



Plan de Acceso Lingüístico Suplementario

Años fiscales 2020 y 2021



U.S. Customs and
Border Protection

Oficina de Aduanas y
Protección Fronteriza de Estados Unidos

7 de febrero de 2020

MENSAJE DEL COMISIONADO ADJUNTO

En nombre de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de Estados Unidos (CBP, por sus siglas en inglés), me complace presentar el Plan de Acceso Lingüístico de la CBP, que complementa el Plan de Acceso Lingüístico publicado el 18 de noviembre de 2016 y establece las prioridades de acceso lingüístico de la CBP para los años fiscales 2020 y 2021. En este plan también se resumen los programas e iniciativas de acceso lingüístico de la CBP de conformidad con la Orden Ejecutiva 13166, *Mejorando el acceso a los servicios para las personas con dominio limitado del inglés*.



El enfoque integral de la CBP para el control y la gestión de las fronteras —que combina aduana, inmigración, seguridad fronteriza y protección agrícola en una actividad coordinada y de respaldo— requiere que la CBP se comunique con eficacia con diversas comunidades integradas por personas de los Estados Unidos y personas extranjeras, y que incluyen a personas con dominio limitado del inglés.

La CBP procura garantizar que todas las personas con las que interactúan sus empleados tengan igualdad de acceso a programas y actividades, independientemente de cuál sea el idioma principal en el que se comunican. La CBP se enorgullece de haber desarrollado diversos recursos para brindar asistencia lingüística, entre otros, mediante el incremento en la cantidad de empleados que pueden brindar asistencia lingüística, el aumento de la cantidad de puestos con requisitos de idiomas y la ampliación del acceso del público a información y documentos en diferentes idiomas.

La evaluación y actualización periódica de parte de la CBP de sus planes, políticas y procedimientos de acceso lingüístico ayudará a garantizar que los programas de acceso lingüístico de la CBP sean eficaces y cumplan con la Orden Ejecutiva 13166.

Robert E. Perez
Comisionado Adjunto

Tabla de contenidos

Mensaje del Comisionado Adjunto.....	i
Declaración de la misión de la CBP	1
Propósito	1
Alcance	1
Términos clave.....	1
Política	2
Sobre la CBP.....	2
Antecedentes	3
Plan de Acceso Lingüístico de la CBP	4
Siglas.....	20

Declaración de la misión de la CBP

Salvaguardar las fronteras de los Estados Unidos de América, para así proteger al público de personas y materiales peligrosos, a la vez que se mejora la competitividad económica mundial de la Nación facilitando el comercio y los viajes legítimos.

Propósito

El presente Plan de Acceso Lingüístico Suplementario (LAP, por sus siglas en inglés) actualiza el LAP original, publicado el 18 de noviembre de 2016. Establece las normas, principios y directrices que la CBP aplicará para ofrecer acceso significativo a las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) en las operaciones, servicios, actividades y programas de la Oficina, así como para mejorar ese acceso. El LAP Suplementario también da cumplimiento a la política de acceso lingüístico del Departamento de Seguridad Nacional (DHS, por sus siglas en inglés) y amplía un sistema establecido dentro de la CBP a fin de poner en práctica la Orden Ejecutiva 13166, [Mejoramiento del acceso a los servicios para las personas con dominio limitado del inglés](#) (11 de agosto de 2000), que requiere, entre otros, que cada entidad federal evalúe los servicios que brinda y desarrolle y aplique un sistema mediante el cual las personas LEP puedan tener un acceso significativo a dichos servicios, en consonancia con la misión fundamental de la entidad, pero sin una carga indebida para esta.

Alcance

Las obligaciones dispuestas en la Orden Ejecutiva 13166 y en el presente LAP Suplementario son aplicables a todas las oficinas y miembros del personal de la CBP que interactúan con miembros del público, y son asimismo aplicables a todos los métodos de comunicación.

Términos clave

- A. Bilingüe:** La persona que domina dos idiomas de tal modo que puede llevar a cabo las actividades del lugar de trabajo en cualquiera de los dos idiomas. Esto es distinto de tener competencia en más de un idioma. Por ejemplo, una persona competente en un determinado idioma podría saludar a su interlocutor en el idioma principal de este último, pero tal vez no pueda realizar las actividades de la oficina en dicho idioma. Para dedicarse a la interpretación y la traducción es necesario ser bilingüe, además de contar con destrezas específicas adicionales.
- B. Comunicación eficaz:** Comunicación suficiente para brindar a una persona LEP esencialmente el mismo nivel de acceso a los servicios que reciben las personas que no son LEP.
- C. Interpretación:** La interpretación entraña la comunicación oral, es decir, la comunicación inmediata del sentido, de un idioma a otro.

- D. Coordinador de acceso lingüístico:** Un funcionario de la CBP (para la totalidad de la Oficina) designado para desarrollar y modificar el LAP de la CBP, así como supervisar su aplicación.
- E. Plan de Acceso Lingüístico:** Un plan que estipula la política de acceso lingüístico y crea un sistema para brindar a las personas LEP acceso significativo a los programas y actividades de seguridad nacional.
- F. Servicios de asistencia de idiomas:** Servicios lingüísticos orales o escritos necesarios para que las personas LEP puedan comunicarse eficazmente con el personal y tener acceso a los servicios, actividades u otros programas ofrecidos por la CBP, con igual oportunidad de plena participación en ellos.
- G. Personas LEP:** Personas cuyo idioma principal no es el inglés, y que tienen una capacidad limitada para leerlo, hablarlo, escribirlo o entenderlo.
- H. Acceso significativo:** Asistencia de idiomas que da lugar a una comunicación precisa, oportuna y eficaz, sin generar costo alguno para la persona LEP.
- I. Idioma principal:** El idioma en que una persona puede comunicarse más eficazmente.
- J. Traducción:** Reemplazo de texto escrito en un idioma por texto escrito en otro.

