



# Plan de Acceso Lingüístico

*14 de junio de 2015*



U.S. Immigration  
and Customs  
Enforcement

# Mensaje de la Subsecretaria

7 de agosto de 2015

Tengo el agrado de presentar este Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés, o Plan), el cual fue elaborado por el Servicio de Inmigración y Aduanas de los Estados Unidos (ICE, por sus siglas en inglés, o la Agencia).

La misión del ICE es promover la protección de la nación y la seguridad pública mediante la aplicación de la normativa penal y civil contenida en las leyes federales que rigen el control de las fronteras, las aduanas, el comercio y la inmigración. Al cumplir esta importante misión, es esencial que el ICE se comuniquen de manera eficaz con un amplio espectro de personas, que incluye a aquellos con Capacidad Limitada en Inglés (LEP, según sus siglas en inglés).



El Plan del ICE estipula normas, principios y pautas mediante los cuales brindará y mejorará el acceso significativo a los programas y las actividades de la Agencia para las partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés. La Oficina de Derechos Civiles y Diversidad (ODCR, por sus siglas en inglés) del ICE es responsable de coordinar, supervisar y suministrar pautas a las Oficinas del Programa del ICE a fin de garantizar el cumplimiento de este Plan y prestar asistencia en la mejora general de los servicios de acceso lingüístico para las partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés.

Las consultas relacionadas con este plan pueden ser remitidas al Sr. Scott Lanum, Subdirector, Oficina de Derechos Civiles y Diversidad del ICE al (202) 732-0190.

## Derecho de Privacidad

Las presentes pautas pueden ser modificadas, reemplazadas o rescindidas en cualquier momento; además, no tienen por fin ni deben ser utilizadas para crear derechos o beneficios, en derecho sustantivo o de procedimiento, susceptibles de ser exigidos por alguna parte en materia administrativa, civil o penal.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'S. Saldaña', written over the typed name.

Sarah R. Saldaña

Subsecretaria

Servicio de Inmigración y Aduanas de los Estados Unidos





## Plan de Acceso Lingüístico

### Índice

I. Antecedentes.....	1
II. Política.....	3
III. Términos Clave.....	4
IV. Actividades, Políticas o Procedimientos Actuales de Acceso Lingüístico, Rastreo y Capacitación del ICE.....	6
V. Prioridades para el Año Fiscal 2016.....	15
VI. Información de Contacto y Asistencia.....	20
VII. Apéndice.....	21
1. Idiomas Encontradas con Frecuencia por los Empleados y Contratistas del ICE.....	21
2. Siglas.....	21

# **I. Antecedentes**

El Decreto Presidencial 13166 denominado Mejora del Acceso a los Servicios para Personas con Capacidad Limitada en Inglés (*Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*) del 11 de agosto de 2000 establece que las agencias federales deben examinar los servicios que suministran, identificar las necesidades de servicios para las personas con capacidad limitada en inglés (LEP, por sus siglas en inglés) y desarrollar e implementar un sistema para proveer tales servicios de modo que las personas con LEP puedan tener acceso significativo a ellos sin que eso implique una carga indebida para la misión fundamental de la agencia. En 2011, el Procurador General emitió un memorando a los responsables de todas las agencias federales mediante el cual se restableció el compromiso del Gobierno Federal de garantizar la provisión de servicios de acceso lingüístico. El memorando se denominó “Compromiso Renovado del Gobierno Federal para con las Obligaciones de Acceso Lingüístico en Virtud del Decreto Presidencial 13166” (17 de febrero de 2011).

Para cumplir el citado compromiso, en febrero de 2012, el Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos (DHS, por sus siglas en inglés, o el Departamento) emitió el Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés), el cual establece un sistema para implementar el Decreto Presidencial 13166 en todo el Departamento, describe las actuales iniciativas de acceso lingüístico y ordena a cada componente del DHS el desarrollo de su propio LAP. La Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles (CRCL, por sus siglas en inglés) es responsable de supervisar la implementación del Plan de Acceso Lingüístico del DHS.

Tal como estipula el Decreto Presidencial 13166, el Departamento también formuló las Pautas del DHS para los Beneficiarios de la Asistencia Financiera Federal con Respecto al Título VI sobre la Prohibición de la Discriminación contra Personas con Capacidad Limitada en Inglés por su Nacionalidad (*DHS Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons*), Registro Federal 76, nro. 21755 (18 de abril de 2011), que contienen lineamientos para los beneficiarios de asistencia federal relativos a las obligaciones legales de garantizar el acceso significativo para los individuos con capacidad limitada en inglés en virtud de las disposiciones sobre prohibición de la discriminación en razón de la nacionalidad del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Las oficinas del ICE que proveen asistencia federal a los gobiernos estatales y federales y demás entidades, sea por medio del suministro de fondos, ayuda en especie, capacitación, detalles del personal u otro tipo de asistencia, deben garantizar que dichos beneficiarios adopten las medidas razonables para asegurar que las personas con capacidad limitada en inglés tengan acceso significativo a sus programas y actividades.

En concordancia con el Decreto Presidencial 13166 y el Plan de Acceso Lingüístico del Departamento, este Plan implementa la política de acceso lingüístico del ICE y describe los diversos medios que este emplea para brindar a las personas con capacidad limitada en inglés el acceso significativo a sus programas, servicios y actividades, lo que incluye traducción de materiales, formularios y demás documentos; contratos de interpretación y otros servicios lingüísticos; un Acuerdo entre Agencias con la Sección de Servicios Lingüísticos (LSS, por sus siglas en inglés) del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS, por

sus siglas en inglés) para suministrar servicios de interpretación; y el Programa de Asignación de Idioma Extranjero.

El Plan también identifica las prioridades de los Años Fiscales 2015 y 2016 para que la agencia mejore la eficacia y efectividad de su LAP y para que desarrolle nuevos métodos para suministrar servicios lingüísticos a las partes interesadas externas.

Para desarrollar el LAP del ICE y evaluar el acceso lingüístico, el ICE conformó un grupo de trabajo de representantes de las Oficinas del Programa del ICE. Como parte de sus esfuerzos, el grupo de trabajo recabó información relativa a las interacciones del ICE con las personas con capacidad limitada en inglés y comenzó el proceso de planificación del LAP. El borrador del LAP del ICE también fue publicado por la CRCL para obtener comentarios del público. El ICE recibió los comentarios que plasmaban las opiniones de numerosas organizaciones no gubernamentales, incluyendo organizaciones nacionales de derechos civiles y libertades civiles, asociaciones nacionales de intérpretes y traductores y la Oficina de la Alcaldía de Nueva York para Asuntos de los Inmigrantes. El ICE consideró dichas observaciones en el desarrollo del plan y continuará haciendo participar a las partes interesadas externas en cuestiones de acceso lingüístico.

Garantizar que las partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés tengan acceso a los servicios lingüísticos es vital para el éxito de las operaciones del ICE, el cual se compone de cuatro direcciones: Subsecretaría (OAS), Gestión y Administración (M&A), Investigaciones en Seguridad Nacional (HSI) y Operaciones de Ejecución y Deportación (ERO). La Subsecretaría es el principal elemento del personal responsable de supervisar las operaciones de la Agencia y sirve de asesor primario del ICE para la Secretaría de Seguridad Nacional y demás agencias Federales. La dirección de Gestión y Administración coordina las funciones administrativas y de gestión del ICE para abordar las necesidades de su misión y al mismo tiempo guiar el crecimiento dinámico y el futuro de la Agencia. El ICE es la principal arma de investigación del DHS. La dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional lleva a cabo investigaciones penales de terroristas y otras organizaciones criminales que amenacen la seguridad nacional, así como otras investigaciones, lo cual incluye tráfico humano, crímenes financieros, cumplimiento con las leyes aduaneras y conocimiento de la contratación o el empleo de personas que no están autorizadas para trabajar en los Estados Unidos. La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación identifica, arresta, detiene y deporta a los extranjeros que plantean un peligro para la seguridad nacional, son un riesgo para la seguridad pública o están en Estados Unidos en contravención de las leyes de inmigración.

Cada dirección del ICE tendrá un papel vital en la implementación del LAP. En particular, la Oficina de Derechos Civiles y Diversidad (ODCR, por sus siglas en inglés) dentro de la dirección de Gestión y Administración tendrá las siguientes responsabilidades: (1) liderar los esfuerzos de la Agencia para mejorar los servicios de acceso lingüístico suministrados por partes interesadas con capacidad limitada en inglés ajenas al ICE; y (2) garantizar el cumplimiento programático de los hitos, pautas y procedimientos del ICE. El Jefe de la División de Libertades Civiles dentro de la ODCR actúa como Coordinador de Acceso Lingüístico del ICE.

## II. Política

El ICE se adhiere a la política del DHS relativa al acceso lingüístico establecido en el LAP del Departamento.<sup>[1]</sup> La política del ICE es garantizar que las partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés tengan acceso significativo a sus programas, servicios y actividades, para lo cual brinda servicios de asistencia lingüística en forma oportuna. Esto incluye el suministro adecuado y la comunicación eficaz a los miembros del público que procuran acceder a los programas, actividades y servicios del ICE; a personas con capacidad limitada en inglés sujetas a las acciones vinculadas con la observancia de la ley; y a individuos con capacidad limitada en inglés que se encuentren en su custodia. Ello también incluye la identificación y traducción de documentos vitales en los idiomas encontrados con mayor frecuencia, la provisión de servicios de interpretación cuando fuera apropiado y la capacitación del personal en cuanto a las responsabilidades de acceso lingüístico y la manera en que deben utilizarse los recursos de acceso lingüístico disponibles. Al llevar a cabo su actividad y planificación estratégica, el ICE considerará procesos para mejorar los servicios de acceso lingüístico para programas y actividades que incluyan a las partes interesadas externas, siempre que tales procesos no impongan una carga excesiva en la misión de la Agencia.

El LAP del ICE se aplica a las funciones de la Agencia en la cual sus empleados y contratistas interactúan con miembros del público, personas involucradas en intercambios por orden público, personas detenidas en custodia del ICE e individuos que deben reportarse ante él (por ejemplo, a raíz de órdenes de reconocimiento u órdenes de supervisión). Esto incluye, a título enunciativo, sitios web, blogs, redes sociales, correos electrónicos, teléfonos y contacto personal.

---

[1] Conforme al Plan de Acceso Lingüístico del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos, “la política del DHS es brindar acceso significativo para personas con capacidad limitada en inglés a las operaciones, servicios, actividades y programas que apoyan la misión de cada área de Seguridad Nacional mediante el oportuno suministro de servicios de asistencia lingüística. Por lo tanto, los componentes del DHS deben incorporar consideraciones de acceso lingüístico en la planificación estratégica de su rutina y actividades, identificar y traducir documentos cruciales en los idiomas encontrados con mayor frecuencia, brindar servicios de interpretación cuando fuera apropiado y capacitar al personal respecto de las responsabilidades de acceso lingüístico y la manera en que deben utilizarse los recursos de acceso lingüístico disponibles”. Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos, *Plan de Acceso Lingüístico* (28 de febrero de 2012), <http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/crcl/crcl-dhs-language-access-plan.pdf>

### III. Términos Clave

A los fines de este Plan, son aplicables las siguientes definiciones.

Persona con Capacidad Limitada en Inglés (LEP, por sus siglas en inglés): Persona que no habla inglés como su idioma principal y que tiene capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender este idioma. Los individuos con capacidad limitada en inglés pueden ser competentes para ciertos tipos de comunicación en inglés (por ejemplo, para hablar o entender), pero aún continúan teniendo capacidad limitada en inglés para otros fines (por caso, la lectura o escritura).

Idioma Principal: El idioma en el cual la persona se comunica de manera más eficaz.

Persona Bilingüe: Persona que tiene fluidez en dos idiomas y puede realizar las actividades del lugar de trabajo en cualquiera de los dos idiomas. Se debe distinguir entre el dominio de más de un idioma. Quien tiene dominio de un idioma puede, por ejemplo, saludar a una persona con capacidad limitada en inglés en su idioma, pero no puede llevar a cabo las actividades de la agencia en dicho idioma. La interpretación y traducción demandan de un intérprete o traductor completamente bilingüe y también de capacidades específicas para dichas tareas, tal como se describe a continuación.

Interpretación y Traducción: La interpretación conlleva la comunicación *oral*; la traducción involucra la comunicación *escrita*. La interpretación implica el traspaso inmediato de significado de un idioma al otro. Un intérprete transmite el mensaje oralmente; en consecuencia, la interpretación requiere de capacidades distintas a las necesarias en la traducción. La interpretación es una tarea compleja que combina distintas capacidades que van más allá de la competencia lingüística a fin de poder brindar una interpretación profesional eficaz en un entorno dado. Desde el punto de vista del usuario, una interpretación exitosa es aquella que transfiere en forma fiel y precisa el significado del idioma fuente en forma oral, mediante el reflejo del estilo, registro y contexto cultural del mensaje fuente, sin omisiones, agregados ni adornos lingüísticos por parte del intérprete. Los intérpretes profesionales están sujetos a códigos de conducta específicos y deben capacitarse en habilidades de interpretación, ética y el idioma respectivo. Las oficinas del ICE que emplean los servicios de intérpretes deben solicitar información relativa a la certificación, evaluaciones, calificaciones, experiencia y formación.

Los intérpretes pueden estar en persona o, en circunstancias apropiadas, actuar mediante videoconferencias o telefónicamente. Cuando se recurre a estos dos últimos medios, las opciones incluyen la conexión directa con un intérprete profesional específico con calificaciones conocidas o el empleo de una compañía que brinde servicios de interpretación telefónica y aplique reglas de control de calidad y protección de la privacidad.

Los empleados bilingües que se desempeñan como traductores o intérpretes deben estar calificados como tales. Las Oficinas del Programa del ICE deben adoptar las medidas razonables para garantizar que el personal bilingüe que actúe como traductor o intérprete sea competente para tal fin; para ello, deben evaluar el dominio que los empleados tengan de un idioma distinto del inglés. Los empleados bilingües que se comunican con personas con capacidad limitada en

inglés deben recibir capacitación en las políticas, normas y la ética aplicable a los intérpretes y traductores.

**Comunicación Directa:** Comunicación monolingüe en un idioma distinto del inglés entre un empleado o representante bilingüe calificado y una persona con capacidad limitada en inglés (por ejemplo, español a español).

**Comunicación Eficaz:** Comunicación suficiente para brindar a la persona con capacidad limitada en inglés sustancialmente el mismo nivel de acceso a los servicios recibidos por quienes no tienen capacidad limitada en inglés. Por ejemplo, el personal debe adoptar medidas razonables para asegurar que la comunicación con un individuo con capacidad limitada en inglés sea tan eficaz como la establecida con otros al brindar similares programas y servicios.

**Partes Externas Interesadas:** Persona que no es empleado o contratista del ICE y que tiene contacto o procura obtener información o servicios de sus programas o actividades. Cada una de ellas incluye, a modo de ejemplo, miembros del público en general; detenidos; amigos, familiares o visitantes de los detenidos; así como individuos sujetos a las operaciones de aplicación de la ley del ICE (es decir, sospechosos, testigos y víctimas de algún crimen).

**Acceso Significativo:** Asistencia lingüística originada en la comunicación precisa, oportuna y eficaz, que está disponible sin costo para las personas con capacidad limitada en inglés. Para estas, el acceso significativo denota acceso sin restricción representativa, demorada o inferior, en comparación con el acceso a un programa o actividad brindado a personas que dominan el inglés.

**Servicios de Acceso Lingüístico:** Servicios de la lengua oral o escrita que resultan necesarios para que los individuos con capacidad limitada en inglés puedan comunicarse de manera eficaz con el personal y puedan acceder y tener la misma oportunidad de participar íntegramente en los servicios, actividades o demás programas suministrados por el ICE.

**Dominio:** Capacidad que una persona tiene para hablar, leer, escribir y comprender un idioma.



## **IV. Actividades, Políticas o Procedimientos Actuales de Acceso Lingüístico, Rastreo y Capacitación del ICE**

En toda la Agencia, el ICE ha dedicado recursos humanos y financieros para brindar información crítica a las partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés en sus idiomas principales. A continuación, se incluyen ejemplos de los esfuerzos actuales del ICE:

### **A. Actividades**

- El ICE, a través de la Gestión de Custodia (CM, por sus siglas en inglés) de la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, brinda a los detenidos servicios adecuados de traducción e interpretación que conciben con las normas de detención aplicables y los requisitos del Decreto Presidencial 13166.
- El ICE provee un Manual del Detenido, en inglés o español, a cada uno de sus detenidos durante el proceso de ingreso de un caso. El Manual ha sido traducido al chino (simplificado), portugués, francés, árabe y vietnamita y está a disposición en instalaciones de detención toda vez que es solicitado. Los materiales de orientación, tales como el citado Manual, son leídos a los detenidos que no pueden leer. También se brindan servicios de interpretación a detenidos con capacidad limitada en inglés que no pueden comprender el idioma de los materiales de orientación.
- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, a través de la División de Programas de Custodia de la Gestión de Custodia, ha preparado un video denominado "Conozca sus Derechos", el cual fue desarrollado por el Colegio de Abogados de los Estados Unidos y está disponible en inglés, español y francés en las instalaciones de detención. Además, el material escrito "Conozca sus Derechos", disponible en dichas instalaciones, ha sido traducido al español, chino (simplificado), portugués, francés, árabe y vietnamita. Los detenidos también tienen acceso a otros materiales y folletos en inglés y español (por ejemplo, normas disciplinarias, materiales de concientización sobre la agresión sexual, normas y procedimientos de la biblioteca de leyes que rigen el acceso al material jurídico, así como reglas y procedimientos de visita).
- Las oficinas del ICE pueden acceder a una línea telefónica de servicios de interpretación atendida y operada por la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS, disponible de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:00 p. m. (horario del este). Fuera de este horario de operación, hay una línea telefónica de la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS de lunes a viernes, de 5:30 p. m. a 12:00 a. m. (medianoche), y de 7:30 a. m. a 12:00 a. m. los fines de semana y feriados. En la actualidad, la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional, junto con la Oficina de Gestión de Adquisición, mantiene y maneja contratos de traducción, transcripción e interpretación del ICE en el ámbito mundial para brindar servicios de acceso lingüístico o utiliza la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS para las interpretaciones. Todos los intérpretes de la dirección de Investigaciones en

Seguridad Nacional deben aprobar un control de antecedentes antes de trabajar en virtud de un contrato. El contrato actual de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional está disponible para su uso por otras oficinas e instalaciones del ICE que requieren servicios lingüísticos.

- A raíz de necesidades únicas de su misión, el Cuerpo de Servicios de Salud del ICE (IHSC, por sus siglas en inglés) continuará utilizando su propio contrato por servicios lingüísticos por separado, los cuales están disponibles en todo momento para uso del personal.
- El ICE ha distribuido un póster denominado “Hablo... Guía de Identificación del Idioma” para ayudar a su personal a reconocer los idiomas que hablan las personas con capacidad limitada en inglés. El póster ayuda a los empleados del ICE, incluso a los Directores del Servicio de Detención, a identificar más de setenta idiomas y dialectos. El póster debe estar visible para los detenidos y el personal en las instalaciones de detención. También fue agregado al Manual del Detenido en 2013.
- En diciembre de 2011, el ICE comenzó a utilizar un formulario revisado I-247 del DHS (Orden de Detención Inmigratoria – Notificación de Acción) para comunicar los derechos legales a los extranjeros que están en custodia de la agencia del orden público. El Formulario I-247 del DHS también les informa el proceso de quejas en inglés, español, vietnamita, chino, francés y portugués. El Formulario I-247D – Solicitud de Acción Voluntaria, lanzado en forma reciente, sigue incluyendo notificaciones y recomendaciones en dichos idiomas.
- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación tiene procedimientos operativos para comunicarse con personas con capacidad limitada en inglés que llaman a la línea directa indicada en el Formulario I-247N del DHS. Si quien llama no habla inglés o no hay un Especialista del Orden Público (LES, por sus siglas en inglés) para atenderlo a raíz de barreras del lenguaje, dicho especialista tiene instrucciones de llamar a la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS. La llamada se inicia avisando al intérprete del idioma lo siguiente: (1) la llamada proviene del Centro de Apoyo del Orden Público en Burlington, Vermont; (2) la llamada tiene relación con un detenido; y (3) es posible que se dé a conocer información confidencial durante el proceso de interpretación.
- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación diseñó, desarrolló y utilizó una línea directa para personas contra las que el ICE ha emitido un Formulario I-247N del DHS que supuestamente son ciudadanos estadounidenses o víctimas de un crimen. El personal opera la línea directa y utiliza la línea de la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS para brindar servicios de interpretación a quienes llamen y tengan capacidad limitada en inglés.
- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, a través de la División de Programas de Custodia de la Gestión de Custodia, lanzó la Línea de Información y Denuncias de Detención (DRIL, por sus siglas en inglés). La DRIL es un servicio gratuito que permite a los detenidos y demás partes interesadas comunicarse directamente con la

dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación para hacer preguntas y evacuar dudas. Las partes interesadas pueden contactarse con la DRIL llamando al 1-888-351-4024. Los detenidos pueden acceder a la DRIL mediante una plataforma telefónica sin cargo en todas las instalaciones de detención del ICE. El servicio cuenta con operadores capacitados que atienden en forma directa de lunes a viernes (a excepción de los feriados) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. (horario del este) para responder las consultas de los miembros de la comunidad y de quienes estén detenidos en el ICE. En la DRIL se dispone de operadores que hablan español. Esta línea utiliza un servicio de interpretación para quienes llaman y no pueden comunicarse en inglés o español.

- Conforme al Contrato Interagencia, la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación usa la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS para la traducción de folletos y pósters que se colocarán en las instalaciones de detención del ICE. La mayoría de las traducciones solicitadas por la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación son del inglés al español, pero la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS puede traducir en muchos otros idiomas; la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación también ha pedido traducciones del inglés al mandarín. Los folletos traducidos incluyen el de la Instalación para Menores “Es Tu Cuerpo”, el del Resumen de Servicios Médicos “Conozca sus Derechos”, la publicación “Notificación de los Derechos de Inmigrantes Detenidos con Afecciones o Desórdenes Mentales Serios” (en inglés y mandarín), el de Denuncia de Extranjeros para quienes cruzan la frontera suroeste y el póster de la DRIL del ICE. La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación también pide a la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS que traduzca al español los resultados de las investigaciones y las medidas de respuesta. La notificación de estas últimas se entrega a los detenidos según corresponda tras la investigación de una denuncia de abuso sexual o una acusación de agresión.
- Los Programas de Custodia de la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación lanzaron el programa de Denuncia no Telefónica ERO (ENTR, por sus siglas en inglés) en febrero de 2015. El equipo ENTR recibe comunicaciones no telefónicas e información de distintas fuentes, las cuales se manejan mediante la casilla ERO.JIC (Centro Conjunto de Ingreso de Casos). Estas consultas incluyen cuestiones relacionadas con mala conducta y detención. El proceso ENTR ayuda a los Programas de Custodia a agilizar los canales de comunicación entre estos últimos, las Oficinas de Campo ERO del ICE y las áreas ERO para partes interesadas del ICE. Los Programas de Custodia logran eficacia a través de la evaluación de la información entrante, su procesamiento mediante canales de comunicación apropiados y la confirmación de resoluciones en el sistema ENTR. De manera similar, las consultas recibidas a través de las casillas de correo ERO.INFO (Información) y ERO.PDI (Consultas de Criterio Penal) son distribuidas e informadas en forma acorde.
- El ICE establece asociaciones con agencias del orden público (LEA, por sus siglas en inglés) estatales y locales a fin de desempeñar ciertas funciones ejercidas por funcionarios migratorios, tal como se indica en el artículo 287(g)(1) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad. Conforme a los términos del Memorando de Acuerdo conjunto, la entidad estatal o local recibe capacitación, lo cual incluye instrucción para

suministrar intérpretes según se requiera. El personal de las agencias del orden público que participen debe documentar el uso de un intérprete.

- Además del contrato de idioma del ICE, los Agentes Especiales de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional emplean otros recursos para suministrar servicios lingüísticos a las personas con capacidad limitada en inglés con las que interactúan a diario. Dichos recursos incluyen lo siguiente: reasignación temporal de un Agente Especial con dominio del idioma; identificación de un funcionario bilingüe o Agente Especial entre las agencias del orden público locales, estatales o federales asociadas; o utilización de una Línea para Informantes ICE con personal que domina varios idiomas.
- El ICE utiliza Agentes Especiales bilingües presenciales de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional cuyas competencias en el idioma extranjero han sido evaluadas o, en forma alternativa, intérpretes contratados para entrevistas del orden público, cuando es posible y factible.
- El ICE utiliza Agentes Especiales de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional, Especialistas Entrevistadores Forenses o intérpretes contratados bilingües presenciales al entrevistar a las víctimas o menores, cuando es posible y factible.
- Los Agentes Especiales y los funcionarios de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional tienen instrucciones de prepararse para proceder a la comunicación en el idioma esperado del sujeto durante el curso de una investigación del ICE, cuando este deba acercarse y procurar ingresar a una vivienda.
- Los especialistas y coordinadores de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional en cuestiones relacionadas con la víctima asisten a los Agentes Especiales de dicha dirección en la planificación de cualquier posible necesidad lingüística identificada durante el curso de una investigación del ICE.
- Los Agentes Especiales de la Oficina de Responsabilidad Profesional (OPR, por sus siglas en inglés) tienen instrucciones de prepararse para proceder a la comunicación en el idioma esperado de la víctima y el sujeto durante el curso de una investigación del ICE.

