



LANGUAGE ASSISTANCE PLAN

Four Factor Analysis & Implementation

BEN FRANKLIN TRANSIT

PLAN DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

Análisis de cuatro factores y Implementación

**PREPARED BY: PLANNING
AND
SERVICE DEVELOPMENT**



Contents

INTRODUCTION	2
<i>Figure 1 – BFT’s commitment to breaking down barriers</i>	<i>2</i>
FOUR FACTOR ANALYSIS.....	3
<i>Figure 2 – Four Factor Analysis</i>	<i>3</i>
FACTOR #1: THE NUMBER OR PROPORTION OF LEP PERSONS SERVED.....	4
<i>Figure 3 – Service Area Language Profile</i>	<i>4</i>
<i>Figure 4 – Service Area Limited English Proficiency Profile</i>	<i>5</i>
<i>Table 1 – Language Spoken at Home - Benton & Franklin County.....</i>	<i>6</i>
FACTOR # 2: THE FREQUENCY WITH WHICH LEP INDIVIDUALS COME INTO CONTACT WITH BFT’S PROGRAM OF SERVICE	6
<i>Map 1 – BFT PTBA Limited English Proficiency Population Percentage by Block Group.....</i>	<i>7</i>
<i>Table 2 – 2022 Fixed Route On-Board Rider Survey Languages Spoken at Home</i>	<i>7</i>
<i>Table 3 – 2018 DAR On-Board Rider Survey Languages Spoken at Home</i>	<i>7</i>
FACTOR #3: THE NATURE AND IMPORTANCE OF THE SERVICES, PROGRAMS, AND ACTIVITIES.....	8
<i>Table 4 – Means of Transportation to Work.....</i>	<i>8</i>
FACTOR #4: RESOURCES AVAILABLE TO RECIPIENTS AND THE COST.....	8
<i>Table 5 –Staff Fluent in Spanish & Other Languages.....</i>	<i>8</i>
<i>Table 6 – Language Line SolutionsSM Statistic for 2020</i>	<i>9</i>
<i>Table 7 – Language Line SolutionsSM Statistic for 2021</i>	<i>10</i>
<i>Table 8 – Language Line SolutionsSM Statistic for January to April 2022</i>	<i>10</i>
LANGUAGE ASSISTANCE PLAN IMPLEMENTATION.....	10
TASK #1: IMPROVE AND MAINTAIN LANGUAGE ASSISTANCE SERVICES & OUTREACH EFFORTS	11
<i>Table 9 – Language Assistance Services.....</i>	<i>11</i>
TASK #2: PROVIDING NOTICE ABOUT LANGUAGE ASSISTANCE TO LEP PERSONS	13
<i>Figure 5 – Summary of language assistance to LEP persons.....</i>	<i>14</i>
<i>Figure 6 - Language Line Flyer</i>	<i>14</i>
TASK #3: PROVIDING NOTICE OF AVAILABLE LANGUAGE SERVICES	15
TASK #4: EMPLOYEE TRAINING	15
TASK #5: MONITORING AND UPDATING THE LEP PLAN	16
TASK #6: TARGETED OUTREACH TO LEP POPULATIONS	16
CONCLUSION.....	16

[El plan de asistencia lingüística está disponible en español.]

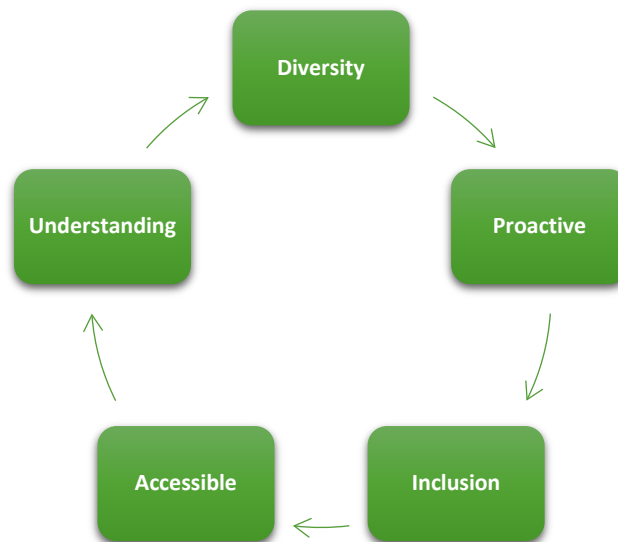
Introduction

Ben Franklin Transit (BFT) operates fixed route, paratransit, and rideshare programs in the Public Transportation Benefit Area (PTBA) established in accordance with Chapter 36.57A of the Revised Code of Washington (RCW). The PTBA encompasses 617 square miles within Benton and Franklin counties in the southeast section of Washington State. This area includes the cities of Kennewick, Pasco, Richland, West Richland, Benton City, Prosser, and certain unincorporated areas of Benton and Franklin County.

The population of BFT's PTBA is diverse and is comprised of a sizable number of individuals who have limited or no English proficiency. These individuals are referred to as Limited English Proficiency (LEP) persons. LEP persons are defined as those individuals for whom English is not their primary language and who have a limited ability to read, write, speak, or understand English. This includes individuals who reported to the U.S. Census that they speak English "less than very well", "not well", or "not at all."

BFT is committed to breaking down language barriers that exist for these LEP persons by implementing consistent standards of language assistance across its program of service. BFT and its governing body have recognized that our community is diverse and a proactive approach must be taken to ensure public transit is easily accessible to all by implementing tools to reduce language barriers.

Figure 1 – BFT's commitment to breaking down barriers



This two-part document is intended to ensure that there continues to be meaningful access to BFT's program of transit services. It also demonstrates BFT's compliance with Executive Order 13166, "Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency," which directs federal financial recipients to take reasonable steps to ensure meaningful access to their programs and activities by LEP persons. The first section details the results of BFT's Four Factor Analysis, which has been conducted in accordance with the Title VI of the Civil Rights Act of 1964 and meets the requirements within FTA Circular 4702.1B. The second section outlines BFT's Language Assistance Plan, which is used as a guide to ensure

that insight gained from the Four-Factor Analysis is acted upon in a way that bolsters accessibility to BFT’s transit services through language assistance both written and verbal.

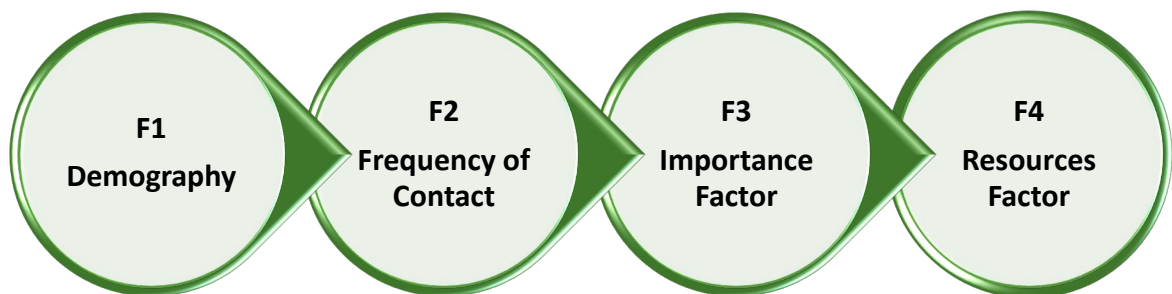
Four Factor Analysis

The U.S. Department of Transportation (USDOT) recommends using a four factor LEP Analysis to determine the need for language assistance measures. The four factors are:

- 1. Demography Factor:**
The number or proportion of LEP persons eligible to be served or likely to be encountered by BFT’s program of services.
- 2. Frequency of Contact Factor:**
The frequency with which LEP individuals come in contact with BFT’s program of services.
- 3. Importance Factor:**
The nature and importance of BFT’s program of services to people’s lives.
- 4. Resources Factor:**
The resources available for LEP outreach, as well as the costs associated with that outreach.

Ben Franklin Transit has conducted a Four Factor Analysis to meet requirements outlined in Title VI of the Civil Rights Act of 1964, which seeks to improve access to services for persons with Limited English Proficiency (LEP). The Four-Factor Analysis results in a better understanding of the needs of LEP populations and determines what LEP language groups must be provided written translation of vital documents in accordance with the Department of Justice’s (DOJ) Safe Harbor Provision.

Figure 2 – Four Factor Analysis

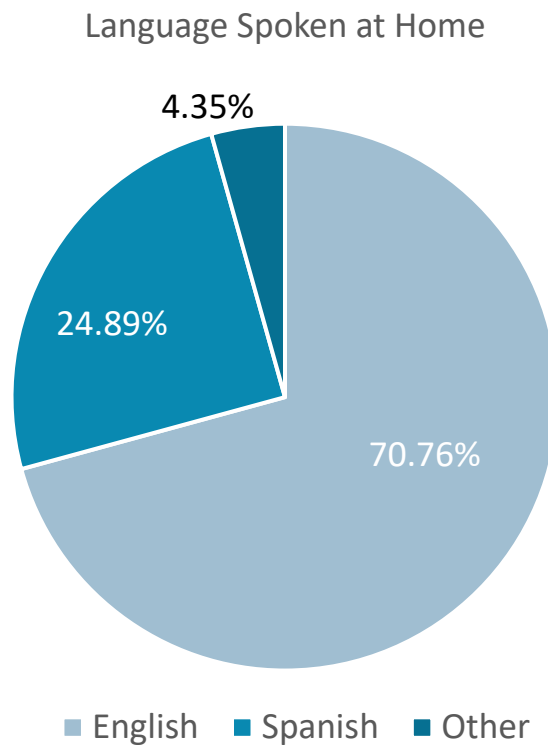


Factor #1: The number or proportion of LEP Persons served

US Census Bureau’s American Community Survey (ACS) data was utilized to determine the numbers and portions of the LEP population that reside within BFT’s PTBA and surrounding areas. BFT’s service area does not include the total area of Benton and Franklin counties but does include major populated portions of each including; Pasco, Richland, Kennewick, West Richland, Prosser, Benton City and unincorporated areas of each county.

According to 2020 ACS data, BFT’s service area consists of primarily English-speaking individuals who make up an estimated 70.76% of the population. An estimated 29.25% of the population speaks a language other than English. Many of these individuals speak Spanish. They make up 24.89% of the total population of BFT’s service area.

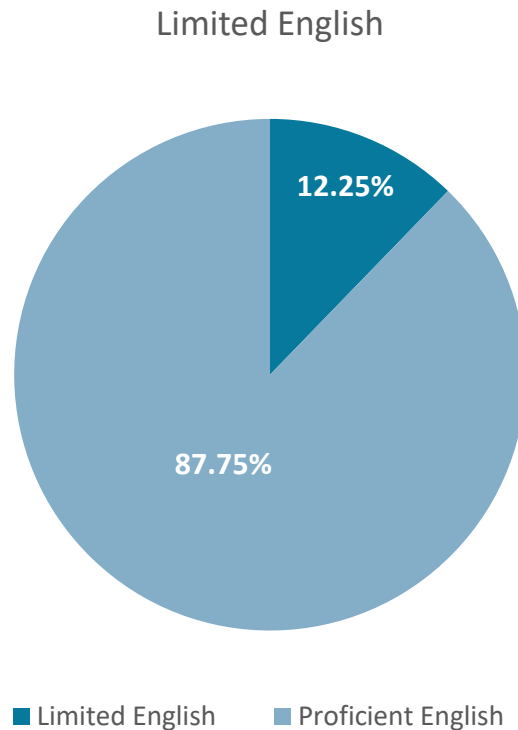
Figure 3 – Service Area Language Profile



Source: U.S. Census Bureau, 2015-2020 American Community Survey 5-Year Estimates

Although more than ¼ of the population living in BFT’s service area speak a language other than English, more than half of these individuals are proficient in English. It is estimated that 12.25% of the population is considered to have limited English proficiency and thereby defined as LEP persons.

Figure 4 – Service Area Limited English Proficiency Profile



Source: U.S. Census Bureau, 2015-2020 American Community Survey 5-Year Estimates

Spanish speakers make up the majority of LEP and constitute 11.6% of the total population, which exceeds DOJ’s Safe Harbor Provision thresholds. The Safe Harbor Provision stipulates that a recipient must provide written translations of vital documents for each eligible LEP language group that constitutes five percent (5%) or 1,000 individuals. Spanish speakers are the only LEP language group in which BFT is required to provide written translation of vital documents. See Table 1 and Map 1 for further detail on LEP populations and their residence in relation to BFT’s facilities and transit service.

Table 1 – Language Spoken at Home - Benton & Franklin County

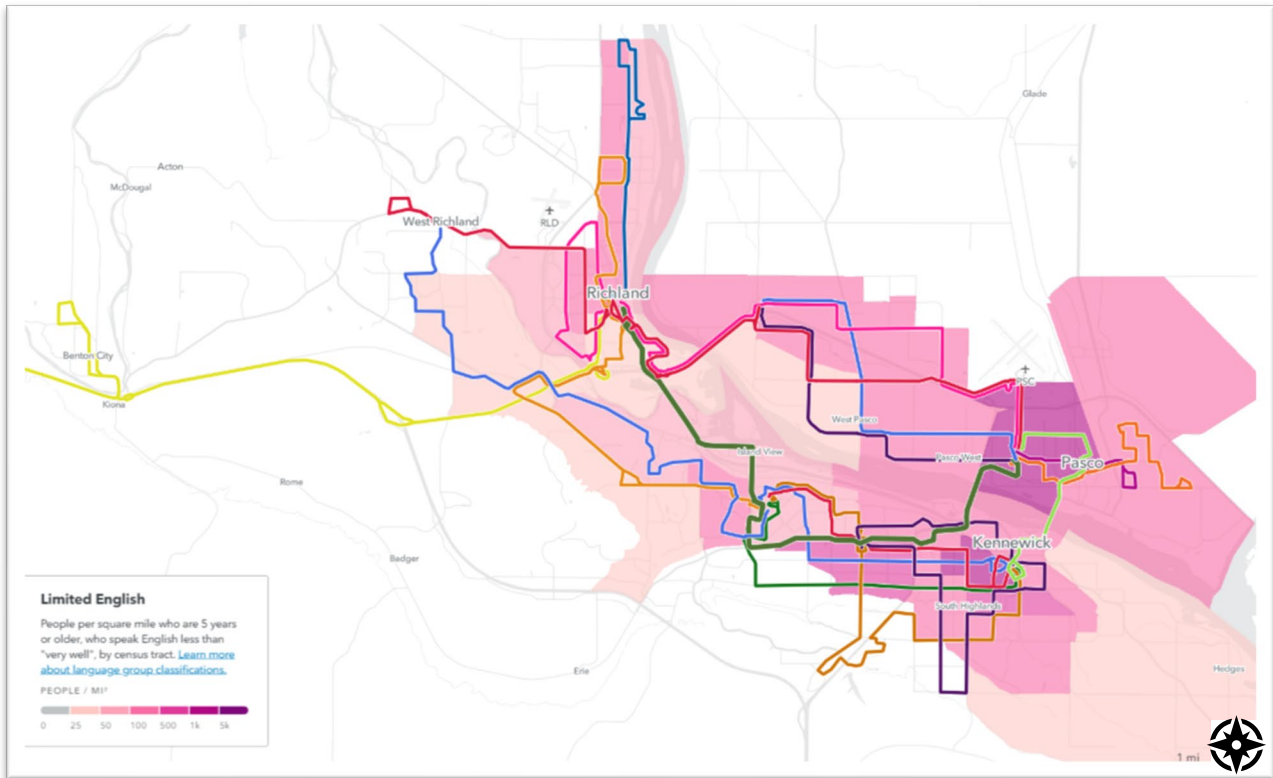
Language	Benton	Franklin	Combined	Population
	County	County		
Population 5 Years and Older	186,747	85,308	272,055	
Speak only English	147,786	44,746	192,532	70.76%
Spanish or Spanish Creole	29,577	37,856	67,433	24.89%
French (incl. Patois, Cajun)	299	146	445	0.15%
Russian	1,925	1,210	3,135	1.15%
Vietnamese	576	265	841	0.25%
German or West Germanic	498	112	610	0.19%
Chinese	697	46	743	0.28%
Tagalog (Incl. Filipino)	599	211	810	0.29%
Arabic	1,013	19	1,032	0.41%
Korean	209	17	226	0.09%
Greek	75	5	80	0.04%
Serbo-Croatian or Other Slavic	982	216	1,198	0.54%
Other and unspecified	848	693	1,641	0.96%

Source: U.S. Census Bureau, 2020 American Community Survey Estimates

Factor # 2: The frequency with which LEP Individuals come into contact with BFT’s Program of Service

BFT’s PTBA includes Benton County which is largely English-speaking and Franklin County which has a large Spanish-speaking population. BFT services that are utilized by LEP Persons include fixed route bus service, Dial-A-Ride service (DAR), General Demand Response, and Vanpools. LEP persons also access information about BFT services through customer service, fare purchase locations, our [Transit System Guide](#), and the [BFT website](#). Additionally, BFT conducts outreach in the community about our programs, services, and any proposed changes to those services through public hearings.

Map 1 – BFT PTBA Limited English Proficiency Population Percentage by Block Group



Source: U.S. Census Bureau, 2020 American Community Survey Estimates

BFT’s 2022 Fixed Route On-Board Rider Survey data showed out of the roughly 1,900 people surveyed about 22.9% speak Spanish, some of which still listed English as a language that is spoken at home. BFT’s 2018 DAR On-Board Rider Survey data showed out of the roughly 300 people surveyed about 7.7% speak Spanish, while 1.7% of respondents reported speaking a language other than English or Spanish.

Table 2 – 2022 Fixed Route On-Board Rider Survey Languages Spoken at Home

Language	English	Spanish	Russian	Chinese	Vietnamese	Other
Percentage	73.71%	22.82%	0.20%	0.25%	0.3%	3.9%
Total	1,455	450	5	6	5	52

Table 3 – 2018 DAR On-Board Rider Survey Languages Spoken at Home

Language	English	Spanish	Russian	Chinese	Vietnamese	Other
Percentage	98.9%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%
Total	290	21	0	0	0	5

Factor #3: The nature and importance of the Services, Programs, and Activities

According to BFT’s 2022 On-Board Rider Survey, 28% of riders surveyed were traveling to work, 22% were traveling to school, 22% were traveling for recreation and 27% were traveling for medical appointments or other reasons. Spanish-speaking riders reported utilizing our services to access personal business, travel to home, school or college, medical appointments, and shopping.

Furthermore, it was found that roughly 8% of the total working LEP population of Benton and Franklin counties utilize public transportation to get to and from work. This indicates that BFT’s transit services are vital to a notable portion of the LEP population.

Table 4 – Means of Transportation to Work

Means of Transportation to Work	Total	LEP Pop.	% of Total	Spanish LEP Pop.	% of Total
Workers 16 and over	128,164	16,902	13%	14,355	11%
<i>Car, truck, or van - drove alone</i>	101,013	12,739	12%	11,041	10%
<i>Car, truck, or van - carpooled</i>	14,939	4,176	27%	3,549	24%
<i>Public transportation</i>	816	89	10%	63	8%

Factor #4: Resources available to recipients and the cost

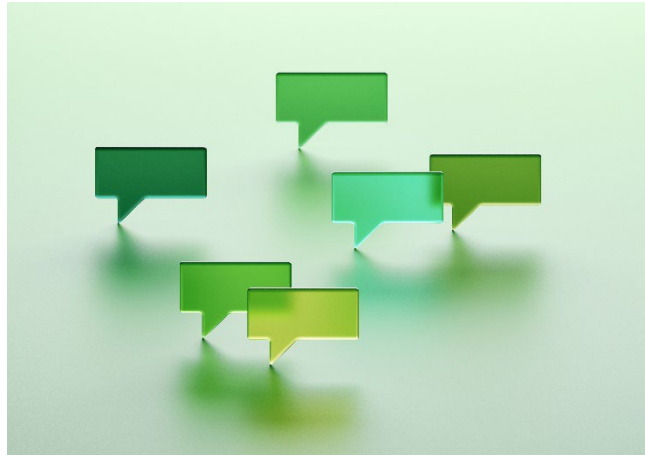
BFT currently has 20% of the bilingual staff fluent in Spanish and English. Spanish-speaking staff use their multilingual skills to serve as interpreters as needed to assist LEP persons who need assistance with our programs, services, and activities.

Ben Franklin Transit believes in disseminating any and all information through multiple means. BFT utilizes the [website](#), transfer centers, community centers, staff, and the following media outlets; Tri-City Herald, KNDU, KVEW, KEPR, Univision, KONA/KZHR (Cherry Creek Media), KFLD (Townsquare Media), NWPR, SMG Northwest, Tri-Cities Area Journal of Business/Senior Times, Tú Decides, La Voz, Bustos Media, Eagle Media.

Table 5 –Staff Fluent in Spanish & Other Languages

Department	Staff	Spanish-speaking	Other Languages	Percentage of Staff
Vanpool	4	1	0	25%
Demand Response	15	2	0	13%
Customer Service	7	2	0	28%
Planning Staff	9	2	0	22%
Total	35	7	0	20%

BFT also recognizes the need to have language services in other languages besides Spanish and has implemented a language line service through Language Line SolutionsSM to address that need. Their services have been available to the community since January 2019. While Language Line Solutions has been very helpful, BFT is actively seeking other options since their contract is about to expire. Additionally, BFT has hired a bilingual (Spanish/English) Travel Trainer as part of an outreach program where customers are taught how to ride the bus through seminars and one-on-one assistance. Community outreach programs are in the works for Fall 2023 to allow time to hire bilingual staff.



BFT prints its [Transit System Guides](#) and other informational publications in both English and Spanish. The guides are available in [digital](#) and print format. BFT budgets \$50,000 per year to print [Transit System Guides](#), informational posters, and public notice flyers in English and in Spanish. This budget also includes the costs needed to produce the Language Line flyers. Table 6 to 8 illustrate Language Line SolutionsSM Statistic from January 2020 to March 2022.

Table 6 – Language Line SolutionsSM Statistic for 2020

2020	Other Language Calls	Spanish Language Calls	Est. Lang. Line Usage	Lang. Line Percentage
January	21	19	2	9.52%
February	36	30	6	16.67%
March	38	29	9	23.68%
April	43	30	13	30.23%
May	30	21	9	30.00%
June	40	27	13	32.50%
July	33	22	11	33.33%
August	49	37	12	24.49%
September	51	33	18	35.29%
October	56	30	26	46.43%
November	72	46	26	36.11%
December	40	31	9	22.50%
	509	355	154	30.26%

Table 7 – Language Line SolutionsSM Statistic for 2021

2021	Other Language Calls	Spanish Language Calls	Est. Lang. Line Usage	Lang. Line Percentage
January	35	24	11	31.43%
February	30	20	10	33.33%
March	29	20	9	31.03%
April	35	23	12	34.29%
May	30	21	9	30.00%
June	43	24	19	44.19%
July	33	18	15	45.45%
August	36	25	11	30.56%
September	31	15	16	51.61%
October	30	12	18	60.00%
November	32	12	20	62.50%
December	21	12	9	42.86%
	385	226	159	41.30%

Table 8 – Language Line SolutionsSM Statistic for January to April 2022

2022	Other Language Calls	Spanish Language Calls	Est. Lang. Line Usage	Lang. Line Percentage
January	32	17	15	46.88%
February	15	7	8	53.33%
March	13	8	5	38.46%
April	-	-	-	-
	60	32	28	46.67%

Language Assistance Plan Implementation

Insight gathered from BFT’s Four-Factor Analysis indicates that Spanish-speaking LEP persons are the largest language group within BFT’s service area and the most likely to encounter the agency’s programs and services. Persons within the LEP population represent an estimated 12.25% of the total population, 11.6% of which speak Spanish. No other language group has a population of LEP persons that exceed the 5%, or 1,000 person threshold outlined in the DOJ’s Safe Harbor Provision. However, BFT recognizes the needs of other LEP populations and will continue to monitor the demographics. BFT will also survey the information to determine if and when other LEP populations are in need of further language assistance.

The fact that Spanish-speaking LEP persons exceed the DOJ’s Safe Harbor Provision threshold necessitates BFT to provide vital documents in both Spanish and English. Vital documents include but aren’t limited to [transit system guides](#), ADA paratransit eligibility applications, customer comment/complaint cards, [Title VI complaint forms](#), and public notices. These documents are already translated and available for Spanish-speaking customers to utilize. BFT is also currently working on translating the following ADA documents for Spanish-speaking customers to utilize:

- DAR Notice of Appeal
- DAR No Show Policy
- DAR Application
- DAR Policies
- DAR Appeal Guidelines (still under development)

BFT recognizes that providing document translation is only one of the ways to ensure LEP persons have meaningful access to transit. Other efforts must be made to reduce language barriers and continue to facilitate inclusive transit service. In order to promote the culture of inclusivity, BFT has identified the following specific steps or tasks that will continually be addressed.

Task #1: Improve and Maintain Language Assistance Services & Outreach Efforts

As indicated in earlier sections, BFT has strong methods in place to ensure LEP persons could access BFT services. Table 9 lists BFT’s language assistance services, locations, and any recommended actions or responsibilities that have been identified through the Four-Factor Analysis and when they will likely be implemented.

Table 9 – Language Assistance Services

Item	Where Available	Recommended Action	Projected Timeline
Language Line Services	LEP person calls in to Customer Service where a representative contacts Language Line Solutions SM and requests the language needed.	Continue using the Language Line Solutions SM and tracking of call usage until end of contract. We are actively seeking other available translation service options and will continue to use this type of service.	Ongoing

Translated Media Releases	Ben Franklin Transit has always ensured dissemination of information through multiple media outlets and translations at Tri-City Herald, KNDU, KVEW, KEPR, Univision, KONA/KZHR (Cherry Creek Media), KFLD (Townsquare Media), NWPR, SMG Northwest, Tri-Cities Area Journal of Business/Senior Times, Tú Decides, La Voz, Bustos Media, Eagle Media.	Continue ensuring that media releases are translated and disseminated accordingly to LEP persons.	Ongoing
“Travel Training” Training for LEP persons	Ben Franklin Transit Travel Trainers provide training on a regular basis and have a full-time Spanish-speaking Travel Trainer to ensure that large portion of Spanish speaking LEP persons are being served.	Continue these services and ensure that staff levels allow the travel training program to have a Spanish-speaking employee.	Ongoing
Interpreter at Board meetings and public hearings	Ben Franklin Transit provides interpreters at all public hearings to ensure that Spanish-speaking LEP persons can come and engage our staff.	Continue these services.	Ongoing
Transit System Guide	Ben Franklin Transit has available a detailed book that has maps, schedules, fares and all services available in Spanish along with Title VI disclaimer located on the first page of the book . The detailed guide is available in digital and printed format for free to the public on all buses and in offices.	BFT continues to print and update these books to ensure that information is readily available to the public.	Ongoing
Passenger Surveys in Spanish	Ben Franklin Transit conducts ridership surveys as needed and makes surveys available in Spanish.	Continue conducting surveys with Spanish-translated questions.	Ongoing
Comment/Complaint Cards	Comment/complaint cards are located on all Ben Franklin Transit buses and at transit centers, including in Spanish.	Ben Franklin Transit makes customer comment/complaint cards available in Spanish at any location the English version is available.	Ongoing

Translated Agency Website	Ben Franklin Transit's website can be translated to over 100 different languages via Google Translate.	Continue utilizing Google Translate on updated versions of website.	Ongoing
Language Line Flyer	Ben Franklin Transit fixed route buses.	Distribute flyers that give LEP individuals information about BFTs language line services	Ongoing
Facebook & Twitter	Ben Franklin Transit has established Twitter and Facebook accounts and monitors public comments and messages regularly. Staff use embedded translation services in these platforms, or other tools, to communicate with Spanish-speaking customers.	Continue to monitor and respond to customer comments via social media. Make efforts to communicate with LEP persons via social media.	Ongoing
Voicemail/ Message Machine – Spanish Option	Spanish translation request can be made when customers call in.	Establish an agency phone menu with a Spanish information option for after-hours calls.	In progress Summer 2023
Targeted Outreach to LEP Populations	BFT seeks out and actively engages in community outreach activities tailored to the Spanish-speaking public. Services were temporarily halted due to COVID-19 pandemic restrictions. We are working to start program back up now that Covid restrictions have been lifted.	Continue to proactively identify a variety of outreach opportunities that allow BFT staff to provide information about services to the Spanish-speaking community. Community outreach programs are in the works for Fall 2023 to allow time to hire bilingual staff.	Fall 2023 Implementation

Task #2: Providing Notice about Language Assistance to LEP Persons

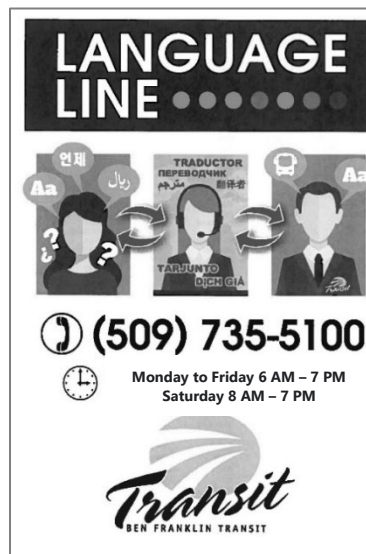
Ben Franklin Transit employs a variety of methods to communicate with customers and the public. These include printed schedule information, signs inside vehicles, transit centers, and park and rides, customer service Language Line, customer service outlets, headquarters reception, [website](#), [Facebook](#) and [Twitter](#), news releases, advertising, community meetings and presentations, and flyers through multiple media outlets.

Figure 5 – Summary of language assistance to LEP persons

- Printed Schedules
- Transit Centers
- Customer Service Outlets
- Language Line
- Media Outlets
- Community Meetings & Presentations
- Social media Platforms

In 2016, Ben Franklin Transit implemented the use of Language Line flyers which are placed on all fixed route services. The Language Line Flyers contain easily recognized symbols and the phone number of BFT's Language Line translation services. The flyers are meant to be distributed by coach operators to any individual that appears to be in need of assistance, but a language barrier exists.

Figure 6 - Language Line Flyer



Language Line flyers provide an expedited way for customers and operators to address language barriers and access translation services

Task #3: Providing Notice of Available Language Services

BFT staff understands the value of assisting the community and is trained on how to direct individuals to a language line, bilingual staff, or to the [BFT website](#) which translates the content to over 100 different languages. Furthermore, anytime public feedback is needed BFT ensures that they inform the public in a timely manner of any major service change or fare change needed. The following methods are utilized to communicate accordingly with the public: through the Tri-City Herald, media releases are sent to local TV and radio stations in English and Spanish, letters are sent to vanpool drivers, information is displayed on [BFT's website](#) and social media accounts, flyers are placed on all fixed route buses, an email is sent to Human Service providers, mailers are shared with schools and agencies such as DSHS, Meals on Wheels, flyers are placed on Dial-A-Ride buses, flyers are posted in shelters at Transit Centers, and at public hearings. To ensure public feedback from LEP populations, BFT also uses local Spanish-language media outlets such as Tú decides, La Voz, and Bustos Media to disseminate information about language services and service/fare changes.

Task #4: Employee Training

BFT trains staff to help minimize barriers when working with individuals that have difficulty speaking English. Staff training include different scenario role play and techniques to assist drivers in understanding how to assist LEP customers. Training refreshers are provided to assist staff to better understand how to interact with individuals that have limited English proficiency. Techniques are provided to assist drivers on how to direct individuals to locate the information they need. Additionally, BFT is in the process of creating a Spanish handbook that will include simple phrases to help staff in their day-to-day interaction with the public. The Spanish handbook will include:

- Language options offered by BFT as part of language assistance
- How to handle a complaint

The following excerpts below was taken from BFT's Operator Training Manual:

3.3.4 LIMITED ENGLISH PROFICIENCY CUSTOMERS

- As BFT operators, it is important to be mindful that not all customers speak English. Situations may arise where non-English speakers may need assistance in understanding how to utilize our various modes of transportation services. In a case where you come in to contact with a customer that needs assistance, but a language barrier exists, please direct them to BFT Customer Service. Customer service staff will either translate information to the customer directly or connect them to a translation service via BFT's Language Line. "Language Line" handouts are located within reach of operators and are meant to be handed to customers when language barriers exist. This handout includes easily recognizable symbols that will be able to direct customers to Customer Service and our Language Line service.
- Providing assistance to non-English speakers is crucial in a service area such as BFT's, because there is a large Spanish-speaking community that utilizes our transit services on a daily basis. Operators are given a Spanish handbook that has simple phrases to help staff interact Spanish-speaking customers. If possible, please use this book to try and communicate with the customer in question. Also, BFT has several Spanish-speaking Customer Service representatives in each department that are valuable resources.
- Please remember to be respectful and patient with all customers, especially those who do not speak English.

Task #5: Monitoring and Updating the LEP Plan

The DOT LEP Guidance suggests that agencies conduct internal monitoring of their system to determine whether language assistance measures and staff training programs are working. BFT continues to work with multilingual staff, community members, and the LEP population to determine if employees are responding appropriately to requests made with limited English or in a language other than English. BFT will consider the implementation of this guidance using available resources such as bilingual staff and ridership surveys.

The Four-Factor Analysis and Language Assistance Plan update is conducted every three (3) years and will include the following:

- Determination of any changes in the LEP population or areas served by Ben Franklin Transit
- Annual number of documented LEP person contacts encountered, where possible
- Annual use of interpretive language services
- How the needs of LEP persons have been addressed
- Determination if the need for services has changed
- Determination if interpretative services have been effective and sufficient to meet the needs
- Determination if complaints have been received concerning Ben Franklin Transit's failure to meet the needs of LEP

Task #6: Targeted Outreach to LEP Populations

The first step to providing effective outreach to LEP populations is identifying how these populations are geographically dispersed throughout BFT's service area. BFT has identified areas where large concentrations of LEP persons live and is committed to providing adequate information when service changes are recommended in areas where these LEP populations live.

Conclusion

Overall, BFT is being proactive and responsive in ensuring that the LEP community and that non-English speaking individuals are given the opportunity to be heard. BFT will continue to identify and quickly remedy any problems it encounters. Outreach efforts will continue to flourish to ensure that the community is made aware of any future programs available. BFT will also continue to seek educational programs to improve staff knowledge base on how to better assist LEP persons.

The Language Assistance Plan was released for public review on June 2. Public comment was welcomed during two different public meetings. Only one member of the public attended. Their comments suggested that BFT should coordinate with school districts for its Title VI and Language Assistance survey efforts. To date, no further comments have been received but BFT will accept public comments until July 2. A final public hearing will be held during the BFT Board of Directors meeting on July 14.

Contenido

INTRODUCCIÓN	18
<i>Figura 1 – El compromiso de BFT de romper las barreras</i>	18
ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES	19
<i>Figura 2 – Análisis de Cuatro Factores</i>	20
FACTOR #1: EL NÚMERO O LA PROPORCIÓN DE PERSONAS LEP SERVIDAS	20
<i>Figura 3 – Perfil de los idiomas que se hablan en el hogar en el área de servicio</i>	20
<i>Figura 4 – Perfil del área de servicio de LEP</i>	21
<i>Tabla 1 - Idioma que se habla en el hogar - Condado de Benton y Franklin</i>	22
FACTOR #2: FRECUENCIA CON LA QUE LAS PERSONAS CON CAPACIDAD LIMITADA DE INGLÉS ENTRAN EN CONTACTO CON EL PROGRAMA DE SERVICIOS DE BFT	22
<i>Mapa 1 – Porcentaje de la población con conocimientos limitados de inglés del BFT PTBA por grupo de bloques</i>	23
<i>Tabla 2 – 2022 Encuesta a los pasajeros de la ruta fija Idiomas hablados en casa</i>	23
<i>Tabla 3 – Encuesta de los pasajeros a bordo de DAR en 2018 Idiomas que se hablan en casa</i>	23
FACTOR 3: NATURALEZA E IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES	24
<i>Tabla 4 – Modos de transporte al trabajo</i>	24
FACTOR #4: RECURSOS DISPONIBLES PARA LOS BENEFICIARIOS Y EL COSTE	24
<i>Tabla 5 – Personal que habla con fluidez el español y otros idiomas</i>	24
<i>Tabla 6 – Línea de soluciones lingüísticasSM Estadística para 2020</i>	25
<i>Tabla 7 – Línea de soluciones lingüísticasSM Estadística para 2021</i>	26
<i>Tabla 8 – Línea de soluciones lingüísticasSM Estadística para 2022</i>	26
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA	26
TAREA #1: MEJORAR Y MANTENER LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA Y LOS ESFUERZOS DE ALCANCE	27
<i>Tabla 9 – Servicios de asistencia lingüística</i>	27
TAREA #2: INFORMAR SOBRE LA ASISTENCIA LINGÜÍSTICA A LAS PERSONAS LEP	29
<i>Figura 5 – Resumen de la asistencia lingüística a las personas LEP</i>	30
<i>Figura 6 – Folleto de la línea lingüística</i>	30
TAREA #3: OFRECER UN AVISO DE LOS SERVICIOS LINGÜÍSTICOS DISPONIBLES	31
TAREA #4: ENTRENAMIENTO DE LOS EMPLEADOS	31
TAREA #5: SUPERVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN LEP	32
TAREA #6: ALCANCE DIRIGIDO A LAS POBLACIONES LEP	32
CONCLUSIÓN	33

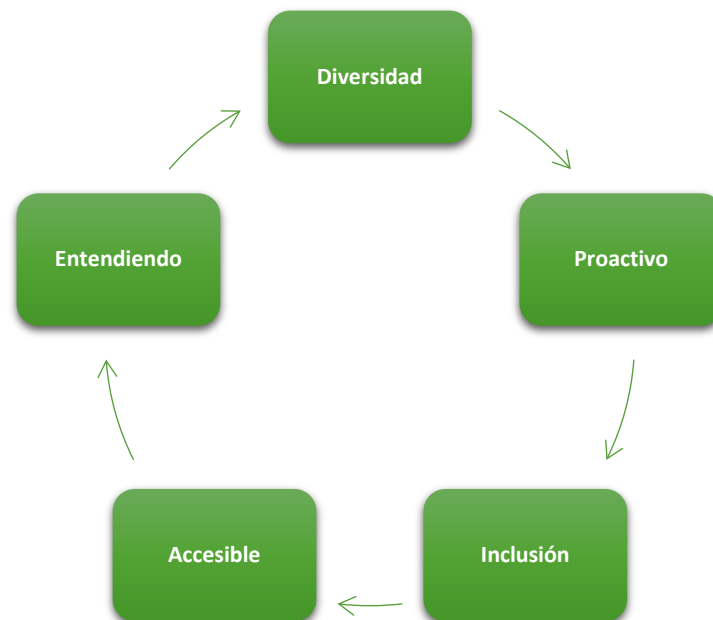
Introducción

Ben Franklin Transit (BFT) opera programas de ruta fija, paratransito y viajes compartidos en el Área de Beneficio de Transporte Público (PTBA) establecida de acuerdo con el Capítulo 36.57A del Código Revisado de Washington (RCW). El PTBA cubre 617 millas cuadradas dentro de los condados de Benton y Franklin en la sección sureste del Estado de Washington. Esta zona incluye las ciudades de Kennewick, Pasco, Richland, West Richland, Benton City, Prosser y algunas zonas no incorporadas de los condados de Benton y Franklin.

La población del PTBA de BFT es diversa y se compone de un número considerable de personas que tienen un nivel de inglés limitado o no tienen conocimiento del idioma. Estas personas se conocen como personas con conocimientos limitados de inglés (LEP). Las personas LEP se han definido como aquellos individuos para los que el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés. Esto incluye a las personas que informaron al Censo de los Estados Unidos que hablan inglés "menos que muy bien", "no bien" o "nada."

BFT se compromete a derribar las barreras lingüísticas que existen para estas personas con capacidad limitada de inglés mediante la implementación de unas prácticas de asistencia lingüística consistentes en todo su programa de servicios. BFT y su consejo de administración han reconocido que nuestra comunidad es diversa y que se debe adoptar un enfoque proactivo para garantizar que el transporte público sea fácilmente accesible para todos mediante la implementación de herramientas para reducir las barreras lingüísticas.

Figura 1 – El compromiso de BFT de romper las barreras



Este documento de dos partes tiene la intención de asegurar que siga habiendo un acceso significativo al programa de servicios de tránsito de BFT. También demuestra el cumplimiento por parte de BFT de la Orden Ejecutiva 13166, "Mejora del acceso a los servicios para las personas con conocimientos limitados de inglés", que ordena a los receptores de fondos federales que tomen medidas razonables para garantizar un acceso significativo a sus programas y actividades por parte de las personas con conocimientos limitados de inglés. La primera sección detalla los resultados del Análisis de Cuatro Factores de BFT, que se ha llevado a cabo de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y cumple los requisitos de la Circular 4702.1B de la FTA. La segunda sección describe el Plan de Asistencia Lingüística de BFT, que se utiliza como guía para garantizar que la información obtenida a partir del Análisis de Cuatro Factores se ponga en práctica de manera que se refuerce la accesibilidad a los servicios de tránsito de BFT a través de la asistencia lingüística por escrito y verbal.

Análisis de Cuatro Factores

El Departamento de Transporte de los Estados Unidos (USDOT) recomienda utilizar un Análisis de Cuatro Factores de LEP para determinar la necesidad de medidas de asistencia lingüística. Los cuatro factores son:

1. Factor demográfico:

El número o la proporción de personas con conocimientos limitados de inglés que pueden ser atendidas o que probablemente se encuentren en el programa de servicios de BFT.

2. Factor de la frecuencia de contacto:

La frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa de servicios de BFT.

3. Factor de importancia:

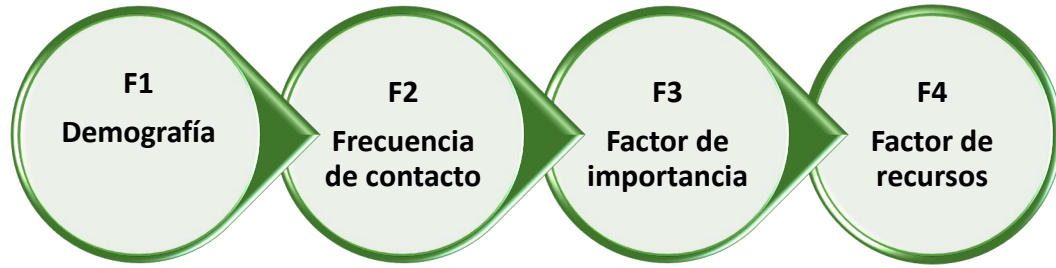
La naturaleza e importancia del programa de servicios de BFT para la vida de las personas.

4. Factor de recursos:

Los recursos disponibles para la divulgación del LEP, así como los gastos asociados a dicha divulgación.

Ben Franklin Transit ha llevado a cabo un Análisis de Cuatro Factores para cumplir con los requisitos establecidos en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que busca mejorar el acceso a los servicios para las personas con conocimientos limitados de inglés (LEP). El Análisis de Cuatro Factores permite comprender mejor las necesidades de las poblaciones con conocimientos limitados de inglés y determina qué grupos lingüísticos con conocimientos limitados de inglés deben recibir traducción escrita de los documentos vitales de acuerdo con el Departamento de Justicia (DOJ) Provisión de puerto seguro.

Figura 2 – Análisis de Cuatro Factores



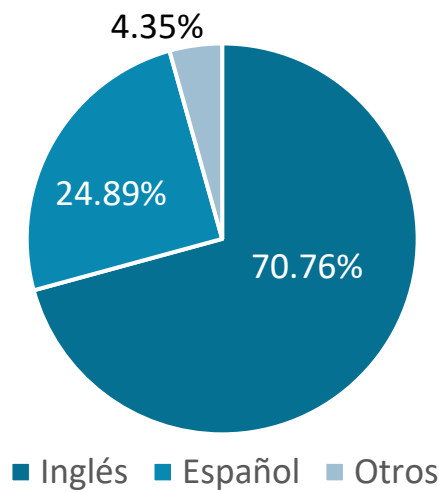
Factor #1: El número o la proporción de personas LEP servidas

Los datos de la Encuesta de la Comunidad Americana (ACS) de la Oficina del Censo de los Estados Unidos se utilizaron para determinar los números y las porciones de la población LEP que viven dentro del PTBA de BFT y las áreas circundantes. El área de servicio de BFT no incluye el área total de los condados de Benton y Franklin, pero sí incluye las principales partes pobladas de cada uno, incluyendo: Pasco, Richland, Kennewick, West Richland, Prosser, Benton City y las áreas no incorporadas de cada condado.

De acuerdo con los datos de la ACS de 2020, el área de servicio de BFT se compone principalmente de personas que hablan inglés y que constituyen un 70.76% de la población. Se estima que el 29.25% de la población habla un idioma distinto del inglés. Muchos de estos individuos hablan español. Representan el 24.89% de la población total del área de servicio de BFT.

Figura 3 – Perfil de los idiomas que se hablan en el hogar en el área de servicio

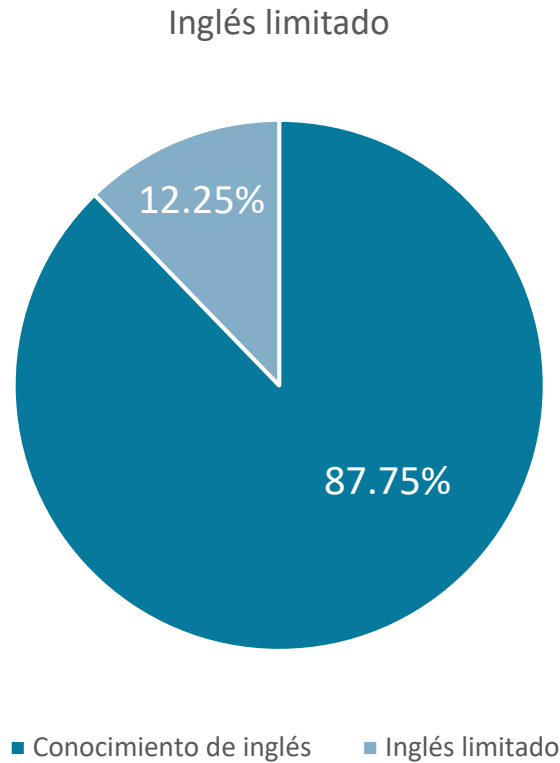
Idioma que se habla en casa



Fuente: Oficina del Censo de los Estados Unidos, 2015-2020 Encuesta de la comunidad americana Estimaciones de 5 años

Aunque más de ¼ de la población que vive en el área de servicio de BFT habla un idioma diferente que el inglés, más de la mitad de estas personas hablan bien el inglés. Se calcula que el 12.25% de la población se considera que tiene un nivel de inglés limitado y, por lo tanto, se define como personas LEP.

Figura 4 – Perfil del área de servicio de LEP



Fuente: Oficina del Censo de los Estados Unidos, 2015-2020 Encuesta de la comunidad americana Estimaciones de 5 años

La comunidad que habla español son la mayoría de los LEP y constituyen el 11.6% de la población total, lo que supera los límites de la Disposición de Puerto Seguro del DOJ. La Disposición de Puerto Seguro estipula que un beneficiario debe proporcionar traducciones escritas de documentos vitales para cada grupo lingüístico LEP elegible que constituya el cinco por ciento (5%) o 1,000 personas. Los que hablan español son el único grupo lingüístico LEP en el que BFT está obligado a proporcionar traducciones escritas de documentos vitales. Consulte la Tabla 1 y el Mapa 1 para obtener más detalles sobre las poblaciones LEP y su residencia en relación con las instalaciones y el servicio de tránsito de BFT.

Tabla 1 - Idioma que se habla en el hogar - Condado de Benton y Franklin

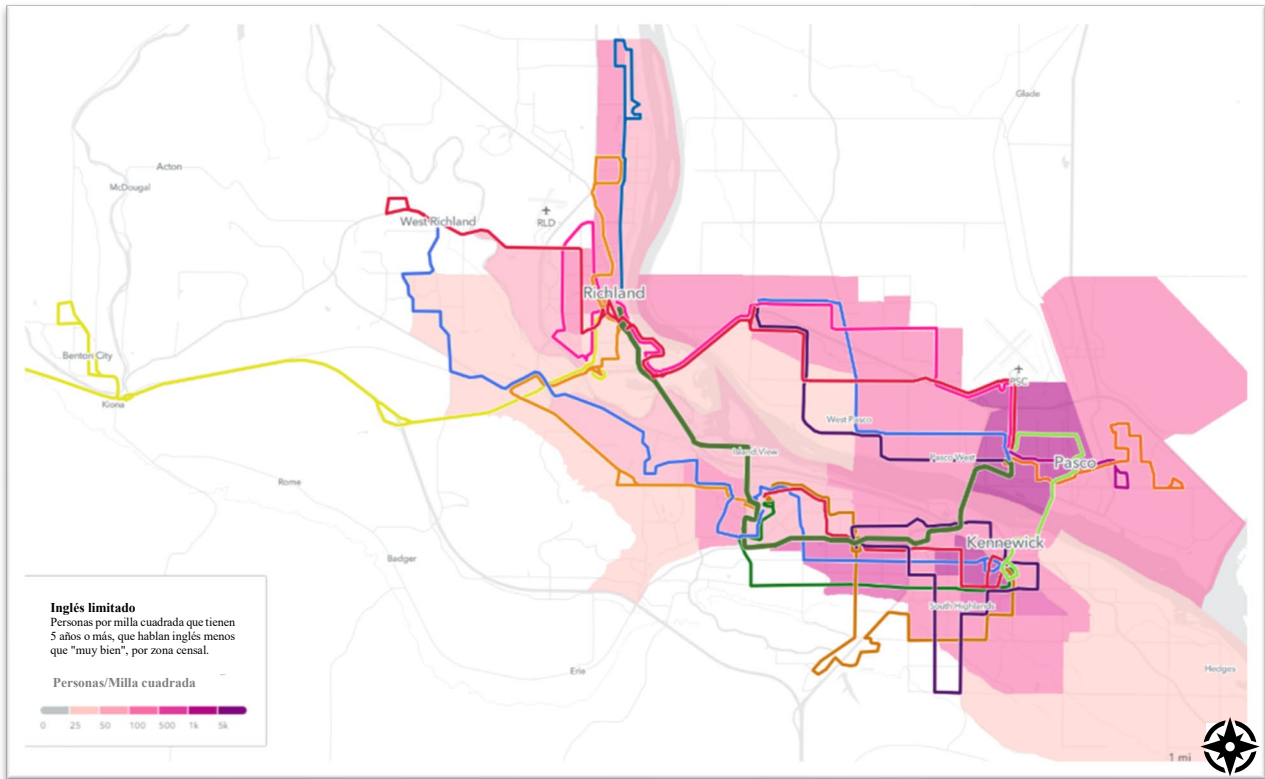
Idioma	Condado de Benton	Condado de Franklin	Combinado	Población
Población de 5 años o más	186,747	85,308	272,055	
Habla sólo en inglés	147,786	44,746	192,532	70.76%
Español o criollo español	29,577	37,856	67,433	24.89%
Francés (incl. patois, cajún)	299	146	445	0.15%
Ruso	1,925	1,210	3,135	1.15%
Vietnamita	576	265	841	0.25%
Alemán o germánico occidental	498	112	610	0.19%
Chino	697	46	743	0.28%
Tagalo (incluido el filipino)	599	211	810	0.29%
Árabe	1,013	19	1,032	0.41%
Coreano	209	17	226	0.09%
Griego	75	5	80	0.04%
Serbocroata u otro eslavo	982	216	1,198	0.54%
Otros y no especificados	848	693	1,641	0.96%

Source: U.S. Census Bureau, 2020 American Community Survey Estimates

Factor #2: Frecuencia con la que las personas con capacidad limitada de inglés entran en contacto con el programa de servicios de BFT

El PTBA de BFT incluye el condado de Benton, donde se habla mayoritariamente inglés, y el condado de Franklin, con una gran población que habla español. Los servicios de BFT que son utilizados por las personas LEP incluyen el servicio de autobús de ruta fija, el servicio Dial-A-Ride (DAR), la respuesta a la demanda general y los Vanpools. Las personas LEP también acceden a la información sobre los servicios de BFT a través del servicio de atención al cliente, los lugares de compra de tarifas, nuestra [Guía del Sistema de Tránsito](#) y el [sitio web de BFT](#). Además, BFT lleva a cabo actividades de alcance en la comunidad sobre nuestros programas, servicios y cualquier cambio propuesto en dichos servicios a través de audiencias públicas.

Mapa 1 – Porcentaje de la población con conocimientos limitados de inglés del BFT PTBA por grupo de bloques



Fuente: Oficina del Censo de los Estados Unidos, Estimaciones de la Encuesta de la Comunidad Americana de 2020

Los datos de la encuesta a bordo de la ruta fija de BFT de 2022 mostraron que de las aproximadamente 1,900 personas encuestadas, alrededor del 22.9% habla español, algunas de las cuales todavía indicaron el inglés como idioma que se habla en casa. Los datos de la encuesta a bordo de la DAR de 2018 mostraron que, de las aproximadamente 300 personas encuestadas, alrededor del 7.7% habla español, mientras que el 1.7% de los encuestados informó de que hablaba un idioma distinto al inglés o al español.

Tabla 1 – 2022 Encuesta a los pasajeros de la ruta fija Idiomas hablados en casa

Idioma	Inglés	Español	Ruso	Chino	Vietnamita	Otros
Percentage	73.71%	22.82%	0.20%	0.25%	0.3%	3.9%
Total	1,455	450	5	6	5	52

Tabla 2 – Encuesta de los pasajeros a bordo de DAR en 2018 Idiomas que se hablan en casa

Idioma	Inglés	Español	Ruso	Chino	Vietnamita	Otros
Percentage	98.9%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%
Total	290	21	0	0	0	5

Factor 3: Naturaleza e importancia de los servicios, programas y actividades

De acuerdo con la encuesta de pasajeros a bordo de BFT de 2022, el 28% de los pasajeros encuestados viajaban al trabajo, el 22% a la escuela, el 22% viajaban para recreación y el 27% viajaban para citas médicas u otras razones. Los pasajeros que hablan español informaron de que utilizaban nuestros servicios para acceder a asuntos personales, viajar a casa, a la escuela o a la universidad, ir a citas médicas y hacer compras.

Además, se encontró que aproximadamente el 8% del total de la población trabajadora LEP de los condados de Benton y Franklin utilizan el transporte público para ir y volver del trabajo. Esto indica que los servicios de tránsito de BFT son vitales para una parte notable de la población LEP.

Tabla 3 – Modos de transporte al trabajo

Modos de transporte al trabajo	Total	Población LEP	% del Total	Población LEP que habla español	% del Total
Trabajadores de 16 años o más	128,164	16,902	13%	14,355	11%
Coche, troca o furgoneta: conducía solo	101,013	12,739	12%	11,041	10%
Coche, troca o furgoneta - Compartido	14,939	4,176	27%	3,549	24%
Transporte público	816	89	10%	63	8%

Factor #4: Recursos disponibles para los beneficiarios y el coste

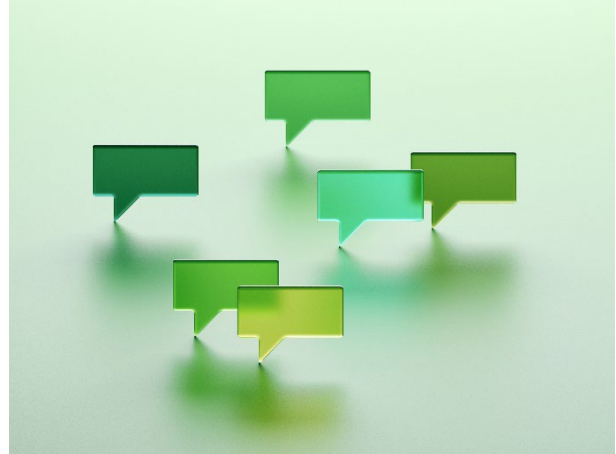
En la actualidad, BFT cuenta con un 20% de personal bilingüe que habla español e inglés. El personal que habla español utiliza sus habilidades multilingües para servir de intérpretes según sea necesario para ayudar a las personas con conocimientos limitados de inglés que necesitan asistencia con nuestros programas, servicios y actividades.

Ben Franklin Transit cree en la difusión de toda la información a través de múltiples medios. BFT utiliza el [sitio web](#), los centros de tránsito, los centros comunitarios, el personal y los siguientes medios de comunicación: Tri-City Herald, KNDU, KVEW, KEPR, Univision, KONA/KZHR (Cherry Creek Media), KFLD (Townsquare Media), NWPR, SMG Northwest, Tri-Cities Area Journal of Business/Senior Times, Tú Decides, La Voz, Bustos Media, Eagle Media.

Tabla 5 – Personal que habla con fluidez el español y otros idiomas

Departamento	Personal	Habla español	Otros idiomas	Porcentaje del personal
Vanpool	4	1	0	25%
Respuesta a la demanda	15	2	0	13%
Servicio de atención al cliente	7	2	0	28%
Personal de planificación	9	2	0	22%
Total	35	7	0	20%

BFT también reconoce la necesidad de contar con servicios lingüísticos en otros idiomas además del español y ha implementado un servicio de línea de idiomas a través de Language Line SolutionsSM para atender esa necesidad. Sus servicios han estado disponibles para la comunidad desde enero de 2019. Aunque Language Line Solutions ha sido muy útil, BFT está buscando actualmente otras opciones ya que su contrato está a punto de expirar. Además, BFT ha contratado a un entrenador de viajes bilingüe (español/inglés) como parte de un programa de divulgación que enseña a los clientes a viajar en autobús a través de seminarios y asistencia individual. Los programas de divulgación en la comunidad se están preparando para el otoño de 2023 para dar tiempo a contratar personal bilingüe.



BFT imprime sus [Guías del Sistema de Tránsito](#) y otras publicaciones informativas tanto en inglés como en español. Las guías están disponibles en forma [digital](#) e impresa. BFT asigna un presupuesto de \$50,000 al año para imprimir las [Guías del Sistema de Tránsito](#), los carteles informativos y los volantes de aviso al público en inglés y en español. Este presupuesto también incluye los costes necesarios para producir los folletos de la Línea de Idiomas. La tabla 6 a 8 ilustra la estadística de Language Line SolutionsSM de enero de 2020 a marzo de 2022.

Tabla 6 – Línea de soluciones lingüísticasSM Estadística para 2020

2020	Llamadas en otros idiomas	Llamadas en español	Estimación del uso de la línea lingüística	Porcentaje de la línea lingüística
Enero	21	19	2	9.52%
Febrero	36	30	6	16.67%
Marzo	38	29	9	23.68%
Abril	43	30	13	30.23%
Mayo	30	21	9	30.00%
Junio	40	27	13	32.50%
Julio	33	22	11	33.33%
Agosto	49	37	12	24.49%
Septiembre	51	33	18	35.29%
Octubre	56	30	26	46.43%
Noviembre	72	46	26	36.11%
Diciembre	40	31	9	22.50%
	509	355	154	30.26%

Tabla 7 – Línea de soluciones lingüísticasSM Estadística para 2021

2021	Llamadas en otros idiomas	Llamadas en español	Estimación del uso de la línea lingüística	Porcentaje de la línea lingüística
Enero	35	24	11	31.43%
Febrero	30	20	10	33.33%
Marzo	29	20	9	31.03%
Abril	35	23	12	34.29%
Mayo	30	21	9	30.00%
Junio	43	24	19	44.19%
Julio	33	18	15	45.45%
Agosto	36	25	11	30.56%
Septiembre	31	15	16	51.61%
Octubre	30	12	18	60.00%
Noviembre	32	12	20	62.50%
Diciembre	21	12	9	42.86%
	385	226	159	41.30%

Tabla 8 – Línea de soluciones lingüísticasSM Estadística para 2022

2022	Llamadas en otros idiomas	Llamadas en español	Estimación del uso de la línea lingüística	Porcentaje de la línea lingüística
Enero	32	17	15	46.88%
Febrero	15	7	8	53.33%
Marzo	13	8	5	38.46%
Abril	-	-	-	-
	60	32	28	46.67%

Implementación del Plan de Asistencia Lingüística

La información obtenida del Análisis de Cuatro Factores de BFT indica que las personas que hablan español son el grupo lingüístico más grande dentro del área de servicio de BFT y el que tiene más probabilidades de encontrar los programas y servicios de la agencia. Las personas dentro de la población LEP representan un estimado del 12.25% de la población total, 11.6% de los cuales hablan español. Ningún otro grupo lingüístico tiene una población de personas LEP que supere el 5%, o sea, los 1,000 individuos que se indican en la Disposición de Puerto Seguro del DOJ. Sin embargo, BFT reconoce las necesidades de otras poblaciones LEP y continuará supervisando la demografía. BFT también estudiará la información para determinar si otras poblaciones LEP necesitan más asistencia lingüística y cuándo.

Si las personas LEP que hablan español superan el nivel de la Disposición de Puerto Seguro del DOJ, es necesario que BFT proporcione documentos vitales tanto en español como en inglés.

Los documentos vitales incluyen, pero no se limitarán, a las [guías del sistema de tránsito](#), las solicitudes de elegibilidad del paratransito de la ADA, las tarjetas de comentarios/quejas de los clientes, las [formas de quejas del Título VI](#) y los avisos públicos. Estos documentos ya están traducidos y disponibles para que los clientes que hablan español los utilicen. BFT también está trabajando actualmente en la traducción de los siguientes documentos de la ADA para que los clientes que hablan español puedan utilizarlos.

- Aviso de apelación DAR
- Política de no presentación del DAR
- Solicitud DAR
- Políticas DAR
- Directrices de apelación DAR (aún en proceso de desarrollo)

BFT reconoce que proporcionar la traducción de documentos es sólo una de las maneras de asegurar que las personas LEP tengan un acceso significativo al tránsito. Hay que hacer otros esfuerzos para reducir las barreras lingüísticas y seguir facilitando un servicio de tránsito inclusivo. Para promover la cultura de la inclusión, BFT ha identificado los siguientes pasos o tareas específicas que se abordarán continuamente.

Tarea #1: Mejorar y mantener los servicios de asistencia lingüística y los esfuerzos de alcance

Como se ha indicado en las secciones anteriores, BFT cuenta con métodos eficaces para garantizar que las personas LEP puedan obtener acceso a los servicios de BFT. La tabla 9 enumera los servicios de asistencia lingüística de BFT, sus ubicaciones y cualquier acción o responsabilidad recomendada que se haya identificado a través del Análisis de Cuatro Factores y cuándo es probable que se implemente.

Tabla 9 – Servicios de asistencia lingüística

Artículo	Dónde está disponible	Acción recomendada	Cronograma previsto
Servicios de la línea de idiomas	La persona LEP llama al Servicio de Atención al Cliente, donde un representante se pone en contacto con Language Line Solutions SM y solicita el idioma que necesita.	Seguir utilizando Language Line Solutions SM y el seguimiento del uso de las llamadas hasta el final del contrato. Estamos buscando otras opciones de servicios de traducción disponibles y seguiremos utilizando este tipo de servicio.	En proceso

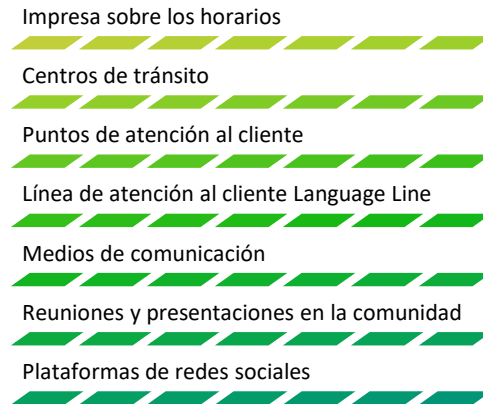
Comunicaciones traducidas a los medios de comunicación	Ben Franklin Transit siempre ha asegurado la disseminación de información a través de múltiples medios de comunicación y las traducciones en Tri-City Herald, KNDU, KVEW, KEPR, Univision, KONA/KZHR (Cherry Creek Media), KFLD (Townsquare Media), NWPR, SMG Northwest, Tri-Cities Area Journal of Business/Senior Times, Tú Decides, La Voz, Bustos Media, Eagle Media.	Seguir asegurando que las publicaciones de los medios de comunicación se traduzcan y se difundan adecuadamente a personas con LEP.	En proceso
"Entrenamiento para viajar" Entrenamiento para personas con LEP	Los entrenadores de viajes de Ben Franklin Transit ofrecen cursos de formación con regularidad y cuentan con un entrenador de viajes que habla español a tiempo completo para garantizar que se atienda a una gran parte de las personas LEP que hablan español.	Continuar con estos servicios y asegurar que los niveles de empleados permitan que el programa de entrenamiento de viajes tenga un empleado que hable español.	En proceso
Intérprete en las reuniones del Consejo y en las audiencias públicas	Ben Franklin Transit proporciona intérpretes en todas las audiencias públicas para asegurar que las personas LEP que hablan español puedan venir y participar con nuestros empleados.	Continuar con estos servicios.	En proceso
Guía del sistema de tránsito	Ben Franklin Transit tiene disponible un libro detallado que tiene mapas, horarios, tarifas y todos los servicios disponibles en español junto con el aviso legal del Título VI ubicado en la primera página del libro . La guía detallada está disponible de forma gratuita al público en todos los autobuses y en las oficinas en forma digital e impresa.	BFT sigue imprimiendo y actualizando estos libros para garantizar que la información esté fácilmente disponible para el público.	En proceso
Encuestas a los pasajeros en español	Ben Franklin Transit lleva a cabo encuestas sobre el número de pasajeros según sea necesario, y hace que las encuestas estén disponibles en español.	Seguir realizando encuestas con preguntas traducidas al español.	En proceso
Tarjetas de comentarios/quejas	En todos los autobuses de Ben Franklin Transit y en los centros de tránsito hay tarjetas de comentarios/quejas , incluso en español.	Ben Franklin Transit pone a disposición de los clientes tarjetas de comentarios y quejas en español en cualquier lugar en el que esté disponible la versión en inglés.	En proceso

Sitio web de la agencia traducido	El sitio web de Ben Franklin Transit puede traducirse a mas de 100 idiomas diferentes a través de Google Translate.	Seguir utilizando Google Translate en las versiones actualizadas del sitio web.	En proceso
Folletos de la línea lingüística	Autobuses de ruta fija de Ben Franklin Transit.	Distribuir folletos que informen a las personas LEP sobre los servicios de la línea lingüística de BFT	En proceso
Facebook y Twitter	Ben Franklin Transit ha creado cuentas de Twitter y Facebook , y supervisa regularmente los comentarios y mensajes del público. Los empleados utilizan servicios de traducción integrados en estas plataformas, u otras herramientas, para comunicarse con los clientes que hablan español.	Seguir supervisando y respondiendo a los comentarios de los clientes a través de las redes sociales. Hacer esfuerzos para comunicarse con las personas LEP a través de las redes sociales.	En proceso
Buzón de voz/máquina de mensajes - Opción en español	Se puede solicitar la traducción al español cuando los clientes llaman.	Crear un menú telefónico de la agencia con una opción de información en español para las llamadas fuera de horario.	En marcha Verano 2023
Alcance dirigido a las poblaciones LEP	BFT busca y participa activamente en actividades de alcance comunitario adaptadas al público que habla español. Los servicios se interrumpieron temporalmente debido a las restricciones por la pandemia de COVID-19. Estamos trabajando para volver a poner en marcha el programa ahora que se han eliminado las restricciones de COVID.	Continuar identificando proactivamente una variedad de oportunidades de alcance que permitan a los empleados de BFT ofrecer información sobre los servicios a la comunidad que habla español. Los programas de acercamiento a la comunidad se están preparando para el otoño de 2023 para dar tiempo a contratar personal bilingüe.	Implementación en Otoño 2023

Tarea #2: Informar sobre la asistencia lingüística a las personas LEP

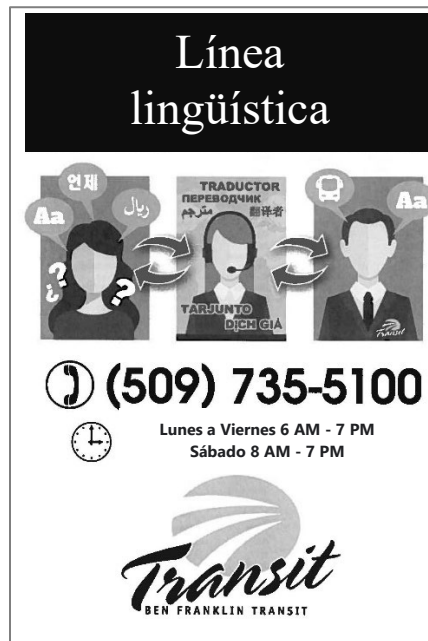
Ben Franklin Transit emplea una variedad de métodos para comunicarse con los clientes y el público. Estos incluyen información impresa sobre los horarios, carteles en el interior de los vehículos, centros de tránsito y aparcamientos, la línea de atención al cliente Language Line, puntos de atención al cliente, la recepción de la oficina principal, [el sitio web](#), [Facebook](#) y [Twitter](#), comunicados de prensa, publicidad, reuniones y presentaciones en la comunidad, y folletos a través de múltiples medios de comunicación.

Figura 5 – Resumen de la asistencia lingüística a las personas LEP



En 2016, Ben Franklin Transit implementó la utilización de folletos de Language Line que se colocan en todos los servicios de ruta fija. Los folletos de la línea de idiomas contienen símbolos fácilmente reconocibles y el número de teléfono de los servicios de traducción de la línea de idiomas de BFT. Los folletos están diseñados para ser distribuidos por los operadores de los autobuses a cualquier persona que parezca necesitar asistencia, pero que exista una barrera lingüística.

Figura 6 – Folleto de la línea lingüística



Los folletos de la Línea de Lenguaje proporcionan una forma rápida para que los clientes y los operadores puedan resolver las barreras lingüísticas y acceder a los servicios de traducción.

Tarea #3: Ofrecer un aviso de los servicios lingüísticos disponibles

El personal de BFT entiende el valor de ayudar a la comunidad y está capacitado para dirigir a las personas a una línea de idiomas, al personal bilingüe o al [sitio web de BFT](#) que traduce el contenido a más de 100 idiomas diferentes. Además, cada vez que se necesita la opinión del público, BFT se asegura de informar al público de manera oportuna sobre cualquier cambio importante en el servicio o en las tarifas. Se utilizan los siguientes medios para comunicarse con el público: a través del Tri-City Herald, se envían avisos a los medios de comunicación a las estaciones locales de televisión y radio en inglés y español, se envían cartas a los conductores de vanpool, la información se muestra en el [sitio web de BFT](#) y en las cuentas de las redes sociales, se colocan folletos en todos los autobuses de ruta fija, se envía un correo electrónico a los proveedores de servicios humanos, se comparten folletos con las escuelas y agencias como DSHS, Meals on Wheels, se colocan folletos en los autobuses Dial-A-Ride, se colocan folletos en los refugios de los centros de tránsito y en las audiencias públicas. Para asegurar la respuesta del pública de las poblaciones LEP, BFT también utiliza los medios de comunicación locales en español como Tú decides, La Voz, y Bustos Media para difundir información sobre los servicios de idiomas y los cambios de servicio/tarifa.

Tarea #4: Entrenamiento de los empleados

BFT entrena al personal para ayudar a minimizar las barreras cuando se trabaja con personas que tienen dificultades para hablar inglés. El entrenamiento del personal incluye diferentes escenarios y técnicas para ayudar a los conductores a entender cómo ayudar a los clientes LEP. Se ofrecen cursos de actualización para ayudar al personal a entender mejor cómo puede relacionarse con las personas que tienen un dominio limitado del inglés. Se ofrecen técnicas para ayudar a los conductores a dirigir a las personas para que encuentren la información que necesitan. Además, BFT está creando un manual en español que incluirá frases sencillas para ayudar al personal en su interacción diaria con el público. El manual en español incluirá:

- Opciones lingüísticas ofrecidas por BFT como parte de la asistencia lingüística
- Cómo gestionar una queja

Los siguientes fragmentos se ha extraído del Manual de Entrenamiento de Operadores de BFT:

3.3.4 CLIENTES CON CONOCIMIENTOS LIMITADOS DE INGLÉS

- Como operadores de BFT, es importante tener en cuenta que no todos los clientes hablan inglés. Pueden presentarse situaciones en las que las personas que no hablan inglés necesiten ayuda para entender cómo utilizar nuestros varios modos de servicios de transporte. En caso de que entre en contacto con un cliente que necesite ayuda, pero exista una barrera lingüística, diríjalo al servicio de atención al cliente de BFT. Los empleados del servicio de atención al cliente traducirán la información al cliente directamente o lo pondrán en contacto con un servicio de traducción a través de la Línea de Idiomas de BFT. Los folletos de la "Línea de Idiomas" se encuentran al alcance de los operadores y están pensados para ser entregados a los clientes cuando existan barreras lingüísticas. Este folleto incluye símbolos fácilmente reconocibles que podrán dirigir a los clientes al Servicio de Atención al Cliente y a nuestro servicio de Línea de Idiomas.

- Ofrecer asistencia a las personas que no hablan inglés es fundamental en un área de servicio como la de BFT, ya que hay una gran comunidad que habla español y que utiliza nuestros servicios de tránsito a diario. Los operadores reciben un manual en español que contiene frases sencillas para ayudar al personal a interactuar con los clientes que hablan español. Si es posible, utilice este libro para intentar comunicarse con el cliente en cuestión. Además, BFT cuenta con varios representantes de servicio al cliente que hablan español en cada departamento y que son recursos valiosos.
- Por favor, recuerde ser respetuoso y paciente con todos los clientes, especialmente con los que no hablan inglés.

Tarea #5: Supervisión y actualización del Plan LEP

Las directrices del DOT sugieren que las agencias lleven a cabo una supervisión interna de su sistema para determinar si las medidas de asistencia lingüística y los programas de entrenamiento del personal están funcionando. BFT sigue trabajando con empleados multilingües, miembros de la comunidad y la población LEP para determinar si los empleados están respondiendo adecuadamente a las solicitudes realizadas con un inglés limitado o en un idioma distinto del inglés. BFT estudiará la implementación de esta orientación utilizando los recursos disponibles, como el personal bilingüe y las encuestas de pasajeros.

La actualización del Análisis de Cuatro Factores y del Plan de Asistencia Lingüística se lleva a cabo cada tres años e incluirá lo siguiente:

- Determinación de cualquier cambio en la población LEP o en las áreas servidas por Ben Franklin Transit
- Número anual de encuentros documentados con personas LEP, cuando sea posible
- Uso anual de servicios lingüísticos de interpretación
- Cómo se han atendido las necesidades de las personas con LEP
- Determinación si la necesidad de servicios ha cambiado
- Determinación si los servicios de interpretación han sido efectivos y suficientes para cumplir con las necesidades
- Determinación si se han recibido quejas sobre la incapacidad de Ben Franklin Transit para satisfacer las necesidades de las personas con LEP

Tarea #6: Alcance dirigido a las poblaciones LEP

El primer paso para proporcionar un alcance efectivo a las poblaciones LEP es identificar cómo estas poblaciones están dispersas geográficamente en el área de servicio de BFT. BFT ha identificado áreas donde viven grandes concentraciones de personas LEP y se compromete a ofrecer información adecuada cuando se recomiendan cambios de servicio en áreas donde viven estas poblaciones LEP.

Conclusión

En general, BFT está siendo proactiva y receptiva a la hora de asegurarse de que la comunidad LEP y las personas que no hablan inglés tengan la oportunidad de ser escuchadas. BFT seguirá identificando y solucionando rápidamente cualquier problema que encuentre. Los esfuerzos de alcance seguirán floreciendo para asegurar que la comunidad esté al tanto de cualquier programa futuro disponible. BFT también seguirá buscando programas educativos para mejorar la base de conocimientos del personal sobre cómo asistir mejor a las personas con capacidad limitada de inglés.

El Plan de Asistencia Lingüística se hizo público el 2 de junio. Los comentarios del público fueron aceptados durante las dos reuniones públicas que se realizaron. Sólo un miembro del público participó en las reuniones. Sus comentarios sugirieron que BFT debería coordinarse con los distritos escolares para sus esfuerzos de encuesta sobre el Título VI y la Asistencia Lingüística. Hasta la fecha, no se han recibido más comentarios, pero BFT aceptará los comentarios del público hasta el 2 de julio. Se realizará una audiencia pública final durante la reunión del Consejo de Administración de BFT el 14 de julio.