



**PLAN DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS**  
**PLAN DE ACCESO AL IDIOMA**

Greyhound Lines, Inc.  
350 N. St. Paul Street  
Dallas, Texas 75201



## Índice

	<b>Página</b>
<b>Plan de dominio limitado del inglés</b>	
<b>Análisis de cuatro factores</b>	<b>3</b>
1.) La cantidad o la proporción de personas LEP en el área de servicio.	3
2.) La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el servicio.	3
3.) La naturaleza y la importancia del servicio ofrecido por Greyhound.	4
4.) Los recursos disponibles para el receptor de los fondos federales para garantizar un acceso significativo al servicio por parte de las personas LEP.	4
<b>Plan de implementación</b>	<b>4</b>
<b>Puerto seguro</b>	<b>4</b>
<b>Plan de acceso al idioma</b>	<b>6</b>
<b>Introducción y propósito</b>	<b>6</b>
<b>La poblaciones LEP a las que se brindarán servicios o que se encontrarán y la frecuencia de los encuentros</b>	<b>6</b>
<b>Medidas de asistencia lingüística</b>	<b>7</b>
<b>Personal bilingüe competente</b>	<b>8</b>
<b>Intérpretes informales</b>	<b>9</b>
<b>Servicios de traducción escrita</b>	<b>9</b>
<b>Precisión de la traducción</b>	<b>9</b>
<b>Capacitación del personal con respecto a las políticas y procedimientos de LEP</b>	<b>10</b>
<b>Notificación de servicios lingüísticos gratuitos a personas con LEP</b>	<b>10</b>
<b>Supervisión continua del LAP: seguimiento y actualizaciones.</b>	<b>10</b>



## PLAN DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

El Plan de dominio limitado del inglés de Greyhound Lines, Inc. ("Greyhound") se ha preparado para abordar las responsabilidades de Greyhound como receptor de la asistencia financiera federal en lo que se refiere a las necesidades de las personas con habilidades limitadas para el idioma inglés. Las personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés tienen un dominio limitado del inglés o "LEP". Greyhound tiene autorización federal (Orden Ejecutiva 13166) para tomar medidas responsables para garantizar un acceso significativo a los beneficios, los servicios, la información y otras partes importantes de sus programas y actividades para las personas LEP. Greyhound utilizó el Manual de orientación LEP del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (Department of Transportation, DOT) y realizó un análisis de cuatro factores para desarrollar su Plan LEP.

### **Análisis de cuatro factores**

1) La cantidad o la proporción de personas LEP en el área de servicio. El área de servicio de Greyhound son esencialmente los 48 estados contiguos de los Estados Unidos. No todas las áreas del país reciben servicios directamente de Greyhound. Greyhound se conecta con varios socios de interlínea para brindar servicio a áreas geográficas en las que no lo brinda directamente. Se recopilaron datos de LEP de las siguientes fuentes para identificar información sobre personas que hablan otros idiomas además del inglés en el hogar y que hablan inglés por debajo del nivel requerido o que no lo hablan y que se clasificarían como personas LEP: (1) Datos del censo de 2000; (2) Encuesta sobre la comunidad estadounidense y Encuestas de búsqueda de hechos de la Oficina del Censo; y Sitio web de tabulación especial de LEP del Departamento de Trabajo.

Al analizar los datos antes mencionados sobre la cantidad de personas LEP, se reveló que el porcentaje más alto de la población total de cinco años de edad o más que habla un idioma diferente al inglés en el hogar es hispanohablante. El segundo porcentaje más alto de la población total de cinco años o más que habla un idioma diferente al inglés en el hogar habla chino. Los idiomas restantes identificados que representan los 20 idiomas principales que se hablan con más frecuencia en el hogar para la población de cinco años de edad o más son: francés; alemán; tagalo; vietnamita; italiano; coreano; ruso; polaco; árabe; portugués; japonés; criollo de base francesa; griego; hindi; persa; urdu; gujaratí; y armenio.

2) La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el servicio. En Greyhound, brindamos servicios a personas LEP diariamente a través de nuestro servicio de autobús interurbano de ruta fija. Actualmente, Greyhound está evaluando la frecuencia con la que su personal identifica y brinda servicios a personas LEP y en las regiones geográficas del área de servicio. De las personas LEP que viajan en los autobuses Greyhound, Greyhound procurará determinar las necesidades de los seis idiomas LEP principales identificados.

3) La naturaleza y la importancia del servicio ofrecido por Greyhound. Greyhound ofrece al público importantes servicios de transporte interurbano a través de su sistema de rutas fijas. Greyhound es la empresa de autobuses interurbanos más grande de los Estados Unidos y proporciona el 75% del servicio de autobuses interurbanos del país.

4) Los recursos disponibles para el receptor de los fondos federales para garantizar un acceso significativo al servicio por parte de las personas LEP. Greyhound garantiza que la información esté disponible en español y en francés cuando sea necesario con respecto a los servicios, los programas y las actividades, incluido el servicio al cliente, la información sobre tarifas y horarios y la información proporcionada a través de sus sitios web. El Centro de información al cliente de Greyhound (CIC, por sus siglas en inglés) es un servicio de información por teléfono que gestiona las consultas de los clientes principalmente sobre la generación de viajes en autobús. El CIC es un servicio contratado.

Los documentos que se definen como esenciales se traducen al español y al francés cuando sea necesario. Los documentos esenciales son aquellos documentos sin los cuales una persona no podría acceder a los servicios e incluyen documentos como folletos de viaje que contienen servicios, políticas y procedimientos para viajar en un autobús interurbano y utilizar las instalaciones de la terminal. Estos documentos esenciales también incluyen información relacionada con quejas o comentarios, así como opciones de accesibilidad para los pasajeros. Estos documentos se pueden traducir a otros idiomas a pedido.

### **Plan de implementación**

Según el análisis de cuatro factores, Greyhound ha identificado las necesidades lingüísticas y los servicios necesarios para proporcionar un acceso significativo a la información para sus clientes LEP. Greyhound revisará su Plan LEP anualmente e incorporará una empresa de recopilación de datos LEP, como encuestas, para identificar aún más las necesidades específicas del área de idiomas adicionales para los principales idiomas identificados. Desde julio de 2012, Greyhound ha incluido, como parte de su Plan de dominio limitado del inglés, programas, actividades y servicios que ofrece u ofrecerá, e incluye agentes telefónicos de habla hispana y francesa para brindar servicio al cliente e información sobre tarifas y horarios y sitios web en español (EE. UU.) y francés (CA).

### **Puerto seguro**

En el capítulo III.9 (c) de la circular FTA 4702.1B, se crea una Disposición de Puerto Seguro donde "el DOT ha adoptado la Disposición de Puerto Seguro del DOJ, que describe las circunstancias que pueden proporcionar un "puerto seguro" para los receptores con respecto a la traducción de materiales escritos para las poblaciones LEP. La disposición de puerto seguro estipula que, si un receptor proporciona una traducción por escrito de documentos esenciales para cada grupo lingüístico LEP elegible que constituya el cinco por ciento (5%) o 1,000 personas, lo que sea menor, de la población total de personas elegibles para que se le brinden servicios o probablemente se afecte o encuentre, entonces dicha acción se considerará evidencia sólida del cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del receptor. La traducción de documentos no esenciales se puede proporcionar oralmente, si es necesario. Si hay menos de 50 personas en un grupo lingüístico que alcanza el disparador del cinco por ciento (5%), el receptor no está obligado a traducir materiales escritos esenciales, pero debe proporcionar un aviso por escrito en el idioma principal del grupo lingüístico LEP

del derecho a recibir una interpretación oral competente de esos materiales escritos, sin costo alguno".

