

# 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.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 enumeradas en el Listado de autoridades jurídicas que se presenta a continuación.

| Índice                                                                                                                                                             | Página                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos establecidos por el Gobierno de Estados Unidos para los grupos protegidos contra la discriminación y las represalias - Listado de autoridades jurídicas | 3                                                                            |
| Resumen del Plan conforme al Título VI                                                                                                                             | 4                                                                            |
| Programa del Plan conforme al Título - Declaración del Plan                                                                                                        | 4                                                                            |
| Política                                                                                                                                                           | 4                                                                            |
| Consejo Directivo                                                                                                                                                  | 4                                                                            |
| Requisitos generales para presentar informes                                                                                                                       | 4                                                                            |
| Presentación anual de certificaciones y garantías ante la FTA                                                                                                      | 4                                                                            |
| Requisito de presentar garantías conforme al Título VI (certificaciones y garantías anuales ante la FTA)                                                           | 5                                                                            |
| Requisito de preparar y presentar un programa conforme al Título VI                                                                                                | 6                                                                            |
| Requisito de notificar a personas beneficiarias sobre la protección conforme al Título VI                                                                          | 6                                                                            |
| Requisito de contar con procedimientos para la presentación de quejas y un formulario de quejas conforme al Título VI                                              | 6                                                                            |
| Requisito para registrar e informar investigaciones, demandas y quejas conforme al Título VI en relación con el transporte                                         | 6                                                                            |
| Requisito de fomentar una política de participación inclusiva del público                                                                                          | 7                                                                            |
| Requisito de brindar acceso pleno                                                                                                                                  | 7                                                                            |
| Representación de minorías en organismos de planificación y asesoría                                                                                               | 7                                                                            |
| Requisito de ofrecer asistencia a subreceptores                                                                                                                    | 8                                                                            |
| Requisito de supervisar a subreceptores                                                                                                                            | 8                                                                            |
| Determinación del sitio o ubicación de las instalaciones                                                                                                           | 9                                                                            |
| Requisito de ofrecer información adicional a solicitud                                                                                                             | 10                                                                           |
| <b>Requisitos para proveedores de servicios de autobuses interurbanos conforme al Título VI</b>                                                                    | 10                                                                           |
| Información adicional sobre la no discriminación y el Título VI                                                                                                    | 10                                                                           |
| Anexo 1                                                                                                                                                            | Aprobación de la resolución por el Consejo Directivo                         |
| Anexo 2                                                                                                                                                            | Aviso a personas beneficiarias conforme al Título VI                         |
| Anexo 2                                                                                                                                                            | Aviso a los beneficiarios del Título VI                                      |
| Anexo 3                                                                                                                                                            | Procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI          |
| Anexo 3                                                                                                                                                            | Procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI          |
| Anexo 4                                                                                                                                                            | Formulario de quejas conforme al Título VI                                   |
| Anexo 4                                                                                                                                                            | Formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI              |
| Anexo 5                                                                                                                                                            | Lista de investigaciones, quejas y demandas conforme al Título VI            |
| Anexo 6                                                                                                                                                            | Plan de participación del público                                            |
| Anexo 7                                                                                                                                                            | Representación de minorías en consejos y comités de la empresa               |
| Anexo 8                                                                                                                                                            | Estándares de servicio de todo el sistema                                    |
| Anexo 9                                                                                                                                                            | Políticas de servicio de todo el sistema                                     |
| Anexo 10                                                                                                                                                           | Formulario para la educación de empleados                                    |
| Anexo 11                                                                                                                                                           | Acuse de recibo del Plan conforme al Título VI                               |
| Anexo 12                                                                                                                                                           | Carta de acuse de recibo de quejas conforme al Título VI                     |
| Anexo 13                                                                                                                                                           | Carta de determinación (aviso al reclamante de que la queja fue corroborada) |
| Anexo 14                                                                                                                                                           | Carta de cierre (aviso al reclamante de que la queja no fue corroborada)     |

|          |                                                                                   |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexo 15 | Información de contacto de las agencias locales y estatales para presentar quejas | 31 |
| Anexo 16 | Plan de acceso lingüístico de Greyhound conforme al Título VI                     | 32 |

### Lista de requisitos (autoridades jurídicas) establecidos por el Gobierno de Estados Unidos para los grupos protegidos contra la discriminación y las represalias

El Plan del programa conforme al Título VI de Greyhound Lines, Inc. se basa en los siguientes requisitos establecidos por el Gobierno de Estados Unidos para los grupos protegidos contra la discriminación y las represalias por motivos de raza, color, nacionalidad (incluido el dominio limitado del inglés), discapacidad, sexo, edad y religión, de acuerdo con las siguientes fuentes:

- *Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964* (42 USC § 2000d), que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad (incluido el dominio limitado del inglés).
- *Leyes federales de tránsito, y sus enmiendas* (49 USC Capítulo 53 et seq.), en particular el Artículo 49 USC § 5332, que prohíben la discriminación contra quienes participan en proyectos, programas o actividades que reciben asistencia financiera en virtud de este capítulo por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, sexo, discapacidad o edad.
- *Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990* (42 USC § 12101), que prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad, por lo que requiere que los empleadores 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 Edad de 1975* (29 USC § 6101), que prohíbe la discriminación por motivos de edad en programas y actividades que reciben asistencia financiera federal.
- *Ley contra la Discriminación por Edad en el Empleo (ADEA) de 1967* (29 USC § 621), que protege a determinados solicitantes y empleados de cuarenta (40) años o más de la discriminación por motivos de edad en contrataciones, ascensos, despidos o compensación, así como en materia de términos, condiciones o privilegios laborales, y prohíbe las represalias contra una persona protegida que presenta una queja por discriminación, denuncia discriminación o participa en una investigación o demanda por discriminación laboral.
- *Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973* (29 USC § 794), que prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad.
- *Ley Uniforme de Asistencia para la Reubicación y de Políticas de Adquisición de Bienes Inmuebles de 1970, y sus enmiendas* (42 USC § 4601 et seq.), que prohíbe la exclusión de la participación en programas que reciben asistencia federal, la denegación de sus beneficios y la discriminación en el marco de dichos programas, por motivos de raza, color o nacionalidad.
- *Título IX de la Ley de Enmiendas en Materia de Educación de 1972* (20 USC § 1681), que prohíbe la discriminación por motivos de sexo en programas o actividades educativas que reciben financiación federal.
- *“Coordinación para el cumplimiento de la no discriminación en programas que reciben asistencia federal”, reglamento del Departamento de Justicia, Título 28 del Código de Reglamentos Federales (CFR) Parte 42, Subparte F*, (1.º de diciembre de 1976, a menos que se indique lo contrario).
- *Reglamento del Departamento de Seguridad Nacional, Título 6 del CFR Parte 19*, que prohíbe la discriminación en programas de servicios sociales por motivos de religión.
- *Reglamento del Departamento de Transporte (DOT) de Estados Unidos, Título 49 del CFR Parte 21, “La*



no discriminación en programas del Departamento de Transporte que reciben asistencia federal – aplicación del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964”.

- Circular 4702.1B de la Administración Federal de Tránsito (FTA), “Requisitos y pautas conforme al Título VI para receptores de la Administración Federal de Tránsito” (1.º de marzo de 2016).
- Circular 4703.1 de la FTA, “Pautas para las políticas de justicia ambiental para los receptores de la Administración Federal de Tránsito” (15 de agosto de 2012).
- Pautas de las políticas del DOT sobre las responsabilidades de los receptores con respecto a personas que tienen dominio limitado del inglés (14 de diciembre de 2005).
- Orden Ejecutiva 14224, “Designación del inglés como el idioma oficial de Estados Unidos” (1.º de marzo de 2025).
- Sección 12 del Acuerdo Maestro de Derechos Civiles 30 de la FTA (2 de noviembre de 2023).

## **Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI) Resumen ejecutivo del Plan**

Greyhound Lines Inc., una empresa de Delaware con sede en Dallas, Texas, es una subsidiaria de propiedad exclusiva de FlixBus North America y proveedora principal de servicios de transporte interurbano, que abarca más de 3,800 destinos y ofrece 13,000 salidas diarias en todo América del Norte. Greyhound ha participado como subreceptor en el programa previsto en la Sección 5311(f) de la FTA durante más de 20 años y ha recibido financiación para asistencia operativa y mejoras de capital a través de más de 20 programas estatales. Esto le permitió a la empresa ofrecer servicios adicionales a comunidades rurales, instalaciones modernizadas, mejoras de accesibilidad conforme a la ADA y nuevos autobuses para optimizar la experiencia de los pasajeros y atender las necesidades de transporte interurbano en zonas rurales.

### **Actualización provisional: 2026**

Este plan se actualizó en mayo de 2026 para reflejar las órdenes ejecutivas relacionadas con las actividades previstas en el Título VI, según se describe a continuación.

El 21 de enero de 2025, se firmó la Orden Ejecutiva (EO) 14173 (Poner fin a la discriminación ilegal y restablecer la igualdad de oportunidades basada en el mérito). Esta EO derogó la EO 12898 del 11 de febrero de 1994 (Medidas federales para abordar la justicia ambiental en poblaciones minoritarias y de bajos ingresos). De conformidad con la EO 14173, se eliminaron todas las referencias a la EO 12898.

El 1.º de marzo de 2025, se firmó la EO 14224 (Designación del inglés como el idioma oficial de Estados Unidos). Esta EO derogó la EO 13166 del 11 de agosto del 2000 (Mejorar el acceso a servicios para personas con dominio limitado del inglés). La EO 14224 no exige modificar, retirar ni dejar de elaborar documentos, productos u otros servicios preparados u ofrecidos en idiomas diferentes del inglés. Se hicieron adaptaciones en el Plan conforme al Título VI y se eliminaron las referencias a la EO 13166.



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

### Declaración del Plan

Greyhound Lines, Inc. Greyhound opera servicios de autobuses interurbanos en toda el área continental de Estados Unidos. Como condición para recibir asistencia financiera del Departamento de Transporte (DOT) de Estados Unidos a través de la Administración Federal de Tránsito (FTA) para operar estos servicios, Greyhound debe garantizar que sus programas, políticas y actividades cumplan con los reglamentos dispuestos en el Título VI del DOT. El siguiente programa se desarrolló para orientar a Greyhound en la administración y gestión de actividades relacionadas con el Título VI, y en él se detalla cómo Greyhound debe cumplir los requisitos establecidos en la Circular 4702.1B de la FTA.

En la Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 se especifica lo siguiente: No se excluirá a ninguna persona en Estados Unidos de la participación en programas o actividades que reciban asistencia financiera federal, no se le negarán los beneficios de dichos programas o actividades, ni será objeto de discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad.

### Política

Greyhound se compromete a garantizar que ninguna persona, por motivos de raza, color o nacionalidad, sea objeto de exclusión, discriminación o represalias en el nivel y la calidad de los servicios o beneficios relacionados ofrecidos por Greyhound, sus empleados, filiales y contratistas (consultar el Listado de autoridades jurídicas en la página 3).

Coordinador del Título VI de  
Greyhound:  
James Bristow  
Asesor jurídico  
945-251-7107  
[james.bristow@flix.com](mailto:james.bristow@flix.com)

### Consejo Directivo

Greyhound está regida por un Consejo Directivo cuyo presidente ejecutivo pertenece al Consejo.

### Requisitos generales para presentar informes

En el Capítulo III de la Circular 4702.1B de la FTA se abordan los requisitos generales de presentación de informes de los receptores y subreceptores de financiación de la Administración Federal de Tránsito (FTA), con el fin de garantizar que sus actividades cumplan con los reglamentos dispuestos en el Título VI del DOT. A continuación, se resumen los requisitos y se explica cómo el Programa de Greyhound conforme al Título VI cumple con cada uno de ellos.

#### 1. REQUISITO DE PRESENTAR GARANTÍAS CONFORME AL TÍTULO VI

*En virtud del Título 49 del CFR Sección 21.7(a), toda solicitud para recibir asistencia financiera de*



*la FTA debe incluir la garantía de que el solicitante implementará el programa en conformidad con los reglamentos dispuestos en el Título VI del DOT. Este requisito se cumplirá cuando el solicitante/receptor presente sus certificaciones y garantías anuales ante la FTA.*



**Greyhound Lines, Inc. presenta anualmente sus certificaciones y garantías ante la FTA.**

**2. REQUISITO DE PREPARAR Y PRESENTAR UN PROGRAMA CONFORME AL TÍTULO VI**

*La FTA exige que todos los receptores directos y primarios documenten su cumplimiento de los reglamentos dispuestos en el Título VI del DOT mediante la presentación de un Programa conforme al Título VI ante el funcionario de derechos civiles regional de la FTA una vez cada tres años o según lo indique la FTA. Para todos los receptores (incluidos los subreceptores), el Programa conforme al Título VI debe contar con la aprobación del consejo directivo o del ente o funcionario regulador apropiado del receptor que se encarga de tomar las decisiones en materia de políticas antes de presentarlo ante la FTA. Los subreceptores deberán presentar el Programa conforme al Título VI al receptor primario de quien reciben financiación, a fin de contribuir a los esfuerzos de cumplimiento del receptor primario.*

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

**3. REQUISITO DE NOTIFICAR A PERSONAS BENEFICIARIAS SOBRE LA PROTECCIÓN CONFORME AL TÍTULO VI**

*El Programa conforme al Título VI debe incluir un aviso al público en el que se indique que el receptor cumple con lo dispuesto en el Título VI y se informe a los miembros del público sobre las protecciones contra la discriminación que se abarcan en el Título VI. También debe incluir la lista de ubicaciones donde se publica este aviso.*

**Greyhound elaboró un Aviso público para personas beneficiarias conforme al Título VI de acuerdo con las pautas establecidas en la Circular 4702.1B de la FTA, Anexo B. Se adjunta una copia de este aviso en el [Anexo 2](#) de este Programa. El aviso se exhibe en áreas públicas en ubicaciones físicas de Greyhound, incluida la recepción de su sede corporativa, y también se publicará en [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com). Además, se tradujo a diversos idiomas diferentes del inglés y se traducirá a idiomas adicionales según sea necesario.**

**4. REQUISITO DE CONTAR CON PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y UN FORMULARIO DE QUEJAS CONFORME AL TÍTULO VI** *Todos los receptores deberán desarrollar procedimientos para investigar y registrar las quejas relacionadas con el Título VI que se presenten en su contra, y deberán poner a disposición del público sus procedimientos para la presentación de quejas. Los receptores también deben desarrollar un formulario de quejas conforme al Título VI, y tanto el formulario como los procedimientos deben estar disponibles en el sitio web del receptor.*

**Greyhound elaboró tanto el procedimiento como el formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI. En el [Anexo 3](#) de este Programa conforme al Título VI, se describen los Procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI de Greyhound y, en el [Anexo 4](#), se incluye una copia del Formulario de quejas conforme al Título VI de Greyhound.**

**Los procedimientos y el formulario para la presentación de quejas estarán disponibles en inglés y en español en el sitio web de Greyhound, [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com). Las personas que no tengan acceso a internet pueden solicitar que Greyhound les envíe por correo una copia en papel del formulario y los procedimientos disponibles en el siguiente enlace: (<https://www.greyhound.com/travel-info/your-rights-rules-on-board>).**



5. REQUISITO PARA REGISTRAR E INFORMAR INVESTIGACIONES, QUEJAS Y DEMANDAS CONFORME AL TÍTULO VI EN RELACIÓN CON EL TRANSPORTE

*Para cumplir con el requisito de elaboración de informes del Título 49 del CFR Sección 21.9(b), la FTA exige que todos los receptores preparen y mantengan una lista de cualquiera de los siguientes conceptos en los que se alegue discriminación por motivos de*

*raza, color o nacionalidad: investigaciones activas realizadas por entidades distintas de la FTA, demandas y quejas en las que se nombre al receptor. La lista debe incluir la fecha en la que se presentó la investigación, demanda o queja; un resumen de los argumentos; el estado de la investigación, demanda o queja; las medidas que haya tomado el receptor para responder a ella; o los hallazgos finales relacionados con la investigación, demanda o queja.*

**Greyhound mantendrá una lista de todas las investigaciones, demandas y quejas en las que figure su nombre de conformidad con las pautas establecidas en la Circular 4702.1B de la FTA, Anexo E. Se incluye una copia de la lista en el [Anexo 5](#) de este Programa conforme al Título VI. Por otro lado, Greyhound mantendrá registros de todos los documentos relacionados según lo exige la ley. Se han establecido procesos de presentación de informes para los casos en que se presenten quejas. Se proporcionarán copias de las quejas que reciba Greyhound a las jurisdicciones locales o estatales relevantes en un período de 10 días desde su recepción.**

**6. REQUISITO DE FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN INCLUSIVA DEL PÚBLICO**

*El contenido y las consideraciones del Título VI, la Orden Ejecutiva sobre dominio limitado del inglés (LEP) y las Pautas de LEP del DOT se integrarán en el proceso o plan de participación del público establecido de cada receptor (es decir, el documento en el que se describen explícitamente las estrategias proactivas, los procedimientos y los resultados esperados que respaldan las actividades de participación del público del receptor).*

**La política de participación del público de Greyhound se incluye en el [Anexo 6](#) de este Programa conforme al Título VI. Greyhound garantiza que las minorías y las poblaciones con dominio limitado del inglés, así como el público en general, puedan participar en las decisiones relacionadas con los servicios de autobuses interurbanos de Greyhound.**

**7. REQUISITO DE BRINDAR ACCESO PLENO**

*En virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, los reglamentos de implementación del DOT y la Orden Ejecutiva 14224, “Designación del inglés como el idioma oficial de Estados Unidos” (90 FR 11363, 6 de marzo de 2025), los receptores deben adoptar medidas razonables para garantizar el acceso pleno a beneficios, servicios, información y otras partes importantes de sus programas y actividades a todas las personas.*

**Consulte el [Plan de asistencia lingüística](#) de Greyhound adjunto a este Programa conforme al Título VI ([Anexo 16](#)). El plan de acción y Análisis de cuatro factores de Greyhound también se incluyen allí.**

**8. REPRESENTACIÓN DE MINORÍAS EN ORGANISMOS DE PLANIFICACIÓN Y ASESORÍA**

*En el Título 49 del CFR Sección 21.5(b)(1)(vii) se indica que un receptor no puede, por motivos de raza, color o nacionalidad, “negarle a una persona la oportunidad de participar como miembro de un organismo de planificación, asesoría o ente similar que forme parte integral del programa”. Los receptores que cuenten con juntas de planificación no electas relacionadas con el transporte, consejos o comités asesores, u otros comités similares, cuya composición sea designada por el receptor, deberán proporcionar una tabla en la que se muestre la composición racial de los miembros de dichos comités, así como una descripción de los esfuerzos realizados para fomentar la participación de las minorías en dichos comités.*



Greyhound garantizará la representación apropiada de las minorías en dichas juntas o consejos.  
[En el Anexo 7](#) se incluye un borrador de la tabla de representación de minorías en comités y



consejos elegidos por Greyhound Lines, Inc. La tabla se completará conforme se establezcan las juntas, los consejos o los comités.

**9. REQUISITO DE OFRECER ASISTENCIA A SUBRECEPTORES**

*En el Título 49 del CFR Artículo 21.9(b) se indica que, si “un receptor primario le extiende asistencia financiera federal a algún otro receptor, este otro receptor también deberá presentar informes de cumplimiento al receptor primario según sea necesario para que el receptor primario pueda desempeñar sus obligaciones correspondientes. Los receptores primarios deben asistir a los subreceptores en el cumplimiento de los reglamentos establecidos en el Título VI del DOT, incluidos los requisitos generales de presentación de informes. Se ofrecerá asistencia al subreceptor según el receptor primario lo considere necesario y apropiado.*

**En caso de que Greyhound utilice a un subreceptor, le brindará asistencia con los requisitos generales de presentación de informes y le proporcionará lo siguiente:**

- a. Muestra de los avisos al público en los que se comunican los derechos de las personas beneficiarias en virtud de los reglamentos establecidos en el Título VI del DOT, los procedimientos sobre cómo presentar una queja conforme al Título VI y el formulario de quejas conforme al Título VI de Greyhound.**
- b. Muestra de los procedimientos para registrar e investigar las quejas presentadas al subreceptor en virtud del Título VI, y cuándo Greyhound espera que el subreceptor le informe de dichas quejas.**
- c. Información demográfica sobre la raza y el dominio del inglés de las personas a quienes el subreceptor brinda servicios. Esta información ayudará al subreceptor 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 asistencia en otros idiomas.**
- d. Otros datos, como patrones de viaje y encuestas realizadas por Greyhound, que ayudarán al subreceptor a cumplir con las disposiciones del Título VI.**

**10. REQUISITO DE SUPERVISAR A SUBRECEPTORES**

*En conformidad con el Título 49 del CFR Sección 21.9(b), y para garantizar que los subreceptores cumplan con los reglamentos del Título VI del DOT, los receptores primarios deben supervisar a sus subreceptores con respecto al cumplimiento de los reglamentos. Más aún, si el subreceptor no cumple con los requisitos dispuestos en el Título VI, el receptor primario tampoco lo hará.*

**Para garantizar el cumplimiento de los subreceptores con el reglamento del Título VI, Greyhound hará lo siguiente:**

- 1. Documentará el procedimiento de Greyhound para garantizar que el subreceptor cumpla con los requisitos generales de presentación de informes según la Circular 4702.1B de la FTA. En caso de que el subreceptor no cumpla con los requisitos, Greyhound le podrá imponer sanciones como la retención de pagos o la cancelación, terminación o suspensión de algún acuerdo.**

- 2. Mantendrá archivos electrónicos del Programa conforme al Título VI de los subreceptores y revisará que estos cumplan con la normativa. Luego de presentar el Programa conforme al Título VI en primera instancia, los subreceptores deben**

volver a presentarlo cada tres años según el cronograma estipulado por Greyhound. Si Greyhound determina que se necesitan modificaciones, los subreceptores deben proporcionar versiones actualizadas de sus Programas conforme al Título VI dentro de los 30 días posteriores a que reciban notificación de las modificaciones necesarias.

3. Ya sea por solicitud de la FTA o en respuesta a una queja por discriminación, o si Greyhound lo considera necesario, se le solicitará al subreceptor que corrobore si los servicios, en términos de nivel y calidad, se ofrecen de manera equitativa.

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

*En el Título 49 del CFR Sección 21.9(b)(3) se establece lo siguiente: “A la hora de determinar el sitio o la ubicación de las instalaciones, el receptor o solicitante no podrá efectuar selecciones que tengan por objeto o efecto excluir a personas de la participación en cualquier programa sujeto a este reglamento, denegarles los beneficios de dicho programa o someterlas a discriminación en el marco de este por motivos de raza, color o nacionalidad; o que tengan por objeto o efecto impedir o menoscabar sustancialmente el cumplimiento de los objetivos de la Ley o de la presente parte”. En el Título 49 del CFR Parte 21, Anexo C, Sección (3)(iv) se indica que “la ubicación de los proyectos que requieran adquisición de terrenos y el desplazamiento de personas de sus residencias y negocios no puede determinarse con base en la raza, el color o la nacionalidad”. A los fines de este requisito, el término “instalaciones” no incluye paradas de autobús cubiertas, ya que estas son servicios complementarios de transporte y se contemplan en el Capítulo IV, y tampoco incluye estaciones de transporte, subestaciones eléctricas, etc., las cuales se evalúan durante el desarrollo del proyecto y el proceso de la NEPA. Las instalaciones incluidas en esta disposición incluyen instalaciones de almacenamiento, instalaciones de mantenimiento y centros de operaciones, entre otras.*

**Greyhound garantizará que tanto el análisis ambiental como los requisitos legales ambientales conforme al Título VI se incorporen en el alcance del trabajo en todos los proyectos de instalaciones.**

- a. Greyhound llevará a cabo un análisis de equidad conforme al Título VI durante la etapa de planificación de la ubicación o el sitio del proyecto, a fin de garantizar que el lugar se elija sin considerar cuestiones de raza, color o nacionalidad. Greyhound se comunicará con las personas que podrían verse afectadas por la ubicación de las instalaciones. Mediante el análisis de equidad conforme al Título VI, se comparará el impacto de equidad en diferentes ubicaciones, y este se llevará a cabo antes de elegir la ubicación predilecta.
- b. A la hora de 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 garantizar que se dé la perspectiva apropiada a los impactos localizados.
- c. Si Greyhound determina que la ubicación del proyecto tendrá un impacto desigual por motivos de raza, color o nacionalidad, Greyhound únicamente ubicará el proyecto en ese sitio si existe una justificación legítima considerable para elegir esa ubicación, y si no hay ubicaciones alternas que pudiesen tener un impacto menos desigual por cuestiones de raza,



color o nacionalidad. Greyhound demostrará su cumplimiento de ambas pruebas y considerará y analizará alternativas para determinar si tendrían un impacto menos desigual por cuestiones de raza, color o nacionalidad, para así implementar la alternativa que resulte menos discriminatoria.



## **12. REQUISITO DE OFRECER INFORMACIÓN ADICIONAL A SOLICITUD**

*La FTA puede solicitar al receptor, 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 de los reglamentos del DOT conforme al Título VI.*

**Greyhound cooperará con cualquier investigación sobre quejas de discriminación de la FTA según lo exijan los reglamentos del Título VI.**

### **Requisitos para proveedores de servicios de autobuses interurbanos conforme al Título VI**

*De acuerdo con la Circular 9040.1G, Capítulo I(1) de la FTA, el servicio de autobuses interurbanos, aunque está disponible para el público, no es un servicio de transporte público de ruta fija ni un servicio de transporte público a demanda (consulte la Circular 9040.1G, Capítulo I(4)(bb)). En la Circular 9040.1G, Capítulo 1, párrafo 4(o) de la FTA se define “autobús interurbano” como un servicio de autobuses con horarios frecuentes para el público general que opera con paradas limitadas en rutas fijas y conecta dos o más áreas urbanas alejadas, que tiene la capacidad de transportar el equipaje de pasajeros y que establece conexiones significativas con servicios programados de autobuses interurbanos a destinos más alejados, si dichos servicios están disponibles. Por lo tanto, los requisitos conforme al Título VI de Greyhound Lines, Inc. se limitan a lo establecido en la Circular 4702.1B, Capítulo III.*

**Consulte los Estándares de servicio de todo el sistema de Greyhound ([Anexo 8](#)) y las Políticas de servicio de todo el sistema ([Anexo 9](#)).**

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

Para solicitar más información sobre el Título VI y las obligaciones federales y estatales en materia de no discriminación, contacte al Coordinador del Título VI de Greyhound:

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

Para obtener más información sobre la no discriminación en el transporte, puede contactar a

la FTA: Federal Transit Administration Office of Civil Rights  
Attention: Title VI Program  
Coordinator East Building, 5th  
Floor – TCR  
1200 New Jersey, Ave., SE  
Washington, DC 2059



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

### **Resolución por escrito del consentimiento unánime**

#### **del Consejo Directivo de Greyhound Lines, Inc.**

**22 de junio de 2026**

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 todas y cada una de las acciones que se amparan:

SE EXPONE que Greyhound opera servicios de autobuses interurbanos en toda el área continental de Estados Unidos. Como condición para recibir asistencia financiera del Departamento de Transporte ("DOT") de Estados Unidos a través de la Administración Federal de Tránsito ("FTA") para operar estos servicios, Greyhound debe garantizar que sus programas, políticas y actividades cumplen los reglamentos dispuestos en el Título VI del DOT.

SE EXPONE que Greyhound tiene autorización 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 actualizó su Programa conforme al Título VI para garantizar el cumplimiento del reglamento, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 USC § 2000d et seq. Leyes federales de tránsito, Título 49, Código de Estados Unidos, Capítulo 53; Título 49 del CFR § 1.51; Título 49 del CFR Parte 21; Título 28 del CFR § 42.401 et seq.; Circular 4702.1B de la FTA; EO 14224; y la lista de otras autoridades jurídicas federales en el Plan del programa conforme al Título VI de Greyhound, aprobado por el Departamento de Justicia de 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 adopta el Programa actualizado conforme al Título VI de acuerdo con lo establecido en la documentación del plan del programa con fecha de junio de 2026 para garantizar el cumplimiento de los programas, las políticas y las actividades del DOT.

SE RESUELVE que esta resolución permanecerá vigente hasta que se rescinda o se reemplace 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, incluido delegar autoridad para llevar a cabo la tarea antes 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 Consejo 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 celebran el presente Consentimiento Unánime por Escrito, que formará parte de las minutas de la Empresa a partir del 22 de junio de 2026.



Kadir Boysan

Scott Macdonald

18A9A0B Scott Ma

Kadir Boysan, Director Ejecutivo, y Scott MacDonald, Director

## Consejo Directivo de Greyhound Lines, Inc.



## **Anexo 2: Aviso a personas beneficiarias 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. Cualquier persona que considere que ha sufrido discriminación ilícita de acuerdo con lo dispuesto en el Título VI puede presentar una queja ante Greyhound Lines, Inc.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Greyhound y los procedimientos de presentación de quejas, puede llamar a Atención al cliente al 214-849-8000, ingresar al sitio web [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com) o enviar una carta a la sede corporativa a P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362.

Puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito dirigida a la Oficina de Derechos Civiles. Federal Transit Administration Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

También puede presentar quejas ante las agencias locales y estatales. Para obtener una lista de estas agencias, consulte el Anexo 15. Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8000.

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

### **Vietnamita: Thông Báo Tiêu Đề VI Dành Cho Người Thụ Hưởng**

Greyhound Lines, Inc. điều hành các chương trình và dịch vụ của mình không phân biệt chủng tộc, màu da và nguồn gốc quốc gia theo Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền. Bất kỳ người nào tin rằng mình đã bị thiệt hại do bất kỳ hành vi phân biệt đối xử bất hợp pháp nào theo Tiêu Đề VI đều có thể nộp đơn khiếu nại với Greyhound Lines, Inc.

Để biết thêm thông tin về chương trình dân quyền của Greyhound và các thủ tục nộp đơn khiếu nại, quý vị có thể liên hệ với bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 214-849-8000, truy cập trực tuyến tại [\[www.greyhound.com\]](http://www.greyhound.com)(<https://www.greyhound.com>) hoặc gửi thư đến trụ sở chính của chúng tôi tại P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp với Cục Quản Lý Vận Tải Liên Bang gửi đến Văn Phòng Dân Quyền, Người Nhận: Điều Phối Viên Chương Trình Tiêu Đề VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

Đơn khiếu nại cũng có thể được nộp tại các cơ quan địa phương và tiểu bang. Để biết danh sách các cơ quan này, xem Phụ Lục 15.

### **Alemán: Title VI Mitteilung an Begünstigte**

Greyhound Lines, Inc. betreibt seine Programme und Dienstleistungen ohne Rücksicht auf Rasse, Hautfarbe und nationale Herkunft gemäß Title VI des Bürgerrechtsgesetzes (Civil Rights Act). Jede Person, die der Ansicht ist, durch eine rechtswidrige diskriminierende Praxis im Sinne von Title VI benachteiligt worden zu sein, kann eine Beschwerde bei Greyhound Lines, Inc. einreichen.



Für weitere Informationen über das Bürgerrechtsprogramm von Greyhound und die Verfahren zur Einreichung einer Beschwerde können Sie sich an den Kundendienst unter 214-849-8000 wenden, online unter [www.greyhound.com](https://www.greyhound.com) gehen oder an unsere Unternehmenszentrale unter P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362 schreiben.

Sie können eine Beschwerde direkt bei der Federal Transit Administration einreichen, gerichtet an das Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

Beschwerden können auch bei lokalen und staatlichen Behörden eingereicht werden. Eine Liste dieser Behörden finden Sie in Anhang 15.

### **Coreano: 민권법 제6편(Title VI) 수혜자 통지**

Greyhound Lines, Inc.는 민권법 제6편(Title VI)에 따라 인종, 피부색, 출신 국가에 관계없이 프로그램과 서비스를 운영합니다. 제6편에 따른 불법적인 차별 행위로 피해를 입었다고 생각하는 사람은 누구나 Greyhound Lines, Inc.에 불만 사항을 제기할 수 있습니다.

Greyhound의 민권 프로그램 및 불만 제기 절차에 관한 자세한 정보를 원하시면 고객 서비스 214-849-8000으로 연락하시거나, 온라인으로 [www.greyhound.com](https://www.greyhound.com)을 방문하시거나, 본사 주소인 P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362로 서신을 보내주십시오.

연방교통국(Federal Transit Administration)에 직접 불만 사항을 제기하실 수도 있습니다. 주소는 다음과 같습니다: Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

불만 사항은 지역 및 주 기관에도 제기할 수 있습니다. 이러한 기관 목록은 부록 15를 참조하십시오.

### **Chino (simplificado): 第六章受益人通知**

Greyhound Lines, Inc. 根据《民权法案》第六章(Title VI)的规定,在运营其项目和服务时不考虑种族、肤色和国籍。任何认为自己因第六章规定下的任何非法歧视行为而受到损害的人,均可向 Greyhound Lines, Inc. 提出投诉。

如需了解有关 Greyhound 民权计划和投诉程序的更多信息,您可以致电客户服务部 214-849-8000,在线访问 [www.greyhound.com](https://www.greyhound.com),或写信至我们的公司总部:P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362。

您也可以直接向联邦运输管理局提出投诉,地址为:Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590。

投诉也可以向地方和州级机构提出。有关这些机构的清单,请参见附录15。

### **Tagalo: Paunawa sa mga Benepisaryo Hinggil sa Title VI**

Pinapatakbo ng Greyhound Lines, Inc. ang mga programa at serbisyo nito nang hindi isinasaalang-alang ang lahi, kulay, at pinagmulang bansa alinsunod sa Title VI ng Civil Rights Act. Sinumang naniniwalang siya ay naapi ng anumang labag sa batas na pagdidiskrimina sa ilalim ng Title VI ay maaaring maghain ng reklamo sa Greyhound Lines, Inc.

Para sa karagdagang impormasyon hinggil sa programa ng karapatang sibil ng Greyhound at mga pamamaraan sa



paghahain ng reklamo, maaari kayong makipag-ugnayan sa serbisyo ng customer sa 214-849-8000, bumisita online sa [www.greyhound.com](https://www.greyhound.com), o sumulat sa aming corporate headquarters sa P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362.

Maaari kayong maghain ng reklamo nang direkta sa Federal Transit Administration na nakadirekta sa Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

Maaari rin maghain ng mga reklamo sa mga lokal at pang-estadong ahensya. Para sa listahan ng mga ahensyang ito, tingnan ang Appendix 15.

#### **Árabe: إشعار المستفيدين بموجب الباب السادس (Title VI)**

. برامجها وخدماتها دون اعتبار للعرق أو اللون أو الأصل القومي وفقًا للباب السادس من قانون الحقوق المدنية. Greyhound Lines, Inc. تدير شركة Greyhound Lines, Inc. يحق لأي شخص يعتقد أنه تعرض للضرر بسبب أي ممارسة تمييزية غير قانونية بموجب الباب السادس تقديم شكوى إلى شركة Inc.

وإجراءات تقديم الشكوى، يمكنكم الاتصال بخدمة Greyhound للحصول على مزيد من المعلومات حول برنامج الحقوق المدنية الخاص بشركة ، أو مراسلة مقرنا [www.greyhound.com](https://www.greyhound.com)، أو زيارة الموقع الإلكتروني 214-849-8000 العملاء على الرقم P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362. الرئيس على العنوان

East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590. منسق برنامج الباب السادس،: يمكنكم تقديم شكوى مباشرة إلى إدارة النقل الفيدرالية موجهة إلى مكتب الحقوق المدنية، عناية Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

15. للاطلاع على قائمة بهذه الوكالات، راجع الملحق. يمكن أيضًا تقديم الشكاوى إلى الوكالات المحلية وعلى مستوى الولاية

#### **Francés: Avis aux Bénéficiaires Concernant le Titre VI**

Greyhound Lines, Inc. exploite ses programmes et services sans tenir compte de la race, de la couleur et de l'origine nationale, conformément au Titre VI de la Loi sur les Droits Civils (Civil Rights Act). Toute personne qui estime avoir été lésée par une pratique discriminatoire illégale en vertu du Titre VI peut déposer une plainte auprès de Greyhound Lines, Inc.

Pour plus d'informations sur le programme des droits civils de Greyhound et les procédures de dépôt d'une plainte, vous pouvez contacter le service clientèle au 214-849-8000, vous rendre en ligne sur [www.greyhound.com](https://www.greyhound.com) ou écrire à notre siège social à P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362.

Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de la Federal Transit Administration adressée à l'Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.

Les plaintes peuvent également être déposées auprès des agences locales et étatiques. Pour une liste de ces agences, voir l'Annexe 15.

**Que son todos los directores de Greyhound Lines, Inc.**

## **Apéndice 2: Aviso a los beneficiarios del Título VI**



**Greyhound Lines, Inc. opera sus programas y servicios sin importar la raza, el color y el origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal conforme al Título VI puede presentar una queja ante Greyhound Lines, Inc.**

**Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Greyhound y los procedimientos para presentar quejas, puede comunicarse con la línea de mensajes del Departamento Legal al 214-849-8000, visitar [www.greyhound.com](http://www.greyhound.com) visitar nuestras oficinas centrales en P. O. Box 660362, Dallas, Texas, 75266-0362.**

**Puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito dirigida a la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinadora del Programa del Título VI, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington DC 20590.**

**También puede presentar una queja ante agencias locales y estatales. Para obtener una lista de estas agencias, consulte el Apéndice 14.**

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



### **Anexo 3: Procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI**

Cualquier persona que considere que ha sufrido discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad por Greyhound Lines, Inc. (en adelante, Greyhound) puede presentar una queja en virtud del Título VI mediante el Formulario de quejas conforme al 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 conforme al 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 de discriminación conforme al Título VI deben presentarse ante:

Greyhound Lines, Inc.  
Attn: Title VI Coordinator  
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 en la que se 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 cierre o la carta de determinación (LOF). En la carta de cierre se resumen las acusaciones y se establece que no hubo infracción del Título VI y que el caso queda cerrado. En la LOF se resumen las acusaciones y las entrevistas con respecto al supuesto incidente, y se explica si se llevará a cabo una acción disciplinaria, una 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 cierre o de la LOF para hacerlo.

La persona puede presentar una queja directamente a la Administración Federal de Tránsito dirigida a la Oficina de Derechos Civiles. Federal Transit Administration Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5<sup>th</sup> Floor-TCR, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

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

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



### **Apéndice 3: Procedimientos para la presentación de quejas conforme al Título VI**

Cualquier persona que crea que Greyhound Lines, Inc. la ha discriminado por motivos de raza, color u origen nacional, en lo sucesivo, Greyhound puede completar y enviar el Formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI para presentar la queja. Greyhound investiga las quejas recibidas en un plazo de 180 días después del presunto incidente. Greyhound procesará las quejas que estén completas. Todas las quejas conforme al Título VI y relacionadas se consideran formales; no hay un proceso informal. Las quejas deben realizarse por escrito y deben estar firmadas por el reclamante en el formulario provisto. Las quejas deben incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del reclamante y detalles suficientes para especificar todos los problemas y circunstancias de la supuesta discriminación. Las acusaciones deben basarse en cuestiones relacionadas con la raza, el color o el origen nacional. Las quejas por discriminación conforme al Título VI pueden presentarse ante:

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

Una vez que se reciba 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 puede 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 un caso administrativamente si el reclamante ya no desea continuar con este.

Después de que el investigador revise la queja, enviará una de dos cartas al reclamante: una carta de cierre o una carta de conclusión (LOF). Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará. Una LOF resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente y explica si se llevará a cabo alguna acción disciplinaria, una capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el reclamante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta de cierre o la LOF para hacerlo.

Una persona puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito dirigida a la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinadora 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. Si se necesita información en otro idioma, llame al 214-849-8000.



## **Anexo 4: Formulario de quejas conforme al Título VI**

En la Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 se establece que “no se excluirá a ninguna persona en Estados Unidos de la participación en programas o actividades que reciban asistencia financiera federal, no se le negarán los beneficios de dichos programas o actividades, ni será objeto de discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad. **Si cree que ha sufrido discriminación, proporcione la siguiente información para ayudar a Greyhound a procesar su queja.**

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

### **SECCIÓN 1** (escriba de forma clara):

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

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, estado y código postal: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_ (del hogar) \_\_\_\_\_ (de trabajo)

¿Requiere un formato accesible? \_\_\_\_ (Letra grande) \_\_\_\_ (Grabación de audio) \_\_\_\_ (TDD) \_\_\_\_ (Otro)

### **SECCIÓN 2**

¿Presenta esta queja en su propio nombre? \_\_\_\_\_ (Sí) \_\_\_\_\_ (No) Si respondió “Sí” a esta pregunta, vaya a la Sección 3.

De lo contrario, indique el nombre y el vínculo que tiene con la persona por quien realiza la queja: Nombre: \_\_\_\_\_ Vínculo: \_\_\_\_\_

Explique por qué presenta una queja por un tercero:

\_\_\_\_\_. Confirme que obtuvo permiso de la parte afectada si presenta una queja en representación de otra persona. \_\_\_\_\_ (Sí) \_\_\_\_\_ (No)

### **SECCIÓN 3**

Creo que la discriminación ejercida fue por motivos de (marque todas las opciones que correspondan):

\_\_\_\_\_ Raza \_\_\_\_\_ Color \_\_\_\_\_ Nacionalidad

Fecha y lugar del evento: \_\_\_\_\_

Nombre y cargo de la persona, o personas, que creo que me discriminó:

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

La acción o decisión por la que pensé que sufrí discriminación fue la siguiente:

*(Incluya una descripción de lo sucedido y de cómo sus beneficios se vieron denegados, demorados o afectados):*

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





Enumere el nombre y el número de teléfono de todas las personas testigos del hecho:

---

---

---

¿Qué tipo de medida correctiva le gustaría que se implemente?

---

---

---

#### **SECCIÓN 4**

¿Presentó anteriormente una queja conforme al Título VI ante Greyhound? \_\_\_\_\_(Sí) \_\_\_\_\_(No)

#### **SECCIÓN 5**

¿Presentó esta queja ante otra agencia federal, estatal o local, o ante un tribunal estatal o federal?\_(Sí)  
\_\_\_\_\_ (No)

Si respondió que sí, marque todas las opciones que correspondan:

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

Proporcione información sobre una persona de contacto de la agencia o tribunal donde presentó la queja. Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

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

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Puede adjuntar cualquier material por escrito u otra información que considere relevante para la queja.

Considero que la información anterior es verdadera y correcta según mi leal saber y entender. Firma y fecha a continuación:

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Aclaración

\_\_\_\_\_  
Fecha

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

Greyhound Lines, Inc.

ATTN: Title VI Coordinator

P. O. Box 660362

Dallas, TX 75266-0362



## Apéndice 4: Formulario para la presentación de quejas conforme al Título VI

La sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que "A ninguna persona en los Estados Unidos se le negará, sobre la base de la raza, el color o el origen nacional, la participación en un programa o actividad que reciba asistencia económica federal, no se le negarán los beneficios de estos ni estará sujeta a discriminación conforme a estos. Si cree que lo han discriminado, proporcione la siguiente información para ayudar a Greyhound a procesar su queja.

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

### SECCIÓN 1 (Escriba claro):

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

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad, Estado, Código postal: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_ (Casa) \_\_\_\_\_ (Trabajo) \_\_\_\_\_

¿Requisitos de formato accesible? \_\_\_\_\_ (Letra grande) \_\_\_\_\_ (Cinta de audio) \_\_\_\_\_

(Dispositivo de telecomunicación para sordos) \_\_\_\_\_ (Otro) \_\_\_\_\_

### SECCIÓN 2

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

De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por la que se 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

Creo que la discriminación que experimenté se basó en (marque todo lo que corresponda):

\_\_\_\_\_ Raza \_\_\_\_\_ Color \_\_\_\_\_ Origen nacional

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

Nombres y títulos de las personas que creo que me discriminaron: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Indique los nombres y números de teléfono de todos los testigos

---

---

---

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

---

---

---

#### SECCIÓN 4

¿Ha presentado anteriormente una queja conforme al Título VI ante 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 una persona de contacto en la agencia/tribunal donde se presentó la queja.

Nombre: \_\_\_\_\_Cargo: \_\_\_\_\_

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

Dirección: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Puede adjuntar cualquier material escrito u otra información que considere relevante para su queja.

Creo que la información anterior es verdadera y correcta según mi leal saber y entender.

Firme e indique la fecha a continuación:

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre en letra de imprenta

\_\_\_\_\_  
Fecha

**Presente este formulario en persona a la dirección a continuación o envíelo a:**

Greyhound Lines, Inc.

AT: Coordinadora del Título VI

P. O. Box 660362

Dallas, TX 75266-0362

### **Anexo 5: Lista de investigaciones, quejas y demandas conforme al Título VI**

En conformidad con la Circular 4702.1B de la FTA, a todo receptor se le exige preparar y mantener una lista de los siguientes elementos donde se alegue discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad:

- Investigaciones activas de la FTA y de otras agencias
- Demandas
- Quejas en las que se mencione al receptor

A continuación, se encuentra la lista que se utilizará para registrar estos incidentes:

#### **Investigaciones, demandas y quejas conforme al Título VI**

| FECHA | CIUDAD/<br>ESTAD<br>O DE | MOTIVO | TIPO | NOTA |
|-------|--------------------------|--------|------|------|
|       |                          |        |      |      |



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

### **Política**

Greyhound deberá utilizar métodos de divulgación adaptados a una comunidad determinada para involucrar a las poblaciones minoritarias que requieran asistencia lingüística. Dichos métodos pueden ser diferentes para cada comunidad.

### **Fomentar la participación inclusiva del público**

Los esfuerzos de involucrar a minorías y poblaciones que requieren asistencia lingüística en actividades de participación pública incluyen avisos públicos y medidas segmentadas para abordar las barreras lingüísticas, institucionales, culturales, económicas e históricas, entre otras, que puedan impedir la participación efectiva de minorías y poblaciones que requieren asistencia lingüística en el proceso de toma de decisiones de un receptor.

Los esfuerzos varían según la comunidad y pueden incluir reuniones convenientes y accesibles para las minorías y poblaciones que requieren asistencia lingüística, y coordinar con organizaciones comunitarias para implementar estrategias de participación pública dirigidas específicamente a miembros de minorías o poblaciones afectadas que requieren asistencia lingüística.

Los siguientes son algunos de los esfuerzos de participación comunitaria de Greyhound:

- Participación en grupos de enfoque para proyectos públicos específicos
- Asistencia y participación como parte interesada en reuniones del consejo o la junta sobre 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 los servicios de autobuses interurbanos y aumentos en las tarifas**

Los cambios en servicios 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: Tabla de representación de minorías en comités y consejos  
elegidos por Greyhound Lines, Inc.**

Greyhound Lines, Inc. no cuenta con juntas de planificación, consejos asesores, comités o entes similares, cuya representación sea elegida por Greyhound Lines, Inc. A continuación, se muestra la tabla que Greyhound Lines, Inc. utiliza en casos en los que Greyhound elige al comité o al consejo. La empresa enfáticamente fomenta la participación de minorías en estos comités.

**Representación en juntas, consejos y comités desglosada por raza**

| <b>Organismo</b>                        | <b>Caucásico/a</b>                           | <b>Latino/a</b> | <b>Afroamericano/a</b> | <b>Asiático o-estadounidense</b> | <b>Estadounidense</b> |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| <b>Población</b>                        | <i>Se debe completar cuando corresponda.</i> |                 |                        |                                  |                       |
| <b>Junta de planificación no electa</b> |                                              |                 |                        |                                  |                       |
| <b>Consejo asesor</b>                   |                                              |                 |                        |                                  |                       |
| <b>Comité</b>                           |                                              |                 |                        |                                  |                       |

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

La Administración Federal de Tránsito (FTA) requiere que todos los proveedores de transporte público con rutas fijas desarrollen estándares *cuantitativos* para los siguientes indicadores que específicamente correspondan al sistema de servicio de transporte del proveedor. Estos estándares corresponden más a la agencia que a la industria.

### **1. Carga del vehículo de cada modalidad**

*La carga del vehículo puede expresarse como la relación entre la cantidad de pasajeros y la cantidad de asientos del vehículo, en función de la capacidad máxima de ocupación del vehículo.*

Greyhound se esforzará por no exceder la capacidad de carga de los vehículos, que generalmente es de 50 a 55 asientos en autobuses de 45 pies (13.7 m) Por motivos de seguridad, Greyhound no permite pasajeros de pie.

### **2. Intervalo entre vehículos de cada modalidad**

*El intervalo entre los vehículos es el tiempo que transcurre entre dos vehículos que viajan en la misma dirección en una línea o combinación de líneas determinadas. Se mide en minutos; la frecuencia del servicio se mide en vehículos por hora. Los intervalos y la frecuencia del servicio son indicadores generales del servicio ofrecido en una ruta.*

Los intervalos entre vehículos con rutas fijas de Greyhound varían en función de la cantidad de pasajeros que compren boletos para un horario particular, lo que determina la cantidad de autobuses necesarios para atender las necesidades de los pasajeros. Esto se aplica tanto al servicio en horas pico como al servicio fuera de las horas pico.

### **3. Puntualidad de cada modalidad**

*La puntualidad es una medida de viajes realizados en el horario dado.*

A continuación, se indican los estándares de puntualidad de Greyhound en todas las rutas fijas:

#### *Salidas a tiempo:*

Los autobuses de Greyhound deberán salir con un retraso no superior a 5 minutos respecto de cualquier horario de salida programado y publicado. Greyhound deberá procurar que, como mínimo, el 95 % de las salidas de los autobuses se efectúen entre el horario programado o publicado y hasta 5 minutos después de este.

#### *Operaciones antes de tiempo:*

Ningún autobús saldrá del punto de partida designado antes del horario de salida programado.

#### *Viajes no hechos:*

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

June 2026

possible.





*Incumplimiento de recogida de pasajeros:*

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

**4. Disponibilidad de servicio de 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 viaja a 3,800 destinos dentro del área continental de Estados Unidos. Además, mantiene relaciones de interlínea con numerosos otros operadores de autobuses interurbanos que prestan servicio a comunidades más pequeñas donde Greyhound no llega. Por último, Greyhound llega a comunidades rurales con su producto Greyhound Connect y sus relaciones de interlínea con operadores alimentadores rurales que prestan servicios a comunidades en las que Greyhound no opera. Greyhound ofrece una valiosa contrapartida en especie a muchos de estos operadores alimentadores rurales que reciben financiación en virtud del Título 49 del USC 5311(f).

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

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

### **Política de servicios complementarios de transporte**

*Los servicios complementarios de transporte son elementos de confort, comodidad y seguridad disponibles para el público general que viaja. Los proveedores de transporte con rutas fijas deben establecer una política para garantizar una distribución equitativa de los servicios complementarios en todo el sistema. Este requisito se aplica luego de que un proveedor de transporte decide financiar un servicio complementario. Estos servicios pueden incluir asientos (bancos, asientos en las paradas o estaciones), paradas de autobús cubiertas, información impresa (carteles, mapas del sistema, horarios, equipos digitales [p. ej., el software NextBus], contenedores de residuos y de reciclables).*

Greyhound establece la distribución equitativa de todos los servicios complementarios 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 pasajeros, o que requieran mejoras para el acceso de personas con discapacidades, tendrán prioridad, aunque estas mejoras se llevarán a cabo en varias rutas de Greyhound durante cada ciclo de mejoras.

### **Política de asignación de vehículos**

*La asignación de vehículos hace referencia al proceso de distribución de vehículos de transporte en terminales y rutas de todo el sistema de transporte del proveedor.*

Los vehículos se asignan a rutas en función de la cantidad de pasajeros, el tipo de ruta y las características operativas de los autobuses, incluidos el largo del autobús y el radio de giro.

Greyhound mantendrá su flota y reemplazará los vehículos según lo exija la política de vida útil mínima de la FTA. Greyhound opera un sistema centralizado de despacho para garantizar que los recursos de la empresa se utilicen de manera eficiente. Los autobuses se asignan a flotas operativas que, por lo general, prestan servicio a regiones geográficas. Cada flota consta de cientos de autobuses de antigüedad y condiciones diversas, y con las licencias necesarias para viajes transfronterizos. Cualquier autobús de la flota puede asignarse a cualquier horario en esa región. En determinadas circunstancias, equipos individuales pueden asignarse a determinados horarios en función de las características del horario particular. Las asignaciones a horarios pueden basarse en el kilometraje del vehículo frente al kilometraje de la ruta, así como en el acceso a las instalaciones de mantenimiento. Los autobuses no se asignan en función de las características demográficas de las poblaciones.



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



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

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

No se excluirá a ninguna persona de la participación en programas o actividades que reciban asistencia financiera federal, no se le negarán los beneficios de dichos programas o actividades, ni será objeto de discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad.

Todos los empleados de Greyhound Lines, Inc. y sus filiales deben contemplar, respetar y cumplir esta política. Las preguntas o quejas de los clientes deben dirigirse al coordinador del Título VI de Greyhound.



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

Por medio de la presente confirmo que recibí el Plan conforme al Título VI de Greyhound Lines, Inc. Leí el plan y me comprometo a garantizar que no se excluya a ninguna persona de la participación en beneficios o servicios ofrecidos por Greyhound Lines, Inc., ni se le niegue la obtención de dichos beneficios o servicios, por motivos de raza, color o nacionalidad, según lo estipulado en el Título VI.

---

Firma

---

Aclaración

---

Fecha



**Anexo 12: Carta de acuse de recibo de quejas conforme al Título VI**

Fecha de hoy

[Nombre y  
apellido] 1234  
Main St.  
Dallas, TX 75201

Estimado/a:

Le envío esta carta para confirmar la recepción de la queja que presentó en contra de Greyhound Lines, Inc., en la que alega que

---

La investigación se iniciará próximamente. Si hay información adicional que desee proporcionar o si tiene alguna duda, contáctenos al teléfono 945 251 7107 o escríbanos a la siguiente dirección:

Greyhound Lines, Inc.  
Attn: Title VI Coordinator  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362

Atentamente,

Greyhound Lines, Inc. Title VI Coordinator



**Anexo 13: Carta de determinación (aviso al reclamante que la queja fue corroborada)**

Fecha de hoy

[Nombre y  
apellido] 1234  
Main St.  
Dallas, TX 75201

Estimado/a:

El asunto mencionado en su carta del \_\_\_\_\_ (fecha) en contra de Greyhound Lines, Inc., en la que se alega una infracción en virtud del Título VI se ha investigado.

Se identificaron infracciones conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, incluidas las mencionadas en su carta. Estamos desplegando esfuerzos para rectificar estas deficiencias.

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 sus servicios durante el proceso de audiencias administrativas, ya sea nuestra oficina o las autoridades federales se comunicarán con usted.

Atentamente,

Greyhound Lines, Inc.  
Title VI Coordinator  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362



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

Fecha de hoy

[Nombre y  
apellido] 1234  
Main St.  
Dallas, TX 75201

Estimado/a:

El asunto mencionado en su queja del \_\_\_\_\_ (fecha) en contra de Greyhound Lines, Inc., en la que se alega \_\_\_\_\_ se ha investigado.

Los resultados de la investigación indican que no hubo infracción conforme a 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 en cualquier programa que reciba asistencia financiera federal.

Greyhound analizó el material y los hechos de su caso para determinar si había pruebas de incumplimiento por parte de Greyhound en virtud de alguna de las leyes de derechos civiles. No se encontró prueba alguna de que haya habido infracción.

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

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

Gracias por comunicarse con nosotros. Si puedo ofrecerle ayuda en el futuro, no dude en contactarme.

Atentamente,

Greyhound Lines, Inc.  
Title VI Coordinator  
P. O. Box 660362  
Dallas, TX 75266-0362

## **Anexo 15: Información de contacto de las agencias locales y estatales para presentar quejas**

### **ARIZONA**

ADOT

ATTN: Title VI Program Manager  
206 S. 17TH Ave MD 155A RM: 183  
Phoenix AZ, 85007 FTA

### **TEXAS**

TxDOT

Attn: PTN  
125 E. 11<sup>th</sup> Street  
Austin, TX 78701

o

FTA Region VI  
819 Taylor Street  
Room 8A36  
Fort Worth, TX 76102

## **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                                                                                                   |                                                                                                                                                                |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Plan para poblaciones que requieren asistencia lingüística                                               |                                                                                                                                                                | Página |
| 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.

