitos de formato accesible? \_\_\_\_ (letra grande) \_\_\_\_ (cinta de audio) \_\_\_\_ (TDD) \_\_\_\_ (Otro)

### **SECCIÓN 2**

¿Está presentando esta queja en su propio nombre? \_\_\_\_\_ (Sí) \_\_\_\_\_ (No) En caso afirmativo, continúe con la Sección 3.

Nombre y relación de la persona por quien presenta la queja:

Nombre: \_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_

Explique por qué ha presentado una queja en nombre de un tercero: \_\_\_\_\_

Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si presenta la solicitud en nombre de un tercero. \_\_\_\_\_ (Sí) \_\_\_\_\_ (No)

### **SECCIÓN 3**

Considero que la discriminación que sufrí fue por motivo de (marque todo lo que corresponda):

\_\_\_\_\_ Mi raza \_\_\_\_\_ Mi color \_\_\_\_\_ Mi nacionalidad

Fecha y lugar del hecho: \_\_\_\_\_

Nombre y puesto de la(s) persona(s) que me discriminaron: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La acción o decisión que me hizo pensar que fui discriminado es la siguiente: *(Incluya una descripción de lo que sucedió y cómo se denegaron, retrasaron o afectaron sus beneficios):*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Indique el nombre y número de teléfono de todos los testigos

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Qué tipo de acción correctiva le gustaría que se tomara?

---

---

---

#### **SECCIÓN 4**

¿Anteriormente ha presentado alguna queja bajo el Título VI contra Greyhound?\_(Sí)\_\_\_\_\_(No)

#### **SECCIÓN 5**

¿Ha presentado esta queja ante cualquier otra agencia federal, estatal o local, o ante algún tribunal federal o estatal?\_\_\_\_\_(Sí)\_\_\_\_\_(No)

En caso afirmativo, marque todas las opciones que correspondan:

Agencia federal\_\_\_\_Tribunal federal\_\_\_\_Agencia estatal\_\_\_\_Tribunal estatal\_\_\_\_Agencia local\_\_\_\_\_

Proporcione información sobre la persona de contacto en la agencia/tribunal donde presentó la queja.

Nombre:\_\_\_\_\_Puesto:\_\_\_\_\_

Agencia:\_\_\_\_\_

Dirección:\_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Favor de anexar cualquier documento u otra información que considere relevante para su queja.

A mi leal saber y entender, la información proporcionada es veraz y correcta.

Firme e indique la fecha abajo:

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre con letra de molde

\_\_\_\_\_  
Fecha

**Presente este formulario en persona a la siguiente dirección o envíelo por correo a:**

Greyhound Lines, Inc. ATTN:

Coordinador del Título VI

P. O. Box 660362

Dallas, TX 75266-0362

## **Anexo 5: Lista de investigaciones, quejas y demandas bajo el Título VI**



En conformidad con la Circular 4702.1B de la FTA, a todo acreedor se le requiere elaborar y conservar una lista de los siguientes elementos donde se alegue discriminación en base a raza, color o nacionalidad:

- Investigaciones activas de la FTA y de otras agencias
- Demandas; y
- Quejas que nombren al acreedor.

A continuación, se encuentra la lista que se utilizará para rastrear estas investigaciones:

### **Investigaciones, demandas y quejas bajo el Título VI**

<b>FECHA DEL INCIDENTE</b>	<b>INCIDENTE CIUDAD/CALLE</b>	<b>MOTIVO DE LA QUEJA</b>	<b>ESTATUS</b>	<b>TIPO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>



## **Anexo 6: Plan de participación del público**

### **Política**

Greyhound utilizará métodos apropiados para involucrarse con las distintas comunidades de minorías o de personas con dominio limitado del inglés. Los métodos podrán variar en las distintas comunidades.

### **Fomentar una participación inclusiva del público**

Los esfuerzos para involucrar a poblaciones de minorías o de personas con dominio limitado del inglés en actividades de participación pública incluirán avisos públicos, así como medidas dirigidas para vencer barreras lingüísticas, institucionales, culturales, económicas, históricas, etc., que impidan a las minorías y a las personas con dominio limitado del inglés a participar efectivamente en el proceso de decisión del acreedor.