Política

La CBP adopta la política de acceso lingüístico del [Plan de Acceso Lingüístico del DHS](#) (28 de febrero de 2012). Así, la política de la CBP consiste en tomar medidas razonables a fin de brindar a las personas LEP acceso significativo y gratuito a sus operaciones, servicios y demás actividades y programas, sin generar una carga indebida para la misión fundamental de la entidad. Esta política alcanza a todos los modos de comunicación (por ejemplo, la verbal, que incluye la comunicación telefónica; la correspondencia, incluido el correo electrónico; sitios web; boletines informativos; actividades de acercamiento a la comunidad; y volantes, carteles, folletos y otros documentos que expliquen programas de la CBP). Esta política también se aplica en las interacciones con el público, entre las que se cuentan los encuentros con las fuerzas del orden (por ejemplo, interrogatorios, procesamientos, etc.).

Sobre la CBP

Con más de 60.000 empleados, la CBP es una de las mayores organizaciones de cumplimiento de la ley del mundo, y es responsable de mantener a los terroristas y sus armas fuera de los Estados Unidos, a la vez que facilita el comercio y los viajes internacionales legítimos. En su calidad de primera entidad fronteriza unificada de los Estados Unidos, la CBP tiene un enfoque integral en lo que respecta al control y la gestión fronteriza, dado que combina la aduana, la inmigración, la seguridad fronteriza y la protección agrícola en una actividad coordinada y de

respaldo. Los hombres y mujeres de la CBP son responsables por garantizar el cumplimiento de cientos de leyes y reglamentos estadounidenses. En un día típico, la CBP recibe a más de un millón de visitantes, revisa más de 81.000 contenedores de carga, captura a más de 1.100 personas entre puertos de entrada, arresta a 75 delincuentes buscados e incauta más de 4.600 libras de estupefacientes. Al año, la CBP facilita en promedio más de US \$3 billones en comercio legítimo, a la vez que garantiza el cumplimiento de las leyes comerciales de los Estados Unidos. Al llevar adelante su misión de proteger las fronteras de la Nación, los hombres y mujeres de la CBP son conscientes de su responsabilidad de facilitar la comunicación eficaz de quienes interactúan con el personal de la institución.

Antecedentes

El 11 de agosto de 2000, el presidente Clinton emitió la Orden Ejecutiva 13166, que dispone que cada entidad federal prepare un plan a fin de mejorar el acceso a sus programas y actividades del gobierno federal para las personas LEP que reúnan los requisitos, y requiere que cada plan incluya las medidas que la entidad adoptará para garantizar que las personas LEP que reúnan los requisitos tengan acceso significativo a sus programas y actividades. El plan de cada entidad debe ser congruente con las normas descritas en la Guía LEP del Departamento de Justicia, [*Orientación a los beneficiarios de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI de la discriminación por motivos de origen nacional que afecta a las personas con dominio limitado del inglés.*](#) Cabe destacar que esta guía incluye un análisis de cuatro factores para detectar y satisfacer las necesidades de asistencia de idiomas de las personas LEP. Estos factores se enumeran a continuación:

- 1) Cantidad o proporción de personas LEP que reúnen los requisitos para recibir servicios o con las que probablemente se encuentren.
- 2) Frecuencia con la que las personas LEP estarán en contacto con el programa.
- 3) Índole e importancia del programa, actividad o servicio provisto por el programa.
- 4) Recursos disponibles y costos.

En el año fiscal 2016, la CBP publicó un LAP que constaba de 15 elementos que explicaban cómo la CBP brindaría acceso lingüístico a las personas LEP y que incluía medidas a fin de expandir el acceso significativo a programas y actividades de la CBP para las personas LEP. La CBP ha adoptado la mayoría de esos elementos y sigue mejorando e incrementando los servicios lingüísticos para las personas LEP en operaciones, servicios, actividades y programas en toda la entidad.

En el año fiscal 2018, la Oficina del DHS para los Derechos Civiles y las Libertades Civiles dio instrucciones a los componentes del DHS para que actualizaran sus LAP en las siguientes áreas específicamente:

- 1) *Grupo de trabajo de acceso lingüístico de los componentes:* De no haberse llevado a cabo aún, cada componente debería considerar establecer un grupo de trabajo que conste de los funcionarios de programas apropiados, a fin de ayudar a evaluar y actualizar el plan de acceso lingüístico del componente.

- 2) *Herramientas y mecanismos de evaluación*: Cada componente debería explicar los pasos que ha seguido para evaluar la eficacia de su plan, políticas y procedimientos de acceso lingüístico en toda la organización.
- 3) *Análisis demográficos*: Cada componente debería evaluar cuáles son los idiomas extranjeros/poblaciones LEP con las que tiene contacto o a las que brinda servicios con más frecuencia en sus programas y operaciones, y determinar si los servicios de acceso lingüístico del componente están atendiendo a estas poblaciones. Los componentes también deberían informar todo obstáculo a la prestación de servicios lingüísticos a poblaciones LEP específicas.
- 4) *Nuevas tecnologías*: Cada componente debería brindar información sobre toda iniciativa relativa al uso de nuevas tecnologías con el fin de fortalecer las labores de acceso lingüístico. Los componentes que utilizan nuevas tecnologías deberían explicar cómo garantizarán la calidad de los servicios lingüísticos provistos mediante estas tecnologías.

Este LAP Suplementario ejecuta estas instrucciones. Los elementos del LAP Suplementario han sido actualizados y, por lo tanto, hay diferencias en cuanto a numeración y contenido con respecto al LAP original. Si bien las áreas tituladas *Grupo de trabajo de acceso lingüístico de los componentes*, *Herramientas y mecanismos de evaluación* y *Nuevas tecnologías* se abordan principal y respectivamente en los elementos 1, 2 y 12 del LAP, el área *Análisis demográficos* se considera en los elementos 2 y 5.

Plan de Acceso Lingüístico de la CBP

Elemento 1) Grupo de trabajo de acceso lingüístico: La CBP estableció un Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico que colaborará con el coordinador de acceso lingüístico, a fin de evaluar y actualizar el LAP de la Oficina. El Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico se creó con el objetivo de brindar comentarios a las oficinas de programas con respecto a políticas y procedimientos, los retos en cuanto a dar acceso lingüístico y las lecciones aprendidas durante la implementación del primer LAP de la CBP. Los miembros del grupo de trabajo ayudaron a redactar el LAP Suplementario y actuaron como los principales puntos de contacto para las distintas oficinas de programas durante la formulación del plan. El grupo de trabajo está conformado por representantes de las oficinas de programas que interactúan con el público, que podría incluir a personas LEP. Las oficinas de programa identificadas son las siguientes (todas ellas seguidas por sus respectivas siglas en inglés): Oficina de Adquisición (OA), Operaciones Aéreas y Marítimas (AMO), Oficina de Operaciones de Campo (OFO), Oficina de Tecnología de la Información (OIT), Enlace Público Intergubernamental (IPL), Oficina de Responsabilidad Profesional (OPR), Oficina de Asuntos Públicos (OPA), Respaldo Operativo (OS), Oficina de Capacitación y Desarrollo (OTD), y Patrulla Fronteriza de Estados Unidos (USBP). La Oficina del Asesor Jurídico Principal (OCC, por sus siglas en inglés) brinda asesoría jurídica con respecto al LAP y las labores de implementación.

Elemento 2) Herramientas y mecanismos de evaluación: La CBP realiza evaluaciones anuales a fin de determinar la eficacia de los servicios lingüísticos actualmente disponibles y cualquier

necesidad de expansión o mejora. Los resultados de las evaluaciones anuales se incorporan al informe sobre el estado de la implementación del LAP que la CBP prepara cada año fiscal. Para el año fiscal 2018, el análisis de la información compilada mediante la evaluación anual de los servicios lingüísticos y las consultas con las oficinas de programas pertinentes contribuyeron a las actualizaciones efectuadas en este LAP Suplementario, al igual que la publicación del informe sobre el estado de la implementación del Plan de Acceso Lingüístico en el año fiscal 2018. Los resultados de la evaluación del año fiscal 2018 ponen de manifiesto que la CBP ha dedicado recursos adecuados para brindar a sus empleados herramientas y capacitación para proveer servicios de asistencia de idiomas, y que la CBP sigue cumpliendo sus obligaciones conforme al LAP de la Oficina, a la vez que se concentra en proteger las fronteras de nuestro país y en facilitar el comercio y los viajes legítimos del ámbito internacional.

Actividades adicionales previstas:

- Revisar los registros del sistema e3 de la USBP y los registros del sistema seguro integrado del gobierno para acceso a computadoras centrales (SIGMA, por sus siglas en inglés) de la OFO, para determinar la información con que se cuenta sobre países de origen e idiomas de personas LEP con las que se encuentra el personal de la USBP y la OFO, almacenada en estos sistemas.
- Considerar modificar los contratos de servicios lingüísticos para incorporar la presentación de datos adicionales de parte de los contratistas, a fin de identificar los principales idiomas para los que oficiales y agentes solicitan servicios de interpretación y traducción, y la cantidad de solicitudes de esos idiomas. Utilizar datos del Centro de Información de la CBP, recibidos del público de forma oral, telefónica o electrónica, para analizar tendencias en cuanto a quejas y compilar datos demográficos de los idiomas en que se reciben las comunicaciones.

Elemento 3) Supervisión: La CBP ha establecido protocolos de supervisión. El programa de autoinspección —que dispone que los gerentes de la CBP realicen autoevaluaciones anuales de programas y procesos e informen los resultados— se utiliza actualmente para vigilar el cumplimiento del LAP. Además de realizar la revisión anual, la CBP utilizó el programa de autoinspección a fin de dar seguimiento al cumplimiento de determinados elementos del LAP. La Oficina de Privacidad y Diversidad (PDO, por sus siglas en inglés) coordina con los puntos de contacto de la oficina de programa a fin de asegurar el cumplimiento oportuno del LAP.

Actividades adicionales previstas:

- Dar seguimiento y evaluar periódicamente la implementación del LAP de la CBP, y preparar un informe anual sobre el estado de la implementación.
- Utilizar el programa de autoinspección para verificar el cumplimiento de disposiciones clave de la Directiva de la CBP núm. 2130-031, *Roles y responsabilidades de las oficinas y el personal de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EE. UU. con respecto a la provisión de acceso lingüístico.*

Elemento 4) Aviso a los empleados: La CBP ha informado a sus empleados sobre las responsabilidades de la Oficina en cuanto a acceso lingüístico y sobre los recursos lingüísticos disponibles, incluidas las responsabilidades de la Oficina y los recursos disponibles para brindar asistencia lingüística a quienes hablan lenguas indígenas. El Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico de la CBP seguirá educando a las oficinas de programa sobre las responsabilidades de acceso lingüístico que estas tienen, lo que ampliará la concienciación y la formación de los empleados.

Asimismo, la CBP ha tomado las siguientes medidas:

- Se lanzó un plan de comunicación centrado en las obligaciones de la CBP y sus recursos, a fin de ayudar en la provisión de acceso lingüístico a quienes hablan lenguas indígenas. El plan de comunicación contó, entre otros, con los siguientes elementos: exhibición de las diapositivas del sistema de visualización de información en las pantallas de video de las oficinas de campo de la CBP de todo el país; un artículo publicado en la página web de la intranet CBPnet; un resumen incluido en un mensaje del correo electrónico Central de la CBP enviado a todos sus empleados, con enlaces a material de apoyo de la CBP para la asistencia de idiomas; y un artículo en el boletín informativo electrónico de la PDO, que se envió por correo electrónico a todos los empleados de la CBP.
- Se informó a los agentes de la Patrulla Fronteriza sobre sus responsabilidades conforme a la directiva de acceso lingüístico y los recursos disponibles para ayudar a brindar servicios lingüísticos, mediante orientación en formato de “muster module”.
- Se publicó un enlace a la Herramienta de Identificación de Lenguas Indígenas en la página web con enlaces informativos para empleados de la USBP, en el sitio web de CBPnet.

Actividades adicionales previstas: A fin de brindar al personal de la CBP información sobre el LAP Suplementario, la CBP:

- Formulará un plan integral de comunicación.
- Publicará el LAP Suplementario en el sitio web público de la Oficina.
- Exhibirá el *cartel de identificación de idiomas “Yo hablo”* y el *cartel de identificación de lenguas indígenas “¿Habla?”* en las unidades operativas de la USBP y la OFO en todo el país.
- Notificará anualmente a los empleados de los avances en la aplicación de los elementos del LAP.

Elemento 5) Priorización: La CBP prioriza los servicios lingüísticos en función de diversos factores (tales como la importancia del servicio, la índole del encuentro, la frecuencia con que se solicita el servicio o la frecuencia de acaecimiento, y el número de usuarios de un idioma específico). La Oficina de Operaciones de Campo y la Patrulla Fronteriza de Estados Unidos

evalúan sus necesidades de servicios de interpretación y traducción y recurren a diversos métodos para brindar los servicios necesarios.

Actividades adicionales previstas:

- Determinar las necesidades de traducción e interpretación de la OFO y la USBP mediante la identificación de los principales idiomas con que entran en contacto los oficiales y agentes, y la evaluación de la frecuencia de uso de idiomas específicos.
- Informar anualmente las acciones de la OFO y la USBP a fin de priorizar la traducción de material conforme a la prevalencia de los idiomas con que se entra en contacto y las necesidades específicas de programas tales como Global Entry, el Sistema Electrónico para la Autorización de Viajes (ESTA, por sus siglas en inglés) y el Sistema Electrónico de Actualización de Visa (EVUS, por sus siglas en inglés).

Elemento 6) Protocolos/procedimientos de acceso al idioma: La CBP ha establecido procedimientos que su personal debe seguir a fin de brindar servicios de idiomas a las personas LEP con quienes interactúan en sus actividades diarias (incluidas las personas que hablan una lengua indígena). Los procedimientos de acceso al idioma incluyen las pautas a continuación: cómo reconocer que alguien es una persona LEP; identificación del idioma principal de la persona; identificación de las situaciones que requieren asistencia lingüística; y cómo tener acceso a recursos de asistencia de idiomas. Según los protocolos pertinentes, una persona LEP puede tener de intérprete a un familiar, amigo u otra persona que esté de viaje o sea detenida con ella únicamente en comunicaciones breves y simples cuando los recursos aprobados no estén fácilmente disponibles, o en situaciones de emergencia.

Entre los miembros del personal que pueden brindar servicios de asistencia de idiomas se cuentan, dependiendo de la situación, los siguientes: personal bilingüe; oficiales y especialistas en agricultura de la CBP que rinden un examen y reciben una calificación de competencia de conformidad con la [Directiva de la CBP núm. 51451-004B](#), Programa de Concesión de Idioma Extranjero; y, si los servicios de asistencia de idiomas pertinentes se ofrecen en español, personal de la CBP —como agentes de interdicción aérea y marina, agentes de la Patrulla Fronteriza, especialistas en agricultura de la CBP y oficiales de la CBP— que recibe capacitación en el idioma español durante la formación básica de la academia. Si bien el personal que completa la capacitación en idiomas de la CBP u obtiene una calificación de competencia conforme al Programa de Concesión de Idioma Extranjero puede prestar servicios de asistencia de idiomas en ciertas situaciones, esos miembros del personal no necesariamente son bilingües. Los miembros del personal de la CBP con un conocimiento rudimentario de un idioma distinto del inglés no se consideran como “personal bilingüe”. Podría ser necesario contratar un intérprete o contar con personal bilingüe si el encuentro implica información compleja o dura un período prolongado, y cuando estén en juego derechos, la salud y la seguridad. Sin embargo, no siempre es necesario contratar un intérprete o contar con un miembro bilingüe del personal para todas las situaciones.

Asimismo, la CBP ha tomado las siguientes medidas:

- Suscribió un acuerdo interinstitucional con el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de EE. UU. (USCIS, por sus siglas en inglés) que le permitirá acceder a su línea de idiomas para brindar servicios de interpretación durante el horario de oficina, los días de semana.
- Suscribió contratos individuales en algunas oficinas de campo para servicios de interpretación de idiomas que pueden obtenerse en cualquier momento. Muchos de estos contratos individuales son parte del Acuerdo General de Compras del DHS para Servicios Lingüísticos. Aquellos no incluidos en el Acuerdo General de Compras del DHS pueden transferirse a este cuando se adjudica un nuevo contrato.
- Se mantuvo el requisito de idioma español para el cargo de agente de la Patrulla Fronteriza.
- Estableció un contrato nacional en la Patrulla Fronteriza de Estados Unidos para servicios de interpretación de idiomas, que pueden recibirse telefónicamente cuando los empleados capaces de prestar servicios de asistencia lingüística no estén disponibles.
- Desarrolló, divulgó y —para facilitar su disponibilidad— publicó en la intranet de la CBP diversas herramientas y recursos, a fin de ayudar a los empleados de la CBP a brindar servicios de asistencia de idiomas a las personas LEP. Entre estas herramientas y recursos se cuentan los siguientes: 1) *Cartel de identificación de idiomas “Yo hablo”*; 2) *Cartel de identificación de lenguas indígenas “¿Habla?”*; 3) *Guía de identificación de idiomas “Yo hablo”*; 4) *Herramienta de identificación de lenguas indígenas*; 5) *Preguntas más frecuentes sobre el acceso lingüístico*; 6) *Protocolo para identificar a las personas con dominio limitado del inglés y brindar servicios lingüísticos*; y 7) *Comunicación eficaz con personas con dominio limitado del inglés*.
- Incorporó varias de las herramientas antes mencionadas en el módulo obligatorio de capacitación para oficiales y agentes de primera línea y agentes especiales, titulado “*Prevenir y enfrentar el abuso y la agresión sexual de personas en centros de detención de la CBP*”.
- Promulgó una directiva de acceso lingüístico para toda la Oficina —Directiva de la CBP núm. 2130-031, *Roles y responsabilidades de las oficinas y el personal de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EE. UU. con respecto a la provisión de acceso lingüístico*—, para definir los roles y responsabilidades del personal de la CBP al brindar a las personas LEP acceso significativo a los programas y actividades de la Oficina.
- Transmitió orientación en formato “muster” a la OFO y la USBP para notificar a los oficiales y agentes sobre sus responsabilidades en función de la directiva de acceso lingüístico para toda la Oficina (Directiva de la CBP núm. 2130-031: *Roles y responsabilidades de las oficinas y el personal de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EE. UU. con respecto a la provisión de acceso lingüístico*).
- Notificó al personal supervisor de la USBP, mediante un memorando (de fecha 24 de abril de 2019) del Jefe de la Patrulla Fronteriza de EE. UU., sobre los roles y responsabilidades de la USBP en virtud de la directiva de acceso lingüístico para toda la Oficina (Directiva de la CBP núm. 2130-031: *Roles y responsabilidades de las oficinas y el personal de la Oficina de*

Aduanas y Protección Fronteriza de los EE. UU. con respecto a la provisión de acceso lingüístico).

Actividades adicionales previstas:

- Desarrollar y emitir procedimientos operativos estándar (SOP, por sus siglas en inglés) de acceso lingüístico para respaldar misiones específicas de agentes y oficiales uniformados en la OFO y la USBP.
- Adjudicar nuevos contratos de servicios de idiomas en el marco del Acuerdo General de Compras del DHS para Servicios Lingüísticos.

Elemento 7) Procedimientos de control de calidad: La CBP desarrolló e implementó procedimientos de control de calidad a fin de asegurarse de que los empleados que utilicen su conocimiento de idiomas extranjeros lo hagan de forma precisa y competente, así como también para garantizar servicios de alta calidad de parte de los contratistas. Los agentes de la Patrulla Fronteriza de todo el país tienen un requisito de idioma español para el puesto, y se los somete a exámenes y se los capacita a tal efecto. Los oficiales de la CBP asignados a la frontera sudoeste, Miami y Puerto Rico tienen un requisito de idioma español para el puesto, y se los somete a exámenes y se los capacita a tal efecto. La OFO utiliza un sistema de examen telefónico para determinar el dominio de idiomas de los oficiales y los especialistas en agricultura de la CBP que participan en el Programa de Concesión de Idioma Extranjero (FLAP, por sus siglas en inglés) de la OFO. Los exámenes son administrados y corregidos por proveedores privados y el Departamento de Estado. La Directiva de la CBP relativa al FLAP requiere que las clasificaciones de competencia utilizadas en los exámenes concuerden con “el nivel de la Mesa Redonda Lingüística Interinstitucional Federal o su equivalente”. Los oficiales de AMO de todo el país están sujetos a un requisito de idioma español para el cargo, y se los somete a exámenes y se los capacita a tal efecto.

En el sitio web CBP.gov hay una sección para preguntas, comentarios y quejas, que brinda al público un mecanismo para hacer comentarios, además de un número de teléfono gratuito (877-227-5511) para transmitir un cumplido o plantear una queja o pregunta relativa a los servicios. También es posible acceder a la sección para preguntas, comentarios o quejas en español mediante un enlace titulado “Comunicarse con Nosotros”, donde se explica la información en español, y los hispanohablantes pueden enviar sus cumplidos o quejas con respecto a su experiencia con la CBP en dicho idioma. El sitio web también incluye respuestas en español a muchas de las preguntas más frecuentes. Quienes llaman por teléfono pueden tener acceso a la Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) en inglés y español, y la IVR del Sistema Electrónico de Actualización de Visa (EVUS, por sus siglas en inglés) incluye el mandarín. El sitio web CBP.gov provee un enlace a la página web de la Oficina del DHS para los Derechos Civiles y las Libertades Civiles para efectuar una denuncia relativa a derechos o libertades civiles en relación con políticas o actividades de la CBP o acciones de su personal. El sitio web DHS.gov acepta quejas en su “Página de Inicio” en la sección “¿Cómo hago para?”. El sitio web del DHS acepta comentarios mediante la página “Contáctenos”, en la sección “Comparta sus comentarios”.

A fin de asegurarse de que los intérpretes que contrata la CBP provean una comunicación eficaz, se recomienda al personal de la CBP verificar que el intérprete esté familiarizado con la terminología propia de la Oficina (términos como “asilo”, “admisión”, “exención de visa”, “permiso de permanencia temporal” y “remoción expedita”), y que la persona LEP le entienda al intérprete (por ejemplo, pidiéndole que repita la información).

Actividades adicionales previstas:

- Analizar los términos y condiciones y los requisitos de presentación de informes de los contratos/órdenes de servicios de acceso lingüístico, para determinar en qué medida la CBP puede exigir que los proveedores contractuales brinden información sobre la competencia de sus intérpretes y traductores que prestan servicios de idiomas a la CBP (tales como certificaciones, pruebas de aptitud, experiencia y formación).
- Asegurarse de que los términos, condiciones y requisitos de presentación de informes de los futuros contratos/órdenes de servicios de acceso lingüístico exijan que los proveedores contractuales brinden información sobre la competencia de sus intérpretes y traductores que prestan servicios de idiomas a la CBP (tales como certificaciones, pruebas de aptitud, experiencia y formación).

Elemento 8) Seguimiento de datos: La CBP documenta y da seguimiento a la contratación de intérpretes. La USBP utiliza el Sistema e3 para dar seguimiento a los idiomas que hablan las personas LEP arrestadas o detenidas temporalmente por la USBP. La OFO utiliza el sistema de procesamiento SIGMA para dar seguimiento a los idiomas hablados por las personas LEP procesadas o detenidas temporalmente por su personal. El Centro de Información de la CBP da seguimiento y documenta los idiomas extranjeros de todas las comunicaciones recibidas.

Actividades adicionales previstas:

- Compilar y analizar los datos recibidos del Acuerdo Interinstitucional para el Uso de la Línea de Idiomas del USCIS sobre la cantidad de solicitudes de asistencia lingüística, recursos utilizados y ubicación geográfica de las solicitudes.
- Considerar modificar los contratos de servicios lingüísticos, según corresponda, a fin de estipular la presentación de informes adicionales sobre los idiomas principales y las cantidades de solicitudes de idiomas específicos.
- Revisar y analizar las quejas recibidas por el Centro de Información de la CBP y la Oficina del DHS para los Derechos Civiles y las Libertades Civiles, a fin de identificar tendencias y áreas de mejora en la provisión del acceso lingüístico.

Elemento 9) Recursos: La CBP realiza una evaluación anual de los avances realizados en la implementación del LAP para evaluar los servicios de asistencia de idiomas provistos por empleados y contratistas, identificar recursos existentes y describir necesidades de financiamiento y adquisiciones. Los miembros del Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico de la CBP son responsables de investigar y presentar información sobre actividades relacionadas con

el acceso lingüístico en sus oficinas de programas (como los idiomas extranjeros con los que se entra en contacto con más frecuencia, los documentos que se tradujeron a idiomas extranjeros y la presentación de informes sobre la contratación de intérpretes y traductores para brindar servicios de asistencia de idiomas).

Actividades adicionales previstas:

- Seguir realizando una revisión anual de los servicios lingüísticos para determinar si la asignación de recursos es eficiente y eficaz. La revisión evaluará los servicios provistos por contratistas y empleados, los principales idiomas con los que se entra en contacto y los gastos en materia de recursos.
- Designar a representantes de oficinas interesadas de la CBP para que participen en el proceso de readjudicación del nuevo Acuerdo General de Compras de todo el DHS para Servicios Lingüísticos, cuyo inicio está previsto para el año fiscal 2020. Durante el proceso de readjudicación, la CBP considerará la posibilidad de establecer un único contrato de servicios lingüísticos para que todas las oficinas de programas de la CBP ofrezcan servicios de asistencia lingüística en todo el país y mejoras, como la generación de informes ampliados.

Elemento 10) Extensión a comunidades LEP: La CBP interactúa con comunidades LEP y otros interesados externos con el objetivo de evaluar la eficacia de los servicios lingüísticos. La OPA evalúa la necesidad de traducir avisos a los medios de comunicación y los publica, según sea necesario, en idiomas apropiados según la política y las actividades. La CBP ha mejorado la señalización en puertos de entrada y transmite un video en 20 aeropuertos internacionales con información práctica sobre el proceso de entrada para los pasajeros que llegan al país, en inglés, árabe, francés, alemán, japonés, coreano, chino tradicional, ruso y español.

La CBP creó una [página](#) de Acceso Lingüístico en CBP.gov, que incluye un centro de recursos multilingüe a fin de brindar al público información y documentos traducidos.

En el antes mencionado Elemento 7 (Procedimientos de control de calidad) se ofrece información adicional sobre los mecanismos mediante los que el público puede contactar a la CBP.

Actividades adicionales previstas:

- Facilitar sesiones de retroalimentación con la comunidad LEP y grupos de interesados a fin de solicitar comentarios del público sobre las interacciones con empleados de la CBP y los servicios lingüísticos provistos.
- Realizar actividades de divulgación en medios de comunicación para llegar a las comunidades LEP en distintos medios e idiomas; publicar las traducciones de avisos a los medios de comunicación; y hacer encuestas a fin de solicitar comentarios del público.

Elemento 11) Plazos: Describir los plazos y puntos de referencia para las medidas que se tomarán.

Actividades adicionales previstas:

- Modificar, según sea necesario, los plazos, puntos de referencia y oficinas de programas responsables enumerados en el *Apéndice A: Plan de implementación*, en la página 13 del presente LAP Suplementario.

Elemento 12) Tecnología: La CBP sigue considerando tecnologías actuales y futuras que pueden ayudar a su personal a brindar asistencia de idiomas a las personas LEP.

Actividades adicionales previstas:

- Considerar el uso de aplicaciones lingüísticas automatizadas para facilitar la prestación de asistencia de idiomas a las personas LEP.

Apéndice A: Plan de implementación

Plan de acción para mejorar el acceso lingüístico en programas y actividades de la CBP						
Elemento	Medida	Producto final	Oficina principal	Oficina de respaldo	Fecha meta	Estado/ comentarios
Elemento 1) Grupo de trabajo de acceso lingüístico	Establecer un grupo de trabajo de acceso lingüístico.	La CBP estableció un Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico a fin de trabajar en colaboración con el coordinador de acceso lingüístico para evaluar y actualizar el LAP de la Oficina.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	N/A	Completado
Elemento 2) Herramientas y mecanismos de evaluación	Determinar la eficacia de los servicios lingüísticos actualmente disponibles y cualquier necesidad de expansión o mejora.	Revisar la información compilada en la evaluación anual de servicios lingüísticos del año fiscal 2017 y consultar a las oficinas de programas pertinentes para que ayuden a actualizar el LAP de la CBP.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Año fiscal 2019 T1	Completado
		Revisar el sistema de registros e3 para determinar la información disponible sobre países de origen e idiomas de personas LEP con que se encuentra el personal de la CBP.	USBP	PDO	Año fiscal 2020 T2	

		Revisar el sistema de registros SIGMA para determinar la información disponible sobre países de origen e idiomas de personas LEP con que se encuentra el personal de la CBP.	OFO	PDO	Año fiscal 2020 T2	
		Considerar modificar los contratos de servicios lingüísticos para incorporar la presentación de datos adicionales de parte de los contratistas, a fin de identificar los principales idiomas para los que oficiales y agentes solicitan servicios de interpretación y traducción, y las cantidades de solicitudes de esos idiomas.	OA OFO USBP	PDO	Año fiscal 2021 T2	
		Utilizar datos del Centro de Información de la CBP, recibidos del público de forma oral, telefónica o electrónica, para analizar tendencias en cuanto a quejas y compilar datos demográficos de los idiomas en que se reciben las comunicaciones.	IPL	PDO	Año fiscal 2020 T4	
Elemento 3) Supervisión	Establecer protocolos en cuanto a autoridad y supervisión.	Dar seguimiento y evaluar periódicamente la implementación del LAP de la CBP, y preparar un informe anual sobre el estado de la implementación.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Anualmente	
		Utilizar el programa de autoinspección a fin de verificar el cumplimiento de disposiciones clave de la Directiva de la CBP núm. 2130-031, <i>Roles y</i>	PDO	OFO USBP	Anualmente	

		<i>responsabilidades de las oficinas y el personal de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EE. UU. con respecto a la provisión de acceso lingüístico.</i>				
Elemento 4) Aviso a los empleados	Bridar información a los empleados sobre las responsabilidades de acceso lingüístico de la CBP y los recursos lingüísticos disponibles, incluidas las responsabilidades de la Oficina y los recursos disponibles para brindar asistencia lingüística a quienes hablan lenguas indígenas.	Formular un plan integral de comunicación.	PDO	OPA	Año fiscal 2020 T3	
		Publicar el LAP Suplementario en el sitio web público de la Oficina.	OPA	PDO	Por determinar en función de la fecha de aprobación del LAP	
		Divulgar el aviso de la publicación del LAP Suplementario a empleados de la CBP por correo electrónico (por ejemplo, el Central de la CBP) y en el sistema interno de exhibición de información (IDS, por sus siglas en inglés) de la Oficina.	OPA	PDO	Por determinar en función de la fecha de aprobación del LAP	
		Exhibir el <i>Cartel de identificación de idiomas “Yo hablo”</i> y el <i>Cartel de identificación de lenguas indígenas “¿Habla?”</i> en las unidades operativas de la USBP y la OFO en todo el país.	OFO USBP	PDO	Año fiscal 2020 T3	
		Notificar anualmente a los empleados de los avances en la aplicación de los elementos del LAP.	PDO	OPA	Anualmente	
Elemento 5) Priorización	Priorizar los servicios lingüísticos de la OFO y la USBP en función de la importancia de los servicios o encuentros, la frecuencia de uso y la demografía.	Identificar los idiomas principales con que entra en contacto la OFO.	OFO	PDO	Año fiscal 2020 T4	
		Identificar los idiomas principales con que entra en contacto la USBP.	USBP	PDO	Año fiscal 2020 T4	
		Determinar la frecuencia de las solicitudes para cada idioma principal con que entra en contacto la OFO.	OFO	PDO	Año fiscal 2020 T4	

		Determinar la frecuencia de las solicitudes para cada idioma principal con que entra en contacto la USBP.	USBP	PDO	Año fiscal 2020 T4	
		Informar anualmente las acciones realizadas a fin de priorizar la traducción de material conforme a la prevalencia de los idiomas con que entra en contacto la OFO y las necesidades específicas de programas tales como Global Entry, ESTA y EVUS.	OFO	PDO	Año fiscal 2021 T2	
		Informar anualmente las acciones realizadas a fin de priorizar la traducción de material conforme a la prevalencia de los idiomas con que entra en contacto la USBP.	USBP	PDO	Año fiscal 2021 T2	
Elemento 6) Procedimientos/ protocolos de acceso al idioma	Establecer procedimientos que el personal debe seguir a fin de brindar servicios lingüísticos a las personas LEP con que interactúan en sus actividades diarias.	Promulgar y promover una directiva de acceso lingüístico para toda la Oficina — Directiva de la CBP núm. 2130-031, <i>Roles y responsabilidades de las oficinas y el personal de la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los EE. UU. con respecto a la provisión de acceso lingüístico</i> — para definir los roles y responsabilidades del personal de la CBP al brindar a las personas LEP acceso significativo a los programas y actividades de la Oficina.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Año fiscal 2019 T3	Completado
		Transición de los nuevos contratos de servicios de idiomas al Acuerdo General de Compras del DHS para Servicios Lingüísticos.	OA OFO USBP	PDO	Año fiscal 2021 T4	
		Desarrollar y emitir SOP de acceso lingüístico para respaldar misiones específicas de oficiales uniformados.	OFO	PDO OCC	Año fiscal 2021 T1	

		Desarrollar y emitir SOP de acceso lingüístico para respaldar misiones específicas de agentes uniformados.	USBP	PDO OCC	Año fiscal 2021 T1	
Elemento 7) Procedimientos de control de calidad	Desarrollar e implementar procedimientos de control de calidad que garanticen que los empleados que utilicen su conocimiento de idiomas extranjeros lo hagan de forma precisa y competente, así como también para garantizar servicios lingüísticos de alta calidad de parte de los contratistas.	Analizar los términos, condiciones y requisitos de presentación de informes de los contratos/órdenes de servicios de acceso lingüístico vigentes, para determinar en qué medida la CBP puede exigir que los proveedores contractuales brinden información sobre la competencia de sus intérpretes y traductores que prestan servicios lingüísticos a la CBP (tales como certificaciones, pruebas de aptitud, cualificaciones, experiencia y formación).	OA	PDO	Año fiscal 2021 T1	
		Asegurarse de que los términos, condiciones y requisitos de presentación de informes de los futuros contratos/órdenes de servicios de acceso lingüístico exijan que los proveedores contractuales brinden información sobre la competencia de sus intérpretes y traductores que prestan servicios lingüísticos a la CBP (tales como certificaciones, pruebas de aptitud, cualificaciones, experiencia y formación).	OA	PDO	Año fiscal 2021 T4	
Elemento 8) Seguimiento de datos	Documentar y hacer seguimiento de la contratación de intérpretes.	Compilar y analizar los datos recibidos del Acuerdo Interinstitucional para el Uso de la Línea de Idiomas del USCIS sobre la cantidad de solicitudes de asistencia lingüística, recursos utilizados y ubicación geográfica de las solicitudes.	PDO	OFO	Año fiscal 2021 T2	

		Considerar modificar los contratos de servicios lingüísticos, según corresponda, a fin de estipular la presentación de informes adicionales sobre los idiomas principales y las cantidades de solicitudes de idiomas específicos.	OA	PDO	Año fiscal 2021 T3	
		Revisar y analizar las quejas recibidas por el Centro de Información de la CBP y la Oficina del DHS para los Derechos Civiles y las Libertades Civiles, a fin de identificar tendencias y áreas de mejora en la provisión del acceso lingüístico.	PDO	IPL	Año fiscal 2020 T4	
Elemento 9) Recursos	Evaluar los avances realizados en la implementación del LAP para brindar servicios lingüísticos, identificando recursos existentes y describiendo necesidades de financiamiento y adquisiciones.	Seguir realizando una revisión anual de los servicios lingüísticos para determinar si la asignación de recursos es eficiente y eficaz. La revisión evaluará los servicios lingüísticos provistos por contratistas y empleados, los principales idiomas con los que se entra en contacto y los gastos en materia de recursos.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Anualmente	
		Designar a representantes de oficinas interesadas de la CBP para que participen en el proceso de readjudicación del nuevo Acuerdo General de Compras de todo el DHS para Servicios Lingüísticos.	PDO	OA OFO OS USBP	Año fiscal 2019 T3	Completado
		Considerar la posibilidad de establecer un único contrato de servicios lingüísticos para que todas las oficinas de programas de la CBP ofrezcan servicios de asistencia lingüística en todo el país y	PDO	OA OFO OS USBP	Año fiscal 2021 T3	

		mejoras (como la generación de informes ampliados).				
Elemento 10) Extensión a comunidades LEP	Interactuar con comunidades LEP y otros interesados externos con el objetivo de evaluar la eficacia de los servicios lingüísticos.	Facilitar sesiones de retroalimentación con la comunidad LEP y grupos de interesados a fin de solicitar comentarios del público sobre las interacciones con empleados de la CBP y los servicios lingüísticos provistos.	IPL	PDO	Año fiscal 2021 T3	
		Realizar actividades de divulgación en medios de comunicación para llegar a las comunidades LEP en distintos medios e idiomas; publicar las traducciones de avisos a los medios de comunicación; y hacer encuestas a fin de solicitar comentarios del público.	OPA	PDO	En curso	
Elemento 11) Plazos	Describir los plazos y puntos de referencia para las medidas que se tomarán.	Modificar, según sea necesario, los plazos, puntos de referencia y oficinas de programas responsables enumerados en el <i>Apéndice A: Plan de implementación</i> , en la página 13 del presente LAP Suplementario.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	En curso	
Elemento 12) Tecnología	Considerar tecnologías actuales y futuras que pueden ayudar al personal de la CBP a brindar asistencia lingüística a las personas LEP.	Considerar el uso de aplicaciones lingüísticas automatizadas para facilitar la prestación de asistencia de idiomas a las personas LEP.	OIT	OFO USBP OS PDO	En curso	

Siglas

AMO	Operaciones Aéreas y Marítimas
DHS	Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos
ESTA	Sistema Electrónico para la Autorización de Viajes
EVUS	Sistema Electrónico de Actualización de Visa
IPL	Enlace Público Intergubernamental
LEP	Dominio limitado del inglés
OA	Oficina de Adquisición
OCC	Oficina del Asesor Jurídico Principal
OFO	Oficina de Operaciones de Campo
OIT	Oficina de Tecnología de la Información
OPA	Oficina de Asuntos Públicos
OPR	Oficina de Responsabilidad Profesional
OS	Respaldo Operativo
OTD	Oficina de Capacitación y Desarrollo
PDO	Oficina de Privacidad y Diversidad
POE	Puerto de entrada
SOP	Procedimientos operativos estándar
USBP	Patrulla Fronteriza de Estados Unidos
USCIS	Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos