

Anexo 16: Plan de acceso lingüístico de Greyhound conforme al Título VI

PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

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

Índice		Página
Plan para poblaciones que requieren asistencia lingüística		34
Análisis de cuatro factores		34
1.	La cantidad o proporción de poblaciones que requieren asistencia lingüística en el área de servicio	34
2.	La frecuencia con la que las personas que requieren asistencia lingüística entran en contacto con el servicio	35
3.	El tipo y la importancia del servicio brindado por Greyhound	35
4.	Los recursos disponibles para el receptor de los fondos federales para garantizar acceso pleno al servicio a las personas que requieren asistencia lingüística	35
Plan de implementación		36
Puerto seguro		37
Plan de acceso lingüístico		38
Introducción y objetivo		38
Poblaciones que reciben servicios o con las que se tiene contacto, y la frecuencia del contacto		39
Medidas para la asistencia lingüística		39
Personal bilingüe competente		40
Intérpretes informales		41
Servicios de traducción por escrito		42
Precisión de la traducción		42
Capacitación del personal sobre políticas y procedimientos del Plan de acceso lingüístico (LAP)		42
Dar aviso de los servicios lingüísticos gratuitos a las poblaciones que requieren asistencia lingüística		43
Supervisión constante del LAP: monitoreo y actualizaciones		43



PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

El Plan de acceso lingüístico de Greyhound Lines, Inc. (“Greyhound”) se elaboró para abordar las responsabilidades de la empresa como receptora de asistencia financiera federal en relación con las necesidades de las personas que tienen dominio limitado del idioma inglés. En el presente documento, se denomina población de personas que requieren asistencia lingüística o “LEP” a las personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés. Greyhound tiene la obligación federal (Circular 4702.1B) de tomar medidas responsables para garantizar el acceso pleno a los beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades a personas con dominio limitado del inglés (LEP). Greyhound utilizó el Manual de orientación del Departamento de Transporte (DOT) de Estados Unidos para realizar un análisis de cuatro factores a fin de desarrollar su Plan de acceso lingüístico (LAP). La División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia ofreció orientación adicional y recomendó el Listado de autoridades jurídicas antes mencionado, y se realizaron cambios en el Plan conforme al Título VI de Greyhound y en el Plan de acceso lingüístico (LAP).

Análisis de cuatro factores

1) La cantidad o proporción de personas con dominio limitado del inglés en el área de servicio. El área de servicio de Greyhound comprende, en términos generales, los 48 estados contiguos de Estados Unidos. Greyhound no presta servicios directamente en todas las áreas del país, si no que trabaja con varios socios de interlínea para brindar servicio en áreas geográficas donde Greyhound no llega. 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 el inglés, y se clasifican como poblaciones con LEP: (1) Información del censo 2000; (2) Encuesta de American Community del Departamento del Censo y Encuestas de Fact Finder; así como el sitio 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 del USDOT que requiere que los receptores de DOT/FTA tomen las medidas razonables para garantizar que las personas que necesitan asistencia lingüística tengan acceso pleno a sus programas y actividades. Greyhound utiliza el feedback del control del tráfico interno sobre las interacciones con clientes, con base tanto en el feedback 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 a la cantidad de personas con LEP reveló que el porcentaje más alto de la población total mayor de cinco años que habla un idioma en casa que no sea el inglés es hispanohablante. El segundo porcentaje más alto de la población total mayor de cinco años que habla un idioma en casa que no sea el inglés representa a personas que hablan francés. Mientras que puede haber otros idiomas identificados por el CIC, estos son pocos e infrecuentes por lo que no se monitorearon durante este periodo. Además, estas llamadas provienen 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 mayor frecuencia de control del tráfico interno 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. Se desconoce en qué medida Greyhound presta servicios diariamente a personas con LEP a través de su servicio de autobuses interurbanos con rutas fijas, en especial, en vista de los dispositivos electrónicos que traducen la información para los usuarios. Dado que más del 95 % de los boletos de Greyhound se compran en línea, a través de dispositivos electrónicos, la necesidad de contar con personal de venta directa es menor que nunca antes. En la actualidad, Greyhound está evaluando la frecuencia con la que personal de la empresa identifica y presta servicios a personas con LEP, y en las regiones geográficas en las que presta servicios. De esas personas con LEP que viajan en autobuses de Greyhound, la empresa procurará determinar las necesidades relacionadas con los seis principales idiomas del LAP identificados y, si lo solicitan los pasajeros o los Departamentos Estatales de Transporte, proporcionará documentos esenciales en esos idiomas.

La medida en que el personal de las terminales de Greyhound entra en contacto con personas con LEP varía, y dicho personal no supone cuál es el idioma principal de una persona con base en su raza, color o nacionalidad. No obstante, si en presencia del personal de la terminal se evidencia algún tipo de dificultad lingüística, y de conformidad con las recomendaciones de la FTA, dicho personal intentará determinar si la persona necesita asistencia lingüística por alguno de los medios disponibles y, si dicha asistencia está disponible, por ejemplo:

- a) La autoidentificación voluntaria de la persona con LEP o de su acompañante.
- b) Una indagatoria directa sobre el idioma principal de la persona si ha manifestado la necesidad de recibir servicios de asistencia lingüística.
- c) El trato con un empleado plurilingüe calificado o con un intérprete calificado, si están disponibles, para verificar el idioma principal de la persona.
- d) El uso de la tarjeta o cartel "Yo hablo" para identificar el idioma, si es que existen otros idiomas nativos en ciertas comunidades.
- e) Preguntar a la persona sobre su región, municipio, pueblo o comunidad específica para garantizar que el idioma se identifique correctamente.

3) El tipo y la importancia del servicio brindado por Greyhound. Greyhound brinda un importante servicio de transporte interurbano al público a través de su sistema de rutas fijas. Greyhound es la empresa de autobuses interurbanos más grande de Estados Unidos, y ofrece servicios de transporte entre varios puntos de conexión en diversos estados. Greyhound también recibe apoyo operativo y de capital de varios DOT estatales en virtud del Título 49 del USC § 5311(f) del Programa de Subvención de Autobuses Interurbanos y revisará periódicamente si en las rutas subsidiadas se transporta a un mayor número de personas con LEP. Los DOT estatales contactarán a Greyhound con frecuencia para solicitar 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 las investigaciones y la información solicitadas.

4) Recursos disponibles para el receptor de los fondos federales para garantizar acceso pleno al servicio a personas con LEP Greyhound garantiza que la información esté disponible en español según sea necesario en relación con los servicios, programas y actividades, incluidas la atención al cliente, información sobre tarifas y horarios, e información ofrecida a través de los sitios web. El Centro de Información al Cliente (CIC) de Greyhound es un servicio de información telefónico que gestiona consultas de los clientes principalmente relacionadas con la generación de viajes en autobús; no obstante, hay personal bilingüe que puede ayudar con la traducción según sea necesario. Para otros idiomas, también se ofrecen traductores, aunque no de inmediato. En varias ubicaciones, Greyhound comparte espacio con otros transportadores y con agencias de transporte público, y, con frecuencia, depende 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 recursos adicionales que la empresa consulta son los mencionados anteriormente y estos sitios web: sitios web de USDOJ División de Derechos Civiles, USDOL, USDOT y FTA. El CIC es un servicio contratado que gestiona consultas de clientes antes y después del viaje del pasajero, y durante este. Terceros también pueden contactar al CIC con preguntas relacionadas con las necesidades de viaje de sus clientes, así como sobre la compra de boletos. Las actividades de control del tráfico interno de Greyhound también monitorean y brindan apoyo donde se requiera.

Los documentos que se consideran esenciales se traducen al español en función de las áreas donde la Red Nacional de Autobuses Interurbanos brinde servicios y donde haya demanda de los clientes. Los documentos esenciales se definen como aquellos documentos sin los cuales una persona no podría acceder a los servicios, por ejemplo, folletos de viaje que contienen información sobre los servicios, las políticas y los procedimientos para viajar en autobús interurbano y utilizar las instalaciones de las terminales. Los documentos esenciales también incluyen información sobre quejas o comentarios, así como opciones de accesibilidad para los pasajeros. Se puede solicitar la traducción de estos documentos a otros idiomas. La información del sitio web Greyhound.com automáticamente se traduce al idioma del teléfono móvil del usuario que esté comprando boletos y navegando el portal de la compañía, lo que aumenta el alcance de quienes buscan información en su propio idioma. Esta función aplica a dispositivos móviles y no móviles, lo que permite mayor control a nuestros pasajeros. Greyhound continúa enfocándose en mejoras tecnológicas durante un período de menores

recursos y restricciones en costos para garantizar 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 de asistencia lingüística entre receptores, grupos de apoyo, poblaciones afectadas y agencias federales.

Plan de implementación

A partir del análisis de cuatro factores, Greyhound realizó esfuerzos razonables para identificar las necesidades lingüísticas, así como los servicios necesarios para brindar acceso pleno a sus clientes con LEP. El tipo de servicio que la empresa ofrece también tiene una función importante a la hora de 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 las personas que viajan 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 de acceso lingüístico una vez al año e implementará acciones de recopilación de datos LEP, p. ej., encuestas, para identificar necesidades lingüísticas adicionales específicas de un área en relación con los idiomas principales, o bien realizará cambios en sus servicios que incluyan segmentos más grandes de personas con LEP cuando corresponda. Desde julio de 2012, Greyhound incluye como parte de su programa del Plan de acceso lingüístico actividades y servicios ofrecidos por Greyhound, ahora o en el futuro, incluidos agentes telefónicos hispanohablantes para ofrecer atención al cliente, información sobre tarifas y horarios, y sitios web en español. Greyhound sigue ofreciendo 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 el “DOT ha adoptado la disposición de Puerto Seguro del DOJ, donde se describen las circunstancias bajo las que se puede brindar un ‘puerto seguro’ para receptores con respecto a la traducción de material escrito para las poblaciones con LEP. En la Disposición de Puerto Seguro se establece que, si un receptor proporciona traducciones escritas de los documentos esenciales para cada grupo lingüístico elegible del LAP que constituya el cinco por ciento (5 %) o 1,000 personas, lo que sea menor, de la población total de personas elegibles para recibir servicios o que probablemente se vean afectadas o entren en contacto con dichos servicios, esta acción se considerará una prueba sólida del cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del receptor. La traducción de documentos no esenciales, 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 receptor realice la traducción del material escrito, pero sí debe dar aviso por escrito en el idioma principal de la población con LEP acerca del derecho a recibir una interpretación competente de dicho material sin costo alguno”.

“Las disposiciones de Puerto Seguro se aplican únicamente a la traducción de documentos

escritos. No afectan el requisito de brindar acceso pleno a las personas con LEP a través de intérpretes competentes cuando los servicios de interpretación sean necesarios y razonables. Un receptor puede determinar, con base en el análisis de cuatro factores, que, aunque un grupo lingüístico cumpla con el umbral especificado en la disposición de Puerto Seguro, la traducción escrita puede no constituir un medio eficaz para proporcionar medidas de asistencia lingüística. Por ejemplo, un receptor puede determinar que hay una gran cantidad de personas dentro del grupo de cierto idioma que no están alfabetizadas en su idioma natal y, por lo tanto, requieren interpretación oral. En estos casos, la documentación que respalde dicha determinación se le proporcionará a la FTA dentro del Programa conforme al Título VI”.

Dado que el área geográfica en la que Greyhound presta sus servicios es el territorio continental de Estados Unidos, específicamente 1,800 ubicaciones, para no basarse solo en el estándar del análisis de cuatro factores, Greyhound optó por identificar por separado los idiomas identificados en el censo, en la información del CIC y en las evaluaciones de control del tráfico interno del personal local a fin de definir qué grupos con LEP no están siendo contemplados en la estrategia de marketing de la empresa y qué documentos deben traducirse a cada idioma. (Consulte el Plan de acceso lingüístico de Greyhound). Como resultado de estos esfuerzos, Greyhound Lines, Inc., cumple y seguirá cumpliendo con la disposición de Puerto Seguro, en la que se establecen las circunstancias que pueden brindar un “puerto seguro” a los receptores en relación con la traducción de materiales escritos para poblaciones con LEP. El “puerto seguro” hace referencia a que, si el receptor proporciona traducciones en estas circunstancias, dicha acción se considerará prueba contundente del cumplimiento de las obligaciones de traducción del receptor conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI). Específicamente, Greyhound utiliza personal bilingüe competente e intérpretes informales, además de servicios de traducción para los grupos con LEP que usan nuestros servicios con mayor frecuencia. El personal de operaciones y terminales de Greyhound también utilizará traductores competentes y fidedignos para las personas que requieran material escrito en su idioma.

Si bien Greyhound indicó, en virtud de su análisis de los cuatro factores, que determinaría las necesidades de los seis principales grupos lingüísticos con LEP identificados, la disposición de Puerto Seguro establece, y los datos actuales indican, que solo existe un grupo lingüístico con LEP que cumple los requisitos para necesidades de traducción especializada, según lo determinado por Greyhound. Además de esta determinación, Greyhound entiende que la gran mayoría de sus pasajeros, más del 95 %, compra sus boletos en línea con dispositivos móviles que permiten acceder a la página web de Greyhound en el idioma del usuario. Por lo tanto, hasta que futuros datos identifiquen otro grupo lingüístico con LEP que cumpla con el umbral establecido en la disposición de Puerto Seguro, o hasta que Greyhound opere más horarios en un área que pueda identificarse razonablemente como una zona que requiere una ampliación de las traducciones de documentos esenciales para personas con dominio limitado del inglés, únicamente se proporcionarán traducciones de documentos esenciales en español.

La información recopilada por Greyhound a través de la Encuesta de Idiomas del Centro de Información 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 del CIC con respecto a la preferencia de idioma de sus clientes, y actualizará los datos conforme estén disponibles, a fin de modificar sus planes y programas de acceso lingüístico según sea necesario. Dichas observaciones no evitan que Greyhound realice encuestas regionales solicitadas por los DOT estatales que otorgan subvenciones para operaciones o de capital de autobuses interurbanos según lo dispuesto en el Título 49 del USC § 5311(f) según sea necesario.

PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO

Introducción y objetivo

Greyhound se compromete a cumplir con todas las leyes de derechos civiles, incluido el Título VI, que exige que la empresa garantice acceso pleno a nuestros servicios a personas con dominio limitado del inglés. El término “LEP” no hace referencia a personas bilingües, sino 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 garantizar que las personas con dominio limitado del inglés tengan acceso pleno a nuestros servicios. Para el desarrollo de este plan y para identificar las necesidades específicas de personas con LEP, llevamos a cabo una evaluación de necesidades mediante 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 de la población elegible que reciben servicios o con las que se tiene contacto. (Según las instrucciones de la guía, a los efectos de identificar a las personas con LEP “que reciben servicios o con las que se tiene contacto”, incluimos a esas personas que recibirían servicios o con las que se tendría contacto si ellas recibieran comunicaciones adecuadas y la empresa ofreciera servicios lingüísticos suficientes).
- 2) La frecuencia con la que personas con dominio limitado del inglés tienen contacto con Greyhound.
- 3) El tipo y la importancia del servicio brindado por Greyhound y su personal.
- 4) Los recursos disponibles y los costos. Tengan en cuenta que, en la medida de lo posible, hemos procurado reducir los costos mediante la identificación de los recursos disponibles en toda la empresa y poniéndolos a disposición de cada ubicación. Greyhound también utiliza servicios ofrecidos por agentes externos de venta de boletos, otros proveedores de transporte interurbano y agencias locales de transporte público.

Poblaciones con LEP que reciben servicios o con las que se tiene contacto, y la frecuencia del contacto

El área geográfica en la que Greyhound brinda servicios es el territorio continental de Estados Unidos, específicamente 3,800 ubicaciones, lo que es bastante extenso. Sin embargo, tras la revisión de las pautas, no interpretamos la obligación de brindar asistencia lingüística de manera tan amplia. Más bien, determinamos que las poblaciones con LEP que recibirán los servicios se basan en lo siguiente: 1) información del censo, 2) una revisión de las necesidades lingüísticas de nuestros clientes actuales y 3) conversaciones con agencias en las áreas geográficas donde están las terminales operadas por la empresa. Optamos por determinar cuáles son los idiomas identificados en la información del censo a fin de definir qué grupos con LEP no están siendo contemplados en nuestra estrategia de marketing y qué documentos deben traducirse a cada idioma.

Greyhound reconoce que su personal tiene y seguirá teniendo contacto con personas con LEP que hablan distintos idiomas, en su mayoría español (aparte del inglés), a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio, desde la compra de boletos. Esto incluye lo siguiente:

- 1) El proceso de compra de boletos, incluida la comunicación telefónica y la asistencia a la hora de comprar el boleto.
- 2) Interacciones estándares con un cliente, incluidas preguntas relacionadas con la atención al cliente, etc.
- 3) El proceso de viaje.
- 4) Si corresponde, el seguimiento de asuntos de atención al cliente.

También reconocemos que, con base en el análisis de cuatro factores que realizamos, nuestros esfuerzos de marketing deben llegar a las personas con LEP que hablan español.

Medidas para la asistencia lingüística

El tipo de asistencia lingüística necesaria para brindar acceso pleno variará en función del tipo de comunicación que el personal tenga con la persona con LEP (p. ej., comunicación telefónica, en persona o por escrito) y, en algunas circunstancias, se usará más de un método. Independientemente de cómo se proporcione la asistencia lingüística, reconocemos la importancia de ofrecer dichos servicios de manera oportuna y en un lugar adecuado. No hacerlo podría retrasar o denegar efectivamente el acceso de los clientes con LEP a nuestros servicios. Entendemos que el alcance de nuestra obligación de proporcionar traducciones tanto orales como escritas depende del análisis de cuatro factores.

Por lo tanto, hemos hecho lo posible para traducir al español todos los documentos esenciales. A pesar de que nuestro análisis de cuatro factores indica que hay hablantes de otros idiomas que utilizan nuestros servicios, ninguno de estos idiomas cumple con los requisitos de Puerto Seguro y, por lo tanto, no hay necesidad de ofrecer servicios de traducción además de los que se ofrecen al español. Sin embargo, sí proporcionamos la traducción del aviso sobre el derecho

de la persona a recibir interpretación oral a solicitud.

Nuestros esfuerzos de marketing deben ser totalmente accesibles para personas con LEP. Esto incluye folletos, anuncios y la selección de periódicos y estaciones de radio, entre otros. La medida en que Greyhound ofrecerá asistencia lingüística oral dependerá del tipo y la importancia de la actividad. Proporcionaremos asistencia lingüística gratuita a las personas con LEP en momentos importantes o críticos, como la asistencia para la compra de boletos y la orientación para utilizar nuestros servicios. Cuando celebremos reuniones públicas, proporcionaremos automáticamente servicios de interpretación para cualquier población con LEP que lo requiera. Además, incluiremos en los avisos públicos de las reuniones información en los principales idiomas, donde se indique que las personas que necesiten intérprete pueden llamar a un número específico antes de la reunión para solicitar servicios de interpretación. Se brindará asistencia lingüística gratuita a las personas que lo soliciten con anticipación.

Personal bilingüe competente

Greyhound realiza todos los esfuerzos posibles para contratar personal que pueda comunicarse con los clientes. Un aspecto importante que se considera al contratar personal para una ubicación (tanto personal gerencial como conductores) es si el candidato puede proporcionar de manera competente asistencia lingüística a los clientes con LEP en dicha ubicación. Un gran porcentaje de nuestro personal es bilingüe, y se ha procurado que sus habilidades lingüísticas se correspondan con las necesidades de los clientes con LEP. Preferimos atender las necesidades de nuestros clientes con LEP a través de asistencia lingüística directa. Cuando no sea posible, nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros clientes con LEP mediante otros métodos.

Entendemos que no es suficiente que el personal sea “bilingüe” a la hora de comunicarse con los clientes con LEP. Una persona bilingüe quizá pueda comunicarse de manera eficaz en dos idiomas, pero puede 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. Realizaremos todos los esfuerzos posibles para ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal bilingüe, a fin de garantizar que la comunicación sea eficaz y precisa.

El objetivo de Greyhound es brindar a las personas con dominio limitado del inglés acceso pleno y oportuno a nuestros servicios. Como ya lo indicamos, a menudo 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 exige lo siguiente:

- Dominar el inglés y el otro idioma correspondiente, y poder comunicar información con precisión en ambos idiomas.
- Tener conocimiento de términos relacionados con el transporte.
- Mantener una actitud imparcial y solo actuar en calidad de intérprete.

- Tener conocimiento de regionalismos y poder brindar una interpretación adecuada de manera coherente.

Cuando los derechos individuales dependan de una interpretación precisa, completa y exacta, procuraremos utilizar intérpretes certificados u otros intérpretes que un tribunal estatal o federal considere calificados. Independientemente de quién ofrezca servicios de interpretación, el personal de la ubicación seguirá las siguientes pautas a la hora de utilizar un intérprete:

- Explicará al intérprete el propósito de la comunicación y le dará una descripción de la información que debe transmitir.
- Dará una breve explicación de los términos técnicos que puedan surgir durante la comunicación.
- Evitará el uso de siglas.
- Usará oraciones cortas.
- Expresará una idea a la vez, de modo que la información se interprete antes de continuar.
- Confirmará con el intérprete que entiende la información; 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 mirando al cliente, 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 ayudarlos en la comunicación; estos pueden incluir familiares, amistades o alguna persona que abogue por ellos, entre otros. En dichos casos, el personal de la ubicación debe recordar lo siguiente:

- Los intérpretes informales pueden no ser apropiados, según cuál sea la circunstancia y el tema que se deba tratar. En otras palabras, no todos los intérpretes informales son competentes para ofrecer interpretaciones de calidad y precisas. Como resultado, este tipo de asistencia lingüística puede no garantizar el acceso pleno a nuestros servicios de la persona con LEP.
- En situaciones de emergencia que no se pueden prever, es posible que Greyhound tenga que recurrir a intérpretes informales de manera provisional. No se recomienda recurrir a menores, a menos que sea una urgencia y no haya intérpretes competentes disponibles.

Servicios de traducción por escrito

Greyhound ofrecerá traducciones escritas de documentos esenciales al idioma de cada grupo con LEP con el que se tenga contacto frecuente y que actualmente utilice nuestros servicios, según lo exige la guía del DOT/FTA. Los documentos esenciales de Greyhound incluyen formularios de quejas, consentimiento, autorización o renuncia de derechos, y formularios de solicitud específicos del DOT para servicios, programas o actividades cubiertos en el programa. El documento debe estar dirigido al público e incluir, entre otros elementos, todos los asuntos relacionados con el Título VI, avisos, anuncios, el sitio web de Greyhound, actividades de concientización pública, notificaciones escritas de derechos y cualquier información que permita al público conocer sus derechos y participar en los beneficios derivados de la asistencia federal que recibe Greyhound. Asimismo, Greyhound llevará a cabo sus propias estrategias de marketing (incluido el uso de materiales traducidos) de forma que alcance a cada grupo con LEP “elegible” para recibir servicios, con base en la información del censo del área geográfica.

Precisión de la traducción

Greyhound hará todo lo posible para usar traductores competentes y fidedignos. Reconocemos que esto reviste particular importancia para los documentos que contienen información legal u otros datos, donde la precisión tiene consecuencias significativas. Muchas de las consideraciones relacionadas con los intérpretes también aplican a los traductores. Como se indicó anteriormente, la habilidad de traducir es muy diferente de la habilidad de interpretar, y la competencia en una de ellas no implica competencia en la otra. Cuando sea posible, recurriremos al personal de nuestras ubicaciones para realizar traducciones de documentos y aplicaremos uno de los siguientes métodos: dos personas trabajarán juntas, o una persona traducirá el documento y un segundo traductor independiente realizará una traducción al inglés para verificar la precisión de la traducción.

En la traducción de documentos se harán todos los esfuerzos para que el nivel de lectura de nuestro público se tome en cuenta. También entendemos que no siempre existe 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 cuando corresponda. También proporcionaremos a nuestros traductores ejemplos de traducciones previas de material parecido para ayudarlos en su traducción. En algunas ubicaciones, Greyhound también puede ofrecer traducciones al público en varios idiomas realizadas por otras empresas de transporte asociadas para acceder a instalaciones o servicios. Greyhound no garantiza la precisión ni asume la responsabilidad de la información traducida.

Greyhound cuenta con varios documentos traducidos que se utilizarán. Se ha indicado al personal que las personas con LEP podrían no tener la capacidad de leer en su idioma nativo y que deben estar preparados para brindar interpretación oral de documentos escritos. Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8000. Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8000.

Capacitación del personal sobre políticas y procedimientos del Plan de acceso lingüístico (LAP)

Todo el personal actual de Greyhound recibirá capacitación sobre las obligaciones de brindar acceso pleno a la información y a los servicios para personas con LEP. Asimismo, la capacitación sobre este tema será parte de la orientación para empleados nuevos y actuales de la empresa. La capacitación tendrá como objetivo que todos los empleados sepan lo siguiente:

- a) Antecedentes del programa LAP.
- b) La obligación de la empresa para brindar acceso pleno a las personas con LEP.
- c) Las políticas y los procedimientos del LAP.
- 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.

Dar aviso de los servicios lingüísticos gratuitos a las personas con LEP

Reconocemos que es importante notificar a los clientes que ofrecemos asistencia lingüística gratuita. Elaboraremos un aviso en diferentes idiomas en el que se indique este servicio y cómo obtener asistencia lingüística. Podemos notificar a las personas a través de los siguientes métodos:

- a) Publicación de anuncios en áreas comunes y oficinas.
- b) Inclusión de esta instrucción en materiales de marketing. En caso de que el espacio sea limitado, lo haremos en los idiomas más comunes.
- 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 del inglés.
- e) Presentaciones o avisos en organizaciones comunitarias.

Supervisión constante del LAP: monitoreo y actualizaciones

Mediante la implementación del Plan de acceso lingüístico, Greyhound puede ayudar a eliminar las barreras que impiden el acceso pleno de pasajeros de Greyhound que son personas con LEP, que buscan usar los servicios de transporte de la empresa o participar en las actividades relacionadas. Greyhound supervisará y actualizará este LAP de manera continua, según lo determinen las evaluaciones permanentes que el personal y la gerencia de Greyhound realicen de nuestros clientes. Las mejoras tecnológicas y el continuo aumento de las ventas de boletos en línea seguirán teniendo un impacto en las personas con LEP identificables que requieran servicios adicionales de traducción o interpretación proporcionados por Greyhound; no obstante, la necesidad de dichos servicios será objeto de monitoreo continuo. A medida que las agencias federales continúen revisando y modificando los mandatos federales conforme al Título VI, Greyhound seguirá realizando los ajustes necesarios en sus documentos relativos al Título VI y al Plan de acceso lingüístico (LAP) para cumplir con dichos requisitos.

