



BEN FRANKLIN **TRANSIT**



Adoptado por la junta directiva de BFT
julio 14, 2025

Plan de asistencia con el idioma 2025

PREPARADO POR:
Planificación y Desarrollo de Servicios

Índice

INTRODUCCIÓN	3
FIGURA 1: EL COMPROMISO DE BFT DE DERRIBAR BARRERAS.....	3
ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES	4
FIGURA 2: ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES	4
FACTOR 1: CANTIDAD O PROPORCIÓN DE PERSONAS CON LEP.....	4
FIGURA 3: PERFIL LINGÜÍSTICO DEL ÁREA DE SERVICIO.....	5
FIGURA 4: PERFIL DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS EN EL ÁREA DE SERVICIO.....	6
TABLA 1: IDIOMA QUE SE HABLA EN EL HOGAR; CONDADOS DE BENTON Y DE FRANKLIN	6
FACTOR 2: FRECUENCIA CON LA QUE LAS PERSONAS CON LEP ACCEDEN O USAN LOS SERVICIOS DE BFT	7
MAPA 1: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS EN EL PTBA DE BFT POR GRUPO DE BLOQUE	7
TABLA 2: IDIOMAS QUE SE HABLAN EN EL HOGAR SEGÚN LA ENCUESTA DE PASAJEROS A BORDO EN EL RECORRIDO FIJO DE 2025	8
TABLA 3: IDIOMAS QUE SE HABLAN EN EL HOGAR SEGÚN LA ENCUESTA DE PASAJEROS A BORDO DE DAR DE 2018	8
FACTOR 3: NATURALEZA E IMPORTANCIA DEL SERVICIO, DE LOS PROGRAMAS Y DE LAS ACTIVIDADES EN LAS VIDAS DE LAS PERSONAS	8
TABLA 4: MEDIOS DE TRANSPORTE PARA IR AL TRABAJO	8
FACTOR 4: RECURSOS DISPONIBLES PARA BENEFICIARIOS Y SU COSTO	9
TABLA 5: PERSONAL QUE HABLA ESPAÑOL Y OTROS IDIOMAS CON FLUIDEZ	9
TABLA 6 – ESTADÍSTICAS DE PRISMA PARA 2025	10
TABLA 7: ESTADÍSTICAS DE PRISMA PARA 2024	10
TABLA 8 – ESTADÍSTICAS DE PRISMA PARA 2023	10
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA CON EL IDIOMA	11
TAREA N.º 1: MEJORAR Y MANTENER LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CON EL IDIOMA Y LAS INICIATIVAS DE DIFUSIÓN.....	11
TABLA 9 : SERVICIOS DE ASISTENCIA CON EL IDIOMA	12
TAREA N.º 2: PROPORCIONAR AVISOS SOBRE ASISTENCIA CON EL IDIOMA A LAS PERSONAS CON LEP.....	14
FIGURA 5: RESUMEN DE LA ASISTENCIA CON EL IDIOMA PARA PERSONAS CON LEP	14
FIGURA 6: FOLLETO DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN DE PRISMA.....	15
TAREA N.º 3: PROPORCIONAR AVISOS DE LOS SERVICIOS LINGÜÍSTICOS DISPONIBLES	15
TAREA N.º 4: CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS	15
TAREA N.º 5: SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE LEP.....	16
TAREA N.º 6: DIFUSIÓN DIRIGIDA A POBLACIONES CON LEP	17
CONCLUSIÓN	17

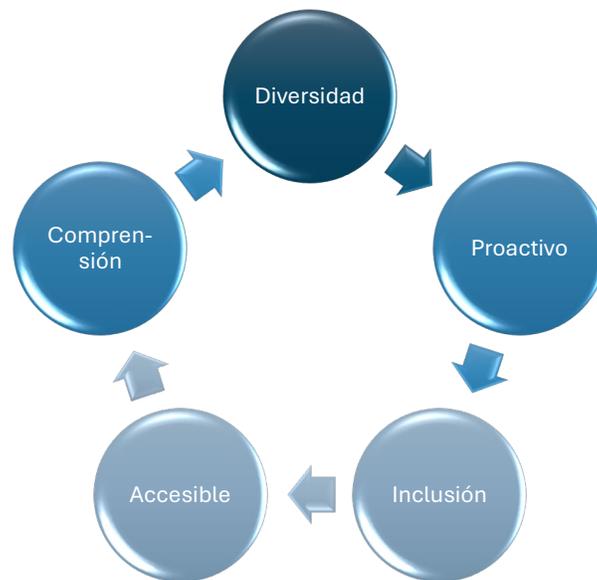
Introducción

Ben Franklin Transit (BFT) ofrece servicios de transporte con recorrido fijo, transporte para discapacitados y de viajes compartidos dentro del Public Transportation Benefit Area (Área de beneficio del transporte público, PTBA), establecido conforme al capítulo 36.57A del Revised Code of Washington (Código revisado de Washington, RCW). El PTBA abarca 617 millas cuadradas que se extienden a lo largo de los condados de Benton y de Franklin en el sudeste de Washington y brinda servicios a ciudades como Kennewick, Pasco, Richland, West Richland, Benton City, Prosser y a sectores de las áreas no incorporadas aledañas.