Estos esfuerzos se adecuarán a la comunidad y pueden incluir reuniones que convengan y sean accesibles para las comunidades de minorías y de personas con dominio limitado del inglés; se coordinará con las organizaciones en la comunidad para implementar estrategias para involucrar al público, dirigidas específicamente a las personas de minorías afectadas y/o a las comunidades de personas con dominio limitado del inglés.

Los siguientes son algunos de los esfuerzos de Greyhound para involucrar a la comunidad:

- Participación en grupos de enfoque para proyectos públicos específicos
- Asistencia y participación como parte interesada en reuniones del consejo para instalaciones y transporte públicos
- Colaboración con programas comunitarios locales que proporcionan transporte para personas en desventaja o grupos dependientes.

Participación en eventos públicos para involucrar y proporcionar material informativo a las comunidades.

### **Cambios en el servicio de autobús entre ciudades e incrementos en tarifas**

Los cambios en servicio o tarifas se publican en la página web de Greyhound [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com) y también están disponibles en cualquier terminal de Greyhound. Los avisos están disponibles en inglés y en español.



### **Anexo 7: Cuadro de representación de minorías en comités y consejos elegidos por Greyhound Lines, Inc.**

Greyhound Lines, Inc. no cuenta con consejos de planeación o de asesoría, ni con comités o algo similar, cuya membresía sea elegida por Greyhound Lines, Inc. A continuación, se muestra el cuadro que Greyhound Lines, Inc. utiliza en casos donde Greyhound elije al comité o al consejo. La empresa enfáticamente fomenta la participación de minorías en estos comités.

#### **Membresía en consejos y comités desglosada por raza**

<b>Organismo</b>	<b>Caucásicos</b>	<b>Latinos</b>	<b>Afroamericanos</b>	<b>Asiático-americanos</b>	<b>Nativos Americanos</b>
<b>Población</b>	<i>Para llenarse cuando sea aplicable.</i>				
<b>Consejo de planeación no electo</b>					
<b>Consejo de asesoría</b>					
<b>Comité</b>					



## **Anexo 8: Estándares de servicio en el sistema**

La Administración Federal de Tránsito (FTA) requiere que los proveedores de transporte público de rutas fijas desarrollen estándares *cuantitativos* para los siguientes indicadores que específicamente apliquen al sistema de servicio de transporte del proveedor. Estos estándares más bien aplican a la empresa que a la industria.

### **1. Carga de la unidad para cada modalidad**

*La carga de la unidad se puede representar como la proporción de pasajeros con respecto al número de asientos de la unidad, relativo al punto máximo de carga de la unidad.*

Greyhound se esforzará por no exceder la capacidad de carga de las unidades, que generalmente es de entre 50-55 pasajeros en autobuses de 45 pies. Por motivos de seguridad, Greyhound no permite pasajeros de pie

### **2. Lapso entre unidades para cada modalidad**

*El lapso entre unidades es el tiempo entre dos unidades, de una o más líneas, que viajan en la misma dirección. El lapso entre unidades se mide en minutos; la frecuencia del servicio se mide en unidades por hora. El lapso y la frecuencia son indicadores generales del servicio que se brinda en cierta ruta.*

El lapso entre unidades para las rutas fijas de Greyhound varía según el número de pasajeros que hayan comprado boleto para un horario en particular, lo cual establece el número de autobuses necesarios para dar el servicio a los pasajeros. Esto aplica tanto para tiempos pico como no pico.

### **3. Desempeño según lo programado para cada modalidad**

*El desempeño según lo programado es la medida de los viajes que se llevaron a cabo según el programa.*

#### *Salidas a tiempo:*

Los autobuses de Greyhound saldrán con máximo 5 minutos de retraso de la hora programada o publicada. Greyhound se esforzará en cumplir como mínimo el 95% de las salidas con entre cero y 5 minutos de retraso de la hora programada o publicada.

#### *Operaciones antes de tiempo:*

Ningún autobús saldrá del punto de partida designado antes de la hora de salida programada.

#### *Viajes no hechos:*

Greyhound cumplirá con el 100% de los viajes programados en la medida que esto sea razonablemente posible.