"Estas disposiciones de puerto seguro se aplican únicamente a la traducción de documentos escritos. No afectan el requisito de brindar acceso significativo a las personas LEP a través de intérpretes orales competentes cuando los servicios de lenguaje oral sean necesarios y razonables. Gracias al Análisis de cuatro factores, un receptor puede determinar que si bien un grupo lingüístico cumple con el umbral especificado por la Disposición de puerto seguro, la traducción escrita puede no ser un medio eficaz para proporcionar medidas de asistencia lingüística. Por ejemplo, un receptor puede determinar que una gran cantidad de personas en ese grupo lingüístico tiene pocas habilidades de alfabetización en su idioma nativo y, por lo tanto, requiere interpretación oral. En esos casos, se proporcionará la documentación de referencia con respecto a la determinación en el Programa del Título VI".

Dado que el área geográfica donde Greyhound brinda servicios es generalmente el territorio continental de EE. UU. y específicamente 3,800 ubicaciones, en lugar de depender únicamente del Análisis de cuatro factores estándar de Dominio limitado del inglés (LEP), Greyhound ha optado por identificar por separado los idiomas identificados en los datos del censo para determinar qué grupos de LEP podrían no estar lo suficientemente incluidos en las estrategias de marketing y qué documentos deben traducirse a qué idiomas. (Consulte el Plan de acceso al idioma de Greyhound). Como resultado de este esfuerzo, Greyhound Lines, Inc. cumple y cumplirá con la Disposición de puerto seguro que describe las circunstancias que pueden proporcionar un "puerto seguro" para los receptores con respecto a la traducción de materiales escritos para las poblaciones LEP. El "puerto seguro" significa que si un receptor proporciona una traducción escrita en estas circunstancias, dicha acción se considerará una prueba sólida del cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del receptor según el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI). Más específicamente, Greyhound utiliza personal bilingüe competente e intérpretes informales, además de los servicios de traducción escrita, para el "grupo con Dominio limitado del inglés que se encuentra con frecuencia y que utiliza nuestros servicios actualmente". El personal de operaciones y terminales de Greyhound también utiliza traductores competentes y precisos para las personas identificadas que necesitan documentos escritos en su idioma.

Si bien Greyhound indicó en su análisis de cuatro factores que determinaría las necesidades de los seis principales grupos lingüísticos LEP identificados, la Provisión de puerto seguro proporciona, y los datos actuales indican, que solo hay un grupo lingüístico LEP con necesidades de traducción especializada. Por lo tanto, hasta que se identifique otro grupo lingüístico LEP, gracias a datos futuros, que cumpla con el umbral identificado en la Disposición de puerto seguro, solo se proporcionará la traducción de documentos esenciales para grupos de español.

Los datos recopilados por Greyhound en su Encuesta de idiomas del Centro de Atención al Cliente del año calendario 2019 indican la cantidad de llamadas por grupo lingüístico preferido de la siguiente manera: inglés (5,624,866); español (439,035); francés (22,692); mandarín (7); portugués (3); cantonés (2); criollo haitiano (2); japonés (2); polaco (1); ruso (1); y vietnamita (1). Greyhound continúa monitoreando las llamadas para determinar la preferencia de idioma de sus clientes, actualizará la información a medida que esté disponible y ajustará sus Planes y Programas LEP y LAP según sea necesario.

# PLAN DE ACCESO AL IDIOMA

## Introducción y propósito

Greyhound se compromete a cumplir con todas las leyes de derechos civiles, incluido el Título VI, que requiere que Greyhound garantice que las personas con dominio limitado del inglés tengan un acceso significativo a nuestros servicios. El término LEP no se refiere a personas que son bilingües, sino a personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir o entender bien o en absoluto el inglés.

El propósito de este plan es garantizar que proporcionemos a las personas LEP un acceso significativo a nuestros servicios. Al elaborar este plan, y con el fin de identificar las necesidades específicas de las personas LEP, realizamos una evaluación de las necesidades utilizando el análisis de cuatro factores. De acuerdo con este análisis de cuatro factores, la evaluación de Greyhound equilibró lo siguiente:

- 1) La cantidad o la proporción de personas LEP a las que se brindaron servicios o que se encontraron en la población de servicio elegible. (Como se indica en la guía con el propósito de determinar las personas LEP "a las que se brindaron servicios o que se encontraron", incluimos a aquellas personas a las que se brindarían servicios o que se encontrarían si recibieran una asistencia adecuada y proporcionaríamos suficientes servicios de idiomas);
- 2) La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con Greyhound;
- 3) La naturaleza y la importancia del servicio ofrecido por Greyhound; y
- 4) Los recursos disponibles y los costos. Tenga en cuenta que, en la medida de lo posible, hemos tratado de reducir los costos al identificar los recursos disponibles en nuestra empresa y ponerlos a disposición de cada ubicación.

## La poblaciones LEP a las que se brindarán servicios o que se encontrarán y la frecuencia de los encuentros

El área geográfica donde Greyhound brinda servicios es generalmente el territorio continental de EE. UU. y, específicamente, 3,800 ubicaciones, y es bastante extensa. Sin embargo, al revisar la guía, no interpretamos nuestra obligación de brindar asistencia lingüística de manera tan amplia. Más bien, determinamos que las poblaciones LEP a las que se brindarán servicios se basan en lo siguiente: 1) datos del censo; 2) una revisión de las necesidades lingüísticas actuales de los clientes; y 3) conversaciones con las agencias en las áreas geográficas donde se encuentran las terminales operadas por nuestra compañía. Hemos optado por identificar por separado los idiomas identificados en los datos del censo para determinar qué grupos de LEP podrían no estar lo suficientemente incluidos en las estrategias de marketing y qué documentos deben traducirse a qué idiomas.

Greyhound reconoce que su personal tiene y seguirá teniendo un contacto significativo con personas LEP que hablan diversos idiomas, principalmente español (además del inglés), durante la prestación del servicio, desde la compra de los boletos. Este incluye lo siguiente:

- 1) El proceso de emisión de boletos, incluidas la comunicación telefónica y la asistencia en la compra de un boleto;
- 2) Las interacciones estándar con un cliente, incluidas, entre otras, las preguntas relacionadas con el servicio al cliente;
- 3) El proceso de viaje; y, si corresponde;
- 4) El seguimiento de problemas relacionados con el servicio al cliente.

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

### **Medidas de asistencia lingüística**

El tipo de asistencia lingüística necesaria para brindar un acceso significativo variará según el tipo de comunicación que el personal tenga con la persona LEP (por ejemplo, por teléfono, en persona o por escrito) y, en algunas circunstancias, funcionará más de un método. Independientemente de cómo se brinde la asistencia lingüística, reconocemos la importancia de brindar dichos servicios de manera oportuna y en un lugar apropiado. No hacerlo puede demorar o negar el acceso de los clientes LEP a nuestros servicios. Entendemos que el alcance de nuestra obligación de proporcionar traducción oral y escrita depende del análisis de cuatro factores.

Como tal, hemos hecho todo lo posible para traducir todos los documentos escritos esenciales al español. Mediante nuestro análisis de cuatro factores, hemos determinado que, si bien hay otros idiomas que utilizan nuestro servicio, ninguno alcanza el nivel de los Requisitos de puerto seguro y, como tal, no hay necesidad de servicios de traducción además del español. Sin embargo, proporcionamos un aviso por escrito traducido del derecho de la persona a una interpretación oral, cuando la solicite.

Nuestros esfuerzos de marketing deben ser completamente accesibles para las personas LEP. Esto incluye, entre otros, folletos, anuncios, opciones de periódicos y estaciones de radio.

El grado en el que proporcionaremos asistencia lingüística oral dependerá de la naturaleza y la importancia de la actividad. Proporcionaremos asistencia lingüística gratuita a las personas LEP en momentos importantes y esenciales, como la asistencia con la compra de boletos y la exploración de nuestros servicios. Cuando celebremos reuniones públicas, proporcionaremos automáticamente un intérprete para cualquier población LEP requerida. También anunciaremos en los principales idiomas en cualquier aviso público de la reunión que cualquier persona que necesite un intérprete puede llamar a un número determinado antes de la reunión para solicitarlo. Proporcionaremos a estas personas asistencia lingüística gratuita en la reunión.

## **Personal bilingüe competente**

Greyhound hace todo lo posible por contratar personal que pueda comunicarse con los clientes. Una consideración importante al contratar personal para una ubicación (tanto gerenciales como conductores) es si el solicitante puede brindar asistencia lingüística de manera competente a los clientes LEP en la ubicación. Un gran porcentaje de nuestro personal es bilingüe y se ha hecho todo lo posible para adaptar sus habilidades lingüísticas a las necesidades de los clientes LEP. Nuestra preferencia es satisfacer las necesidades de nuestros clientes LEP mediante asistencia lingüística directa. Cuando esto no sea posible, nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes LEP a través de otros métodos.

Entendemos que no es suficiente que el personal sea "bilingüe" cuando se comunica con nuestros clientes LEP. Algunas personas bilingües pueden comunicarse efectivamente en dos idiomas, pero no son competentes para interpretar entre el inglés y ese idioma.

También reconocemos que las habilidades de interpretación y de traducción no son las mismas. Una persona puede ser capaz de hacer una pero no la otra. Haremos todo lo posible para ofrecer capacitación de intérpretes bilingües y oportunidades de desarrollo profesional para garantizar que la comunicación sea efectiva y precisa.

El objetivo de Greyhound es brindar un acceso significativo a nuestros servicios a las personas con dominio limitado del inglés de manera oportuna. Como se indicó anteriormente, a menudo utilizamos personal bilingüe competente para actuar como intérpretes para los clientes.

Cuando se necesiten intérpretes, estos no estarán obligados a proporcionar una certificación formal como tales. Sin embargo, aún deben hacer lo siguiente:

- Ser competente y capaz de comunicar información de forma precisa tanto en inglés como en el otro idioma aplicable;
- Comprender los términos relacionados con el transporte;
- Mantener la imparcialidad y actuar únicamente como intérprete; y
- Ser consciente de los regionalismos y poder brindar la interpretación más adecuada de manera uniforme.

Cuando los derechos individuales dependan de una interpretación precisa, completa y exacta, intentaremos utilizar intérpretes certificados o aquellos que un tribunal estatal o federal considere calificados. Independientemente de quién sea el intérprete, el personal de la ubicación cumplirá con las siguientes pautas cuando utilice uno:

- Explicar al intérprete el propósito de la comunicación y proporcionar una descripción de la información que se transmitirá;
- Brindar explicaciones breves de los términos técnicos relacionados que puedan surgir durante la comunicación;
- Evitar el uso de acrónimos;
- Hablar con oraciones cortas;
- Expresar una idea por vez y permitir que se interprete la información antes de continuar;



- Verificar con el intérprete que comprende lo que usted está diciendo, porque de lo contrario, la forma en que traduce la información puede resultar confusa para el cliente LEP;
- Evitar el uso de la doble negación;
- Enunciar palabras;
- No usar contracciones;
- Hablar con el cliente y no con el intérprete. En otras palabras, mirar al cliente y no al intérprete;
- Ser paciente;
- Agradecer al intérprete.

### **Intérpretes informales**

Los clientes que tienen un dominio limitado del inglés a menudo optan por venir acompañados de un intérprete informal para que los ayude en la comunicación, incluidos, entre otros, los familiares, amigos o defensores personales del cliente LEP. En tales casos, el personal de la ubicación debe recordar lo siguiente:

- Es posible que los intérpretes informales no sean apropiados, según las circunstancias y el tema. En pocas palabras, no todos los intérpretes informales son competentes para ofrecer interpretaciones precisas y de calidad. Como consecuencia, es posible que dicha asistencia lingüística no ayude a una persona LEP a obtener un acceso significativo a nuestros servicios;
- En situaciones de emergencia que no son razonablemente previsibles, es posible que Greyhound necesite depender temporalmente de intérpretes informales. Se desaconseja especialmente utilizar niños como intérpretes a menos que haya una emergencia extrema y no haya intérpretes competentes disponibles.

### **Servicios de traducción escrita**

Greyhound proporcionará traducción escrita de documentos esenciales al idioma de cada grupo LEP que se encuentra con frecuencia y que utiliza nuestros servicios actualmente. Además, llevaremos a cabo nuestro marketing (incluido el uso de materiales traducidos) de manera que llegue a cada grupo LEP "elegible" para recibir servicios según los datos del censo para el área geográfica.

### **Precisión de la traducción**

Greyhound hará todo lo posible por utilizar traductores competentes y precisos. Reconocemos que esto es particularmente importante para documentos con información legal o de otro tipo donde la precisión tiene consecuencias importantes. Muchas de las consideraciones analizadas con respecto a los intérpretes se aplican a los traductores. Como se mencionó anteriormente, la habilidad de traducir es muy diferente de la habilidad de interpretar y la competencia en una no implica competencia en la otra. ~~Cuando sea posible~~, solicitaremos a nuestro personal de la ubicación que traduzca los documentos, donde dos personas trabajarán en conjunto o una persona traducirá el documento y un segundo traductor independiente lo traducirá de nuevo al inglés para garantizar su precisión.

Al traducir documentos, hacemos todo lo posible para hacerlo al nivel de lectura adecuado de nuestro público objetivo. También reconocemos que no siempre existe una traducción directa adecuada de un término en inglés. Trabajaremos con nuestros traductores para proporcionar una alternativa adecuada y trataremos de desarrollar y mantener un glosario de términos de uso común que se puedan usar nuevamente, cuando corresponda. También podemos proporcionar a nuestros traductores ejemplos de traducciones anteriores de material similar para ayudar con la traducción.

Greyhound ha traducido varios documentos que utilizaremos. También se ha indicado a los miembros del personal que es posible que las personas LEP no puedan leer su idioma nativo y que deben estar listos para brindar interpretación oral de documentos escritos.

### **Capacitación del personal con respecto a las políticas y procedimientos de LEP**

Se capacitará a todo el personal actual de Greyhound respecto de su obligación de brindar acceso significativo a la información y los servicios para las personas LEP. Asimismo, la capacitación sobre este tema será parte de la orientación de nuestra compañía para nuevos empleados. La capacitación procurará concienciar a todos los empleados sobre lo siguiente:

- A) Antecedentes del programa LEP;
- B) La obligación de nuestra compañía de brindar acceso significativo a las personas con LEP;
- C) Las políticas y los procedimientos de LEP; y
- D) El protocolo para responder las llamadas de personas LEP, sus comunicaciones escritas y el contacto en persona con estas.

### **Notificación de servicios lingüísticos gratuitos a personas con LEP**

Reconocemos que es importante notificar a los clientes que ofrecemos asistencia lingüística gratuita. Desarrollaremos una notificación en diferentes idiomas que indique esto y cómo obtener la asistencia lingüística. Podemos notificar a las personas a través de los siguientes métodos:

- A) Colocar señales en áreas comunes y oficinas;
- B) Colocar esta indicación en materiales de marketing; si el espacio es limitado, lo pondremos en los idiomas más comunes.
- C) Utilizar un menú de correo de voz telefónico en los idiomas más comunes que se encuentran;
- D) Proporcionar avisos en la radio y la televisión en otros idiomas que no sean el inglés;
- E) Presentaciones o avisos en organizaciones comunitarias.

### **Supervisión continua del LAP: seguimiento y actualizaciones**

Greyhound supervisará y actualizará este LAP de manera continua.