## **B. Políticas / Procedimientos**

El personal del ICE debe adoptar medidas razonables para brindar a las personas con capacidad limitada en inglés acceso significativo a los programas y actividades llevadas a cabo por el ICE y asegurar que las entidades que reciben asistencia financiera federal del ICE procedan de igual manera.

### **Identificación de las Personas con Capacidad Limitada en Inglés**

- En el punto de primer contacto con la persona con capacidad limitada en inglés, el personal del ICE debe hacer todo lo que esté a su alcance para efectuar una evaluación inicial de las necesidades de servicios de asistencia lingüística, además de adoptar

medidas razonables para obtener tales servicios, si fueran necesarios, para comunicarse de manera eficaz con dicho individuo. El personal del ICE debe evitar hacer presunciones sobre el idioma principal de una persona. El personal puede determinar si una persona necesita asistencia lingüística de diversas maneras:

- identificar la necesidad a través del individuo con capacidad limitada en inglés o de sus familiares, amigos o conocidos;
  - preguntar el idioma principal del individuo si se ha indicado que necesita servicios de asistencia lingüística;
  - pedir que un intérprete calificado verifique la lengua principal de la persona; o
  - usar un póster “Hablo... Guía de Identificación del Idioma” o una guía desarrollada por la Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles del DHS (<http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/crcl/crcl-i-speak-booklet.pdf>).
- Cuando una persona con capacidad limitada en inglés que comparece en persona no puede indicar su idioma principal, el personal utilizará las tarjetas de identificación del idioma para determinar las necesidades lingüísticas. El personal del ICE y demás empleados que razonablemente puedan tener contacto con personas con capacidad limitada en inglés tendrán una copia de los materiales denominados “Hablo... Guía de Identificación del Idioma” a los que puedan acceder con facilidad.
    - Si la persona con capacidad limitada en inglés está acompañada por familiares, amigos o conocidos, los miembros del personal podrán preguntarles el idioma principal de dicha persona. No obstante, en circunstancias en las que no haya exigencias, el personal del ICE prescindirá de los familiares (incluso hijos), amigos, conocidos o transeúntes para que brinden servicios de interpretación.
    - Si no se puede identificar el idioma principal, el personal accederá a los servicios de interpretación telefónica para procurar asistencia y determinar el idioma que corresponda.
  - Si el personal del ICE recibe una llamada telefónica y no puede identificar el idioma que utiliza la persona que llama, accederá a los servicios de interpretación contratados para procurar asistencia y determinar el idioma respectivo. El personal del ICE debe acceder a los servicios de interpretación de la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS o de otra Agencia aprobada y disponible que brinde servicios lingüísticos a la Oficina del Programa del ICE.

### Lenguas Indígenas

- Durante el procesamiento inicial, el ICE, a través de la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, identifica a los individuos con capacidad limitada en inglés en custodia para los cuales no hay servicios lingüísticos directamente disponibles, así como los puntos de interacción que demandan dichos servicios. Desde marzo de 2015, los siguientes dialectos mayas están representados en las instalaciones residenciales familiares del ICE: quiché, mam, achi, ixil, aguacateco, jacalteco y kanjobal. En la actualidad, se hacen esfuerzos para mejorar los servicios lingüísticos suministrados en las instalaciones residenciales del ICE, incluso para identificar, a través del Acuerdo de



Servicios Lingüísticos Generales, a proveedores existentes del ICE que puedan brindar servicios de interpretación a quienes hablan lenguas indígenas.