*Pasajeros no levantados:*

Los operadores no dejarán a pasajeros con boleto válido que estén esperando en las áreas designadas.

**4. Disponibilidad de servicio para cada modalidad**

*La disponibilidad de servicio es una medida general de la distribución de rutas dentro del área de servicio de un proveedor de transporte.*

Greyhound da servicio a más de 3,800 destinos en el territorio continental de los E.U. y además tiene alianzas con varios proveedores de transporte entre ciudades que dan servicio a poblaciones de menor tamaño a las cuales Greyhound no llega. Por último, Greyhound presta servicio a comunidades rurales a través de los servicios de Greyhound Connect y concierta con “alimentadores” rurales quienes dan servicio a las comunidades en las que Greyhound no opera. Greyhound proporciona valiosos servicios en especie para corresponder a muchos de estos alimentadores rurales que reciben apoyo financiero bajo la Ley Federal 49 U.S.C. 5311(f).



## **Anexo 9: Políticas de servicio en el sistema**

La Administración Federal de Tránsito (FTA) requiere que los proveedores de transporte público con rutas fijas desarrollen estándares *cualitativos* para los siguientes indicadores que específicamente apliquen al sistema de servicio de transporte del proveedor. Estos estándares más bien aplican a la empresa que a la industria.

### **Política de amenidades (servicios adicionales) en el transporte**

*Las amenidades durante el servicio de transporte son aquellas comodidades y servicios de seguridad disponibles al público que se transporta. Los proveedores de transporte de rutas fijas deben establecer una política para asegurar una distribución equitativa de estos servicios en su estructura. Este requisito aplica después de que el proveedor de transporte haya decidido financiar el servicio de dichos servicios particulares, entre los cuales están el tener asientos o bancas en paradas/terminales, sotechados en paradas, información impresa (señalización, mapas, horarios, equipo digital como el software de NextBus, basureros (incluyendo de reciclaje).*

Greyhound establece la distribución equitativa de todos los servicios particulares en la estructura de la empresa. Las mejoras en terminales se distribuyen de manera equitativa en todas las rutas. Las terminales en ubicaciones de mayor tránsito y pasaje, o que requieran de mejoras para acceso de discapacitados, tendrán prioridad, aunque estas mejoras se llevarán a cabo en varias rutas de Greyhound durante cada ciclo de mejoras.

### **Política de asignación de unidades**

*La asignación de unidades se refiere al proceso por el cual las unidades se colocan en las terminales para operar servicios y rutas dentro del sistema de transporte de proveedor.*

Las unidades se asignan a rutas dependiendo de la cantidad de pasajeros, el tipo de ruta y las características de la unidad, incluyendo el largo del autobús y el radio para dar vuelta.

Greyhound dará mantenimiento a su flotilla y reemplazará unidades de acuerdo con la política de tiempo mínimo de servicio de la FTA. Greyhound opera un sistema centralizado de planificación para asegurar que los recursos de la empresa se utilicen de manera eficiente. Los autobuses se asignan a flotas que generalmente dan servicio a regiones geográficas. Cada flota consta de varios cientos de unidades de diferentes modelos y condiciones y permisos requeridos para el cruce de fronteras. Cualquier unidad de la flota puede asignarse a cualquier ruta de la región. Bajo ciertas circunstancias, cierta unidad puede asignarse a cierta ruta en base a las características de la ruta. La asignación a la ruta puede basarse en el kilometraje de la unidad contra el kilometraje de la ruta, o en el acceso a instalaciones de mantenimiento. Las unidades no se asignan en base a factores demográficos de la población a la cual se le da servicio.

Todos los autobuses están equipados con elevadores para sillas de ruedas. Además, todos los autobuses cuentan con aire acondicionado.



## **Anexo 10: Formulario para la educación de empleados**

### **Política conforme al Título VI**

A ninguna persona se le excluirá de participar, ni se le negarán prestaciones, ni estará sujeta a discriminación, por motivos de su raza, color o nacionalidad, en programas o actividades que reciban apoyo financiero federal.

Se espera que todo empleado de Greyhound, Lines, Inc., y sus filiales consideren, respeten y observen esta política. Las dudas y quejas de clientes se canalizarán al Coordinador del Título VI de Greyhound Lines, Inc.



**Anexo 11: Acuse de recibo del Plan conforme al Título VI**

Por medio de la presente doy constancia de haber recibido el Plan conforme al Título VI de Greyhound Lines, Inc. He leído dicho plan y me comprometo a que ninguna persona sea excluida de participar en, o que le sean denegados, los beneficios o servicios que presta Greyhound Lines, Inc., por motivos de su raza, color o nacionalidad, de acuerdo con las protecciones bajo el Título VI.

\_\_\_\_\_  
Su firma

\_\_\_\_\_  
Su nombre con letra de molde

\_\_\_\_\_  
Fecha



## **Anexo 12: Carta de acuse de recibo de quejas bajo el Título VI**

Fecha

Sra. Jane Doe  
1234 Main St.  
Dallas, TX 75201

Estimada Sra. Doe:

Esta carta sirve como acuse de recibo de la queja que usted presentó en contra de Greyhound Lines, Inc., alegando que

---

La investigación se iniciará próximamente. Si hay información adicional que desee proporcionar o si tiene alguna duda, favor de comunicarse con nosotros al teléfono 214- 8498966 o escríbanos a la siguiente dirección:

Greyhound Lines, Inc.  
Atención: Coordinador del Título VI  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362

Atentamente,

Coordinador del Título VI de Greyhound Lines, Inc,



**Anexo 13: Carta de hallazgos (aviso al reclamante que su queja fue corroborada)**

Fecha

Sra. Jane Doe  
1234 Main St.  
Dallas, TX 75201

Estimada Sra. Doe:

El asunto referenciado en su carta del \_\_\_\_\_ (fecha) en contra Greyhound Lines, Inc., donde se alega una violación al Título VI ha sido investigado.

Se identificaron violaciones al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, incluyendo la(s) mencionada(s) en su carta. Esfuerzos para rectificar estas deficiencias están en marcha.

Agradecemos que haya traído este importante asunto a nuestra atención. Usted cooperó ampliamente durante la examinación del asunto. ***(Si se solicita una audiencia, la siguiente oración puede ser necesaria:)*** En caso de requerir de sus servicios durante el proceso de audiencias administrativas, ya sea nuestra oficina o las autoridades Federales se comunicarán con usted.

Atentamente,

Greyhound Lines, Inc.  
Coordinador del Título VI  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362



**Anexo 14: Carta de conclusión (aviso al reclamante que la queja no fue corroborada)**

Fecha

Sra. Jane Doe  
1234 Main St.  
Dallas, TX 75201

Estimada Sra. Doe:

El asunto referenciado en su carta del \_\_\_\_\_ (fecha) en contra Greyhound Lines, Inc., donde se alega \_\_\_\_\_ ha sido investigado.

Los resultados de la investigación indican que no hubo violación bajo las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Como usted sabe, el Título VI prohíbe la discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad de cualquier programa que reciba apoyo financiero Federal.

Greyhound analizó el material y los hechos tocantes a su caso para determinar si había pruebas de incumplimiento por parte de Greyhound bajo alguna de estas leyes de derechos civiles. No se encontró prueba alguna de que haya habido alguna violación a las leyes.

Por lo que le informo que su queja no fue corroborada y el expediente de su caso se cerrará.

Tiene usted derecho a apelar esta decisión dentro de los 30 días calendario a partir de haber recibido la presente decisión final de Greyhound.

Agradecemos el que se haya comunicado con nosotros. Si en algo le podemos servir en el futuro, no dude en comunicarse.

Atentamente,

Greyhound Lines, Inc.  
Coordinador del Título VI  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362



## **Anexo 15: Datos de agencias estatales y locales para presentar quejas**

### **ARIZONA**

ADOT

Atención: Gerente del programa del Título VI

206 S. 17TH Ave MD 155A RM: 183

Phoenix AZ, 85007 FTA

### **TEXAS**

TxDOT

Atención: PTN

125 E. 11<sup>th</sup> Street

Austin, TX 78701

o

FTA Región VI

819 Taylor Street

Room 8A36

Fort Worth, TX 76102

**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.