El PTBA está integrada por una población diversa, incluida una cantidad significativa de personas con Limited English Proficiency (dominio limitado del inglés, LEP), es decir, aquellas que no hablan inglés como idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el idioma. Entre ellas se incluye a las personas que informaron ante el Censo de los EE. UU. que hablan inglés, pero “no hablan muy bien”, “no hablan bien” o “no hablan nada”.

Con el fin de abordar las barreras lingüísticas y garantizar un acceso equitativo, BFT asumió el compromiso de implementar prácticas uniformes de asistencia con el idioma en todos sus servicios. Con la guía de su junta directiva, BFT trabaja de forma proactiva para hacer que los servicios de transporte sean accesibles para todos los miembros de la comunidad, en particular para las personas con LEP.

Figura 1: el compromiso de BFT de derribar barreras



Este documento de dos partes describe las iniciativas de BFT para apoyar a las poblaciones con LEP y su cumplimiento con el **decreto ejecutivo 13166**, “Mejora del acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés”. De acuerdo con este decreto ejecutivo, se exige que las organizaciones financiadas con fondos federales adopten medidas razonables para garantizar que las personas con LEP tengan un acceso significativo a los servicios.

- **La parte 1** presenta el **Análisis de cuatro factores** de BFT, que se realizó de acuerdo con el título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y con la circular de la FTA, 4702.1B.
- **La parte 2** describe el **Plan de asistencia con el idioma** de BFT, en el cual se detalla cómo se implementarán los resultados del análisis para mejorar la accesibilidad del servicio mediante apoyos escritos y verbales.

Análisis de cuatro factores

Según la recomendación del U.S. Department of Transportation (Departamento de Transporte de los EE. UU., USDOT), el Análisis de cuatro factores ayuda a las agencias de transporte a evaluar la necesidad de servicios lingüísticos. Los cuatro factores son:

1. **Estadísticas demográficas:** la cantidad o proporción de personas con LEP que probablemente utilicen los servicios de BFT.
2. **Frecuencia del contacto:** con qué frecuencia BTF interactúa con personas con LEP.
3. **Importancia de los servicios:** la importancia de los servicios de BTF en las vidas diarias de las personas con LEP.
4. **Recursos disponibles:** los recursos financieros y de personal disponibles para brindar apoyo con el idioma, y el costo de hacerlo.

BFT realizó este análisis para comprender mejor las necesidades de las poblaciones con LEP y determinar qué grupos de idiomas deberían recibir documentos esenciales traducidos, según la recomendación de la disposición de puerto seguro del Department of Justice (Departamento de Justicia, DOJ).

Figura 2: Análisis de cuatro factores.



Factor 1: Cantidad o proporción de personas con LEP

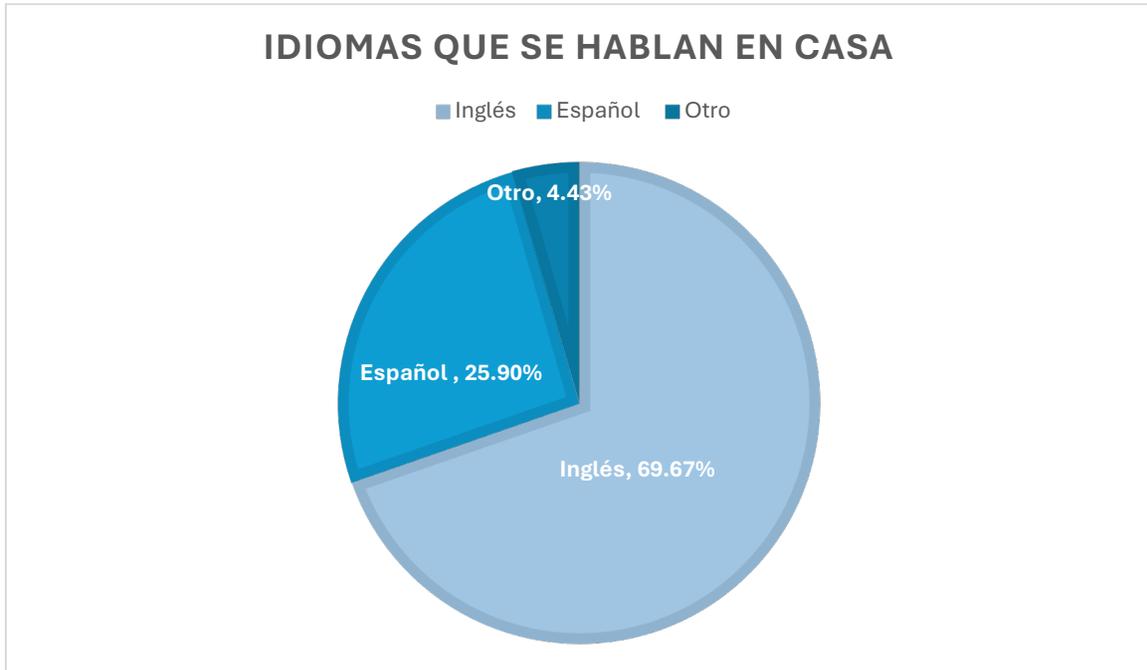
BFT utilizó datos de la American Community Survey (Encuesta sobre la comunidad estadounidense, ACS) del período 2019-2023 para evaluar estadísticas demográficas sobre LEP dentro del PTBA y de áreas cercanas. El área de servicio incluye grandes centros poblacionales en los condados de Benton y de Franklin, como Pasco, Kennewick y Richland, entre otros.

Resultados clave:

- **El 69.67%** de los residentes hablan inglés en el hogar.

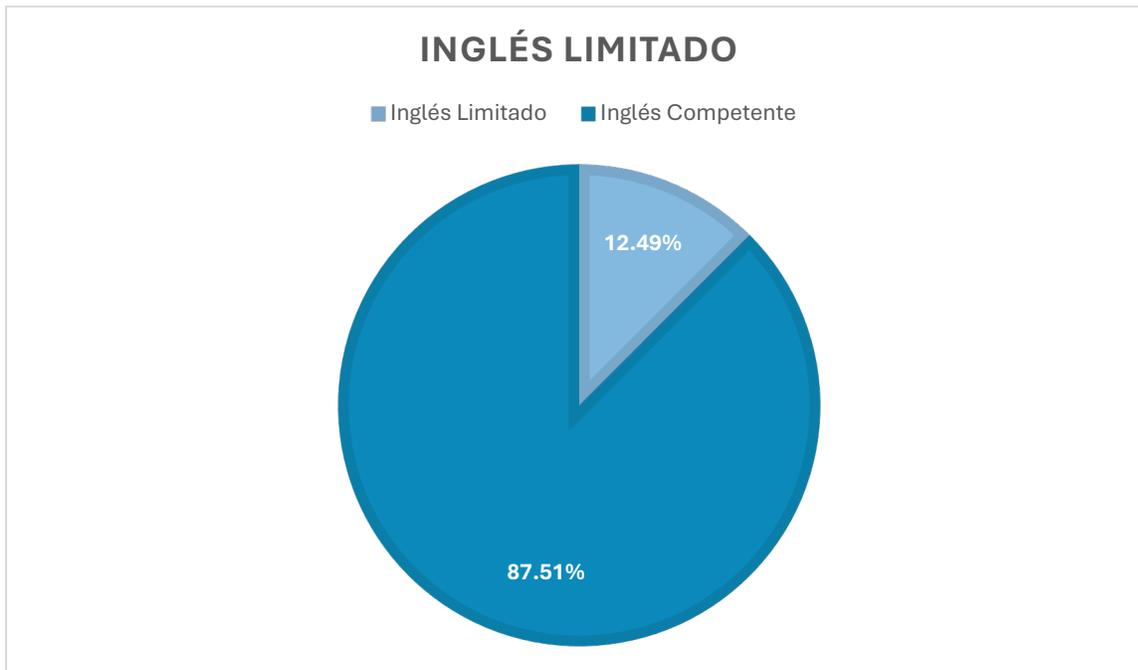
- El **30.33%** habla un idioma que no es el inglés, entre los cuales el **español** predomina.
- Los **hispanohablantes** representan el **25.90%** de la población total.
- Se considera que un estimado del **12.49%** de la población del área de servicio tiene LEP.
- Las **personas hispanohablantes con LEP** constituyen el **10.91%** de la población total.

Figura 3: Perfil lingüístico del área de servicio



Fuente: Oficina del Censo de los EE. UU., estimaciones de 5 años de la Encuesta sobre la comunidad estadounidense del período 2019-2023.

Figura 4: Perfil de dominio limitado del inglés en el área de servicio



Fuente: Oficina del Censo de los EE. UU., estimaciones de 5 años de la Encuesta sobre la comunidad estadounidense del período 2019-2023.

Esto excede el umbral de puerto seguro del DOJ, que exige que los materiales se traduzcan para cualquier grupo con LEP que constituya al menos el 5% o represente a 1,000 personas de la población. En la actualidad, el español es el único idioma dentro del área de servicio de BFT que alcanza este umbral.

Para obtener datos más detallados sobre las poblaciones con LEP y su cercanía a las instalaciones y servicios de BFT, consulte la **tabla 1** y el **mapa 1**.

Tabla 1: Idioma que se habla en el hogar; condados de Benton y de Franklin

Idioma	Benton	Franklin	Combinados	Población
	Condado	Condado		
Población a partir de los 5 años de edad	196,594	89,592	286,186	100%
Solo hablan inglés	154,683	44,712	199,395	69.67%
Español o criollo español	32,866	41,257	74,123	25.90%
Francés (incluido patois, cajún)	199	48	247	0.09%
Ruso	1,560	1,839	3,399	1.19%
Vietnamita	629	387	1,016	0.35%
Alemán o germánico occidental	475	283	758	0.26%
Chino	799	124	923	0.32%

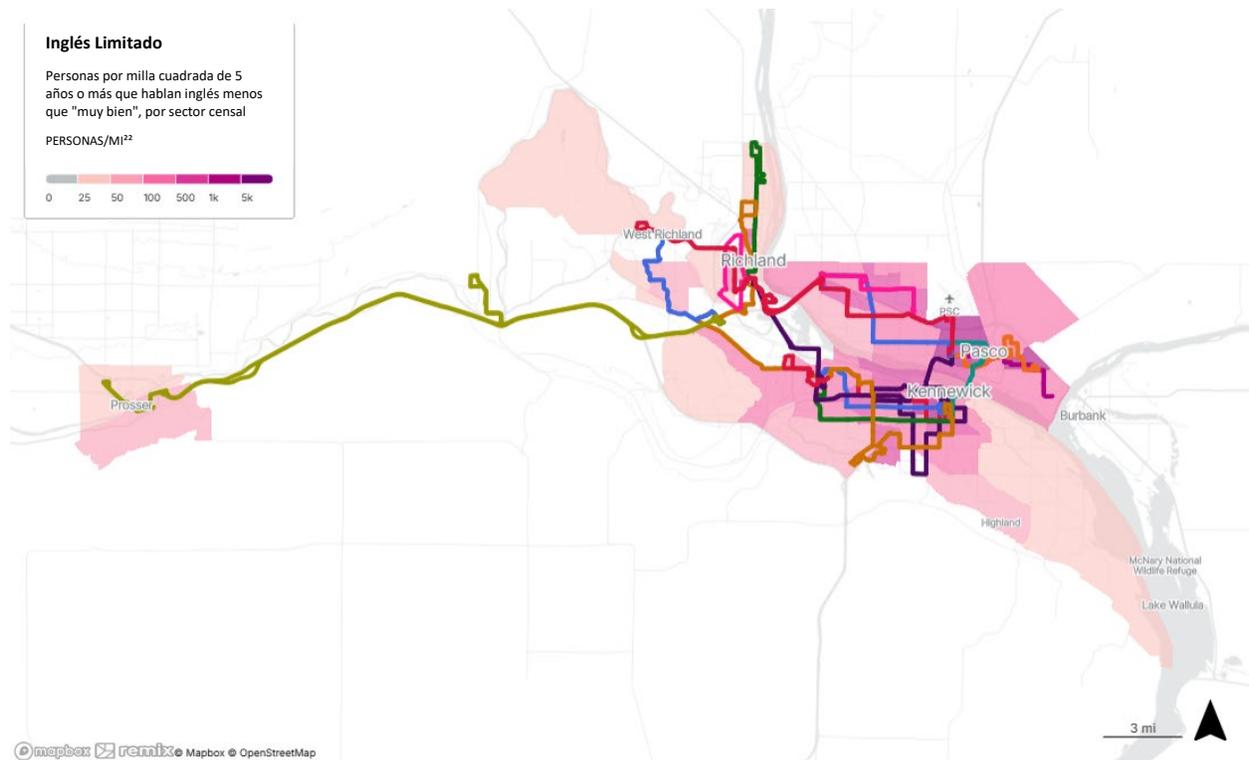
Tagalo (incluido filipino)	561	144	705	0.25%
Árabe	998	111	1,109	0.39%
Coreano	563	83	646	0.23%
Otro y no especificado	3,261	604	3,865	1.35%

Fuente: Oficina del Censo de los EE. UU., [tablas c16001 de la Oficina del Censo](#) sobre Idiomas que se hablan en el hogar referidos a la población a partir de los 5 años de edad de 2023.

Factor 2: Frecuencia con la que las personas con LEP acceden o usan los servicios de BFT

El Public Transportation Benefit Area (Área de beneficio del transporte público, PTBA) comprende al condado de Benton, donde el inglés es el idioma predominante, y el condado de Franklin, que tiene una gran población hispanohablante. Las personas con Limited English Proficiency (dominio limitado del inglés, LEP) dependen de una gama de servicios de BFT, incluidos autobuses con recorridos fijos, Dial-A-Ride (transporte puerta a puerta programado por teléfono, DAR), respuesta según la demanda general, CONNECT y los programas Vanpool. Las personas con LEP también tienen acceso a información a través de varios canales, como el servicio de atención al cliente de BFT, puntos de venta de pasajes, la aplicación Transit, la aplicación MyRide, redes sociales y el sitio web oficial de BFT. Además, BFT participa en actividades de difusión a la comunidad para dar a conocer sus servicios y programas, así como para comunicar los cambios propuestos en los servicios a través de audiencias públicas.

Mapa 1: Porcentaje de la población con dominio limitado del inglés en el PTBA de BFT por grupo de bloque



Fuente: Oficina del Censo de los EE. UU., estimaciones de 5 años de la Encuesta sobre la comunidad estadounidense del período 2019-2023.

De acuerdo con la Encuesta de los pasajeros a bordo en el recorrido fijo de 2025 realizada por BFT, aproximadamente el 24.7% de los casi 2,000 encuestados informaron que hablan español, aunque algunos de ellos también indicaron que se habla inglés en sus hogares. En la Encuesta de los pasajeros a bordo de Dial-A-Ride (transporte puerta a puerta programado por teléfono, DAR) de 2018, aproximadamente el 7.7% de los 300 encuestados dijeron que hablaban español, mientras que el 1.7% informó que hablan un idioma distinto del inglés o del español.

Tabla 2: Idiomas que se hablan en el hogar según la Encuesta de pasajeros a bordo en el recorrido fijo de 2025

Idioma	Inglés	Español	Ruso	Árabe	Vietnamita	Otro
Porcentaje	73.41%	24.73%	0.10%	0.53%	0.20%	1.05%
Total	1,538	518	2	11	4	22

Tabla 3: Idiomas que se hablan en el hogar según la Encuesta de pasajeros a bordo de DAR de 2018

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

Factor 3: Naturaleza e importancia del servicio, de los programas y de las actividades en las vidas de las personas

La Encuesta de pasajeros a bordo de 2025 de BFT determinó que el 25% de los pasajeros viajaban al trabajo; el 36%, a la escuela; otro 18% lo hacía con fines de recreación y el 21% viajaba para ir a citas médicas o con otros fines. Los pasajeros hispanohablantes informaron que usan los servicios de BFT para cubrir una gama de necesidades, incluidos trámites personales; viajes de ida y vuelta del trabajo, escuela o universidad; visitas médicas y para hacer compras.

Además, aproximadamente el 8% de la población con LEP que trabaja en los condados de Benton y de Franklin dependen del transporte público para sus viajes diarios de ida y vuelta, lo que resalta el rol esencial que desempeñan los servicios de BFT para apoyar a esta comunidad.

Tabla 4: Medios de transporte para ir al trabajo

Medios de transporte para ir al trabajo	Total	Pob. con LEP	% del total	Pob. con LEP que habla español	% del total
Trabajadores a partir de los 16 años de edad	136,426	16,902	13%	14,355	11%
Automóvil, camioneta o furgoneta: viaja solo	102,979	12,739	12%	11,041	10%
Automóvil, camioneta o furgoneta: viaja en grupo	15,503	4,176	27%	3,549	24%
Transporte público	1,139	89	10%	63	8%

Factor 4: Recursos disponibles para beneficiarios y su costo

En la actualidad, el 10% de los empleados de BFT son bilingües y hablan español e inglés. Estos empleados juegan un rol esencial para ayudar a las personas con LEP al brindarles servicios de interpretación y ayudarlos a acceder a los programas, servicios y actividades de BFT, según sea necesario.

Ben Franklin Transit se dedica a comunicarse de manera eficaz con la comunidad a través de una amplia gama de canales. La información se comparte a través del sitio web de BFT, centros de transferencia, centros comunitarios, interacciones con el personal y distintos medios de comunicación, incluidos: *Tri-City Herald*, *KNDU*, *KVEW*, *KEPR*, *Univision*, *KONA/KZHR*, *KFLD (Townsquare Media)*, *NWPR*, *SMG Northwest*, *Tri-Cities Area Journal of Business/Senior Times*, *Tú Decides*, *La Voz*, *Bustos Media* y *Eagle Media*.

Tabla 5: Personal que habla español y otros idiomas con fluidez

Departamento	Perso- nal	Hispanohablante	Hablan otros idiomas	Porcentaje del personal
Viajes compartidos				
Recorrido fijo				
Respuesta según demanda				
Servicio de atención al cliente	6	4	0	67%
Personal de planificación	10	1	0	10%
Total			0	

BFT entiende la importancia de brindar asistencia con el idioma más allá del español y ha ofrecido servicios de interpretación telefónica a través de Prisma International Corporation® desde abril de 2024. Si bien este servicio ha sido una herramienta valiosa, BFT actualmente está evaluando a proveedores alternativos a medida que el contrato actual llega a su fin.

Como parte de sus esfuerzos de difusión, BFT busca contratar a un instructor de viajes bilingüe (español/inglés) para ayudar a los clientes a explorar el sistema de autobuses a través de talleres grupales y apoyo individual. Se planearon eventos adicionales de difusión a la comunidad para el verano y otoño de 2025, lo que dará tiempo para ampliar la dotación de personal bilingüe.

Para garantizar la accesibilidad, BFT publica materiales informativos tanto en inglés como en español. Estos recursos están disponibles en formato impreso y digital.

Las estadísticas de uso de Prisma que abarcan desde enero de 2020 hasta marzo de 2022 se presentan en las tablas 6 a 8.

Tabla 6 – Estadísticas de Prisma para 2025

2025	Llamadas en otros idiomas	Llamadas en español	Cant. de veces que usamos Prisma	Porcentaje de línea ling.
Enero	1	95	96	9.52%
Febrero	4	90	94	16.67%
Marzo	3	97	100	23.68%
Abril	1	85	86	30.23%
	9	367	376	30.26%

Tabla 7: Estadísticas de Prisma para 2024

2024	Llamadas en otros idiomas	Llamadas en español	Cant. de veces que usamos Prisma	Porcentaje de línea ling.
Enero	1	43	44	9.52%
Febrero	2	58	60	16.67%
Marzo	1	44	45	23.68%
Abril	1	48	49	30.23%
Mayo	1	52	53	30.00%
Junio	0	54	54	32.50%
Julio	5	57	62	
Agosto	1	45	46	24.49%
Septiembre	3	69	72	35.29%
Octubre	2	78	80	46.43%
Noviembre	0	65	65	36.11%
Diciembre	0	49	49	22.50%
	17	662	679	30.26%

Tabla 8 – Estadísticas de Prisma para 2023

2023	Llamadas en otros idiomas	Llamadas en español	Cant. de veces que usamos Prisma
Enero	2	49	51
Febrero	3	32	35
Marzo	5	30	35
Abril	1	33	34
Mayo	3	32	35
Junio	2	48	50
Julio	2	54	56
Agosto	1	44	45
Septiembre	0	72	72
Octubre	2	73	75
Noviembre	2	39	41

Diciembre	2	30	32
	25	536	561

Implementación del Plan de asistencia con el idioma

Los resultados del Análisis de cuatro factores de BFT muestran que las personas hispanohablantes con LEP conforman el grupo más grande con LEP dentro del área de servicio y son los que más probablemente usen los programas y servicios de BFT. Las personas con LEP representan aproximadamente el 12.25% de la población total, de los cuales el 11.6% identifica al español como su idioma principal. Ningún otro grupo lingüístico en el área alcanza o supera el umbral de la disposición de puerto seguro del Department of Justice (Departamento de Justicia) que asciende a 5% o 1,000 personas. Sin embargo, BFT mantiene el compromiso de apoyar a todas las poblaciones con LEP y continuará monitoreando las tendencias demográficas y evaluando las necesidades de asistencia con el idioma a medida que estas evolucionen.

Como la población de hispanohablantes con LEP excede el umbral de puerto seguro, BFT tiene la obligación de proporcionar documentos clave tanto en español como en inglés. Estos documentos esenciales incluyen, entre otros, solicitudes de elegibilidad para transporte para discapacitados conforme a la Ley ADA, formularios de comentarios y sugerencias de clientes, formularios de reclamos conforme al título IV y avisos públicos. Estos materiales ya están disponibles en español para garantizar la accesibilidad.

Además, BFT se encuentra en el proceso de traducir al español los siguientes documentos relacionados con la Ley ADA:

- Aviso de apelación de DAR
- Política de inasistencias de DAR
- Políticas de DAR
- Directrices de apelación de DAR (actualmente en desarrollo)

BFT reconoce que la traducción de documentos constituye solo una parte de lo que implica garantizar un acceso significativo para las personas con LEP. Se necesitan esfuerzos con mayor alcance para reducir las barreras lingüísticas y apoyar a los servicios de transporte inclusivo. Con el fin de fomentar una cultura de inclusividad, BFT identificó una serie de medidas y estrategias continuas que se revisarán e implementarán con regularidad.

Tarea n.º 1: Mejorar y mantener los servicios de asistencia con el idioma y las iniciativas de difusión

Como se describió en las secciones anteriores, BFT estableció medidas eficaces para garantizar que las personas con LEP puedan acceder a sus servicios. La tabla 9 ofrece un resumen de los recursos de asistencia con el idioma de BFT, sus ubicaciones, las medidas recomendadas identificadas a través del Análisis de cuatro factores y la línea temporal prevista para su implementación.

Tabla 9 : Servicios de asistencia con el idioma

Categoría	Dónde está disponible	Medida recomendada	Línea temporal proyectada
Prisma/servicios de traducción	Una persona con LEP llama al Servicio de Atención al Cliente, en el cual un representante se comunica con Prisma y solicita el idioma necesario.	Seguir usando a Prisma/los servicios de traducción y hacer un seguimiento del uso de las llamadas hasta que finalice el contrato. Estamos en la búsqueda activa de otras opciones disponibles de servicios de traducción y seguiremos usando este tipo de servicio.	Continua
Comunicados de prensa traducidos	Ben Franklin Transit siempre garantizó la difusión de información a través de varios medios de comunicación y traducciones en Tri-City Herald, KNDU, KVEW, KEPR, Univision, KONA/KZHR, KFLD (Townsquare Media), NWPR, SMG Northwest, Tri-Cities Area Journal of Business/Senior Times, Tú Decides, La Voz, Bustos Media, Eagle Media.	Seguir garantizando que los comunicados de prensa se traduzcan y, en consecuencia, se difundan a las personas con LEP.	Continua
“Capacitación sobre viajes” destinada a personas con LEP	Los instructores de viajes de Ben Franklin Transit ofrecen capacitación de forma regular y cuentan con un instructor de viajes hispanohablante de tiempo completo para garantizar que una gran parte de las personas hispanohablantes con LEP reciban servicios.	Continuar con estos servicios y garantizar que los niveles de personal permitan que el programa de capacitación de viajes cuente con un empleado hispanohablante.	Continua; en pausa aunque en la búsqueda activa de un instructor de viajes
Intérprete en las reuniones de la junta y audiencias públicas	Ben Franklin Transit ofrece intérpretes en todas las audiencias públicas para garantizar que las personas hispanohablantes con LEP puedan venir e interactuar con nuestro personal.	Continuar estos servicios.	Continua
Folletos triples del sistema de transporte	Ben Franklin Transit tiene a disposición folletos triples que contienen un mapa, horarios y todos los servicios disponibles en español. La guía detallada está disponible en formato digital a través del sitio web de BFT.	BFT sigue imprimiendo y actualizando estos folletos triples para garantizar que la información esté fácilmente disponible para el público.	Continua

Encuestas de pasajeros en español	Ben Franklin Transit realiza encuestas a los pasajeros según sea necesario y las pone a disposición en español.	Seguir realizando las encuestas con preguntas traducidas al español.	Continua
Tarjetas de comentarios/reclamos	Las tarjetas de comentarios/reclamos se encuentran en todos los autobuses y en los centros de transporte de Ben Franklin Transit, incluso en español.	Ben Franklin Transit pone a disposición las tarjetas de comentarios/reclamos de los clientes en español en cualquier lugar donde la versión en inglés esté disponible.	Continua
Sitio web de la agencia traducido	El sitio web de Ben Franklin Transit puede traducirse a más de 100 idiomas diferentes usando Google Translate.	Seguir utilizando Google Translate en las versiones actualizadas del sitio web.	Continua
Folleto de Prisma	Autobuses con recorrido fijo de Ben Franklin Transit.	Distribuir folletos que le proporcionen a las personas con LEP información sobre los servicios de traducción de BFT.	Continua
Facebook e Instagram	Ben Franklin Transit creó cuentas de Instagram y Facebook y monitorea los comentarios públicos y mensajes con regularidad. El personal utiliza los servicios de traducción integrados en estas plataformas, u otras herramientas, para comunicarse con los clientes hispanohablantes.	Seguir monitoreando y respondiendo a los comentarios de los clientes a través de las redes sociales. Hacer esfuerzos para comunicarse con las personas con LEP a través de las redes sociales.	Continua
Correo de voz/máquina contestadora: opción en español	Se puede solicitar la traducción al español cuando el cliente llame.	Establecer un menú telefónico de la agencia con una opción de información en español para las llamadas realizadas después del horario de atención.	Continua
Anuncios de la Ley ADA en español	Vehículos con recorrido fijo	Seguir haciendo anuncios tanto en inglés como español.	Continua
Dispositivo portátil opcional de traducción para personal que atiende al público	El personal del Servicio de Atención al Cliente que atiende al público en el Centro de transporte Three Rivers.	Seguir utilizando dispositivos de traducción.	Continua
Emisión móvil de pasajes en español	Dispositivos móviles con capacidades de datos	Implementar la emisión móvil de pasajes con la función de traducción.	Primavera de 2026

Difusión dirigida a poblaciones con LEP	BFT busca y participa activamente en actividades de difusión a la comunidad adaptadas específicamente para el público hispanohablante.	Continuar identificando activamente una variedad de oportunidades de difusión que le permitan al personal de BFT brindar información sobre los servicios a la comunidad hispanohablante.	Continúa
---	--	--	----------

Tarea n.º 2: Proporcionar avisos sobre asistencia con el idioma a las personas con LEP

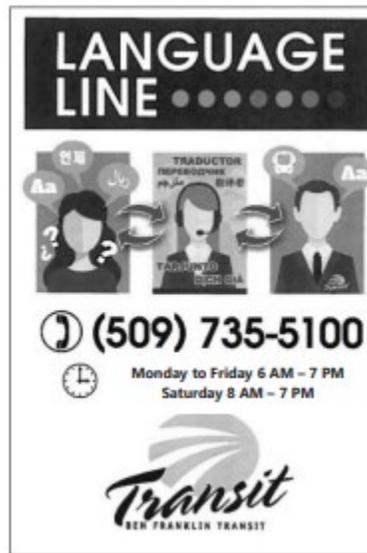
Ben Franklin Transit utiliza una variedad de métodos de comunicación para comunicarse con los clientes y el público. Entre ellos, se incluyen la señalización en vehículos, en centros de transporte y en estacionamientos aledaños para uso del transporte público, así como en puntos de Servicio al Cliente, la recepción de la casa central, el sitio web de BFT y las plataformas de redes sociales como Facebook e Instagram. La información también se comparte a través de comunicados de prensa, anuncios publicitarios, asambleas comunitarias, presentaciones y folletos distribuidos a través de distintos canales de medios de comunicación.

En 2016, BFT presentó los folletos de Servicios de traducción en todos los autobuses con recorrido fijo. Estos folletos tienen símbolos sencillos y reconocibles junto con el número de teléfono del servicio de traducción de Prisma de BFT. Su diseño busca ayudar a los operadores de autobuses de larga distancia para que brinden asistencia a personas que parecen necesitar ayuda, pero están limitadas por una barrera lingüística.

Figura 5: Resumen de la asistencia con el idioma para personas con LEP



Figura 6: Folleto de servicios de traducción de Prisma



Los folletos de Prisma ofrecen una forma rápida y eficiente para que los clientes y operadores superen las barreras lingüísticas y accedan a los servicios de traducción.

Tarea n.º 3: Proporcionar avisos de los servicios lingüísticos disponibles

El personal de BFT reconoce la importancia de apoyar a la comunidad y recibieron capacitación para dar orientación a las personas sobre los recursos de asistencia con el idioma, como Prisma, el personal bilingüe o el sitio web de BFT, que ofrece contenido en más de 100 idiomas. Además, toda vez que se necesiten las contribuciones del público, BFT garantiza la comunicación oportuna sobre cambios importantes en el servicio o las tarifas. Para llegar al público de manera eficaz, BFT utiliza una variedad de métodos, como comunicados de prensa tanto en inglés como español enviados a Tri-City Herald y a las estaciones locales de televisión y radio, cartas directas dirigidas a los conductores de furgonetas para viajes compartidos, actualizaciones en el sitio web de BFT y en las plataformas de redes sociales, folletos en todos los autobuses con recorrido fijo, correos electrónicos enviados a proveedores de servicios humanos, correos directos enviados a escuelas y agencias como DSHS y Meals on Wheels, folletos en autobuses de Dial-A-Ride, folletos publicados en paradas protegidas de los centros de transporte y notificaciones en audiencias públicas. Para garantizar que las poblaciones con LEP estén informadas, BFT también colabora con los medios de comunicación locales hispanohablantes como *Tú Decides*, *La Voz* y *Bustos Media* para compartir información sobre los servicios lingüísticos y los cambios en los servicios y las tarifas.

Tarea n.º 4: Capacitación de los empleados

BFT ofrece capacitación al personal para ayudar a reducir las barreras cuando brinden asistencia a personas con dominio limitado del inglés. La capacitación incluye distintos escenarios de juego de roles y técnicas para ayudar a los conductores a comprender mejor cómo ayudar a los clientes con LEP. También

se ofrecen actualizaciones periódicas de las capacitaciones para garantizar que los miembros del personal estén equipados con el conocimiento para interactuar eficazmente con personas que tengan habilidades limitadas con el idioma inglés. Además, BFT está preparando un manual en español para ayudar al personal en sus interacciones diarias con el público. Este manual incluirá:

- Opciones disponibles de asistencia con el idioma a través de BFT.
- Procedimientos para manejar los reclamos de los clientes.

Se extrajeron los siguientes fragmentos del Manual de capacitación del operador de BFT:

3.3.4 CLIENTES CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

- Como operadores de BFT, es importante tener en cuenta que no todos los clientes hablan inglés. Pueden surgir situaciones en las que personas que no hablen inglés necesiten ayuda para entender cómo utilizar nuestros servicios con varios modos de transporte. En el supuesto que usted entre en contacto con un cliente que necesite ayuda, pero exista una barrera lingüística, indíquele que se dirija al Servicio de Atención al Cliente de BFT. El personal del Servicio de Atención al Cliente traducirá la información o bien comunicará a la persona con un servicio de traducción a través de Prisma de BFT. Los folletos de “Prisma” se encuentran al alcance de los operadores y su finalidad es entregárselos a los clientes cuando existan barreras lingüísticas. Este folleto incluye símbolos fácilmente reconocibles que permitirán dirigir a los clientes al Servicio de Atención al Cliente y a nuestro servicio Prisma.
- Es fundamental brindar asistencia a las personas que no hablan inglés en un área de servicio como la de BFT, ya que existe una gran comunidad hispanohablante que utiliza nuestros servicios de transporte a diario. A los operadores se les entrega un manual en español que tiene frases sencillas para ayudar al personal a interactuar con los clientes hispanohablantes. De ser posible, use este libro para intentar comunicarse con el cliente en cuestión. También, BFT cuenta con varios representantes hispanohablantes del Servicio de Atención al Cliente en cada departamento, los cuales son recursos valiosos.
- Recuerde ser respetuoso y paciente con todos los clientes, en especial con aquellos que no hablan inglés.

Tarea n.º 5: Seguimiento y actualización del Plan de LEP

La Guía sobre LEP del U.S. Department of Transportation (Departamento de Transporte, DOT) recomienda que las agencias supervisen sus sistemas para evaluar la eficacia de las medidas de asistencia con el idioma y los programas de capacitación del personal. BFT colabora de forma activa con personal multilingüe, miembros de la comunidad y personas con LEP para evaluar si el personal responde apropiadamente a las necesidades de asistencia con el idioma. Para apoyar esta iniciativa, BFT podrá utilizar los recursos disponibles como el personal bilingüe y las encuestas de pasajeros a fin de implementar la guía de manera eficaz.

BFT actualiza su Análisis de cuatro factores y el Plan de asistencia con el idioma cada tres años. Esta actualización incluye:

- Evaluar de qué manera se abordaron las necesidades de las personas con LEP.

- Evaluar si el demanda de servicios ha cambiado.
- Determinar si los servicios lingüísticos actuales son eficaces y adecuados.
- Identificar todo cambio en la población con LEP o en las áreas de servicio.
- Registrar el uso anual de los servicios de interpretación.
- Examinar cualquier reclamo relacionado con necesidades insatisfechas de asistencia con el idioma.
- Hacer un seguimiento de la cantidad de interacciones de LEP documentadas de forma anual cuando sea posible.

Esta evaluación continua ayuda a garantizar que los esfuerzos de BFT para el acceso al idioma sigan respondiendo a las necesidades y sean eficaces.

Tarea n.º 6: Difusión dirigida a poblaciones con LEP

El primer paso para llegar de manera eficaz a las poblaciones con LEP es comprender dónde se concentran estas comunidades a nivel geográfico dentro del área de servicio de BFT. BFT ha identificado lugares con poblaciones importantes con LEP y asumió el compromiso de garantizar que se les proporcione información clara y accesible, en especial cuando se propongan cambios en los servicios en esas áreas.

Conclusión

BFT sigue actuando de manera proactiva y respondiendo a las necesidades al garantizar que las personas con LEP y aquellas que no hablan inglés tengan oportunidades significativas de ser escuchadas y de comunicarse. La agencia está comprometida a identificar de inmediato y abordar cualquier problema que pueda surgir y continuará ampliando sus esfuerzos de difusión para mantener a la comunidad informada sobre los programas y servicios. BFT también busca oportunidades educativas para optimizar la capacitación del personal y mejorar el apoyo brindado a las personas con LEP.

El **Plan de asistencia con el idioma** se puso a disposición para su revisión pública el **9 de junio**, dando oportunidades para que el público haga contribuciones a través de dos asambleas públicas. Solo un miembro del público asistió y recomendó que BFT coordine con los distritos escolares locales en relación con sus esfuerzos conforme al título VI y las encuestas sobre asistencia con el idioma. No se recibieron comentarios adicionales hasta la fecha; sin embargo, BFT continuará aceptando los comentarios y sugerencias del público hasta el **9 de julio**. Se programó una audiencia pública final a realizarse durante la **reunión de la junta directiva de BFT que tendrá lugar el 10 de julio**.