### Acceso Lingüístico en Instalaciones de Detención

- Las Normas de Detención Nacionales de 2000 y las Normas de Detención Nacionales Basadas en el Desempeño de 2008 y 2011 establecen normas de atención, prácticas previstas y resultados esperados para las instalaciones de detención cuando los miembros del personal se comunican con detenidos con capacidad limitada en inglés. Las normas estipulan que se debe suministrar información al detenido en un idioma o manera que pueda comprender. A tales fines, las normas establecen el suministro de servicios lingüísticos en todas las instalaciones de detención, que incluyen los Centros de Procesamiento de Servicios (SPC, por sus siglas en inglés), las Instalaciones de Detención por Contrato (CDF, por sus siglas en inglés) y las instalaciones del Acuerdo de Servicio Intergubernamental (IGSA, por sus siglas en inglés). Las normas también estipulan que se deben ofrecer servicios lingüísticos durante todo el proceso de detención (es decir, la admisión/inicio del caso, cuestiones médicas, clasificación, sistema de quejas, disciplina, presentaciones grupales de derechos legales, acceso telefónico, transferencia y visitas).
- Para ayudar a garantizar la comunicación eficaz con las personas con capacidad limitada en inglés durante la detención, la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación documenta en forma rutinaria la condición de capacidad limitada en inglés del extranjero y los idiomas hablados en el Formulario I-216 del DHS, el Registro de Personas y Propiedad Transferida, al trasladar al extranjero a un centro de detención.
- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, a través del IHSC, usa preguntas abiertas como práctica operativa cuando recaba información médica de los detenidos. Si el detenido no se puede comunicar en inglés, el prestador médico puede utilizar los materiales denominados “Hablo... Guía de Identificación del Idioma” para identificar la lengua correspondiente y buscar servicios de interpretación telefónica para facilitar las conversaciones. Tales servicios están disponibles y se pueden emplear para consultas médicas, durante el procedimiento de inicio del caso y para otras comunicaciones importantes entre los empleados/contratistas del ICE y los detenidos. El IHSC documenta la condición de capacidad limitada en inglés, el idioma hablado y la fuente de los servicios de interpretación o traducción utilizados en la historia clínica de los detenidos.

### C. Rastreo

- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación emplea su sistema de gestión de casos para rastrear a personas encontradas mediante procesos de investigación, arresto, cumplimiento de la ley y detención. El idioma principal del detenido se puede capturar en EAGLE.

- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, a través de la Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS, rastrea el uso de servicios lingüísticos en instalaciones de detención mediante contrato de servicios. Los datos reflejan los idiomas requeridos, la cantidad de solicitudes de idiomas, la cantidad de horas invertidas en dichas solicitudes, así como las instalaciones desde las que se originan los pedidos.
- Al usar el Registro de Salud electrónico (eHR), el IHSC tiene la capacidad de rastrear los servicios de interpretación suministrados a individuos con capacidad limitada en inglés mediante la búsqueda de los idiomas utilizados en el Registro.
- La Sección de Servicios Lingüísticos del USCIS presenta un informe a la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación sobre las solicitudes, en el cual se reflejan los idiomas pedidos en forma más reciente. Este informe identifica el uso de idiomas por instalación y ubicación.
- La dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional utiliza el TECS, un sistema de gestión de casos, para rastrear el idioma usado por las personas involucradas en una investigación. Al abrir o modificar los casos, los Agentes Especiales de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional deben consignar “sí/no” en el campo donde se pregunta si se requiere un idioma extranjero durante una investigación. Si la respuesta es afirmativa, un campo adicional solicita el ingreso del código de dos letras del idioma correspondiente. En función de las respuestas en estos campos, la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional puede determinar la cantidad de casos que demandan servicios lingüísticos y cuántas horas deben destinarse a dichos casos.
- La dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional mantiene una base de datos de Agentes Especiales que participan en el Programa de Asignación de Idioma Extranjero. Estos Agentes Especiales deben establecer su competencia en el idioma extranjero mediante una prueba independiente efectuada por un proveedor externo. El modelo de la prueba es elaborado según las normas de evaluación y calificación del Servicio Exterior de los Estados Unidos, que también utiliza la escala Interagency Language Roundtable. Todo Agente Especial que no demuestra un alto dominio del idioma durante la prueba inicial debe repetirla cada cinco años. Los Agentes Especiales del Programa de Asignación de Idioma Extranjero reciben remuneración en función del nivel de dominio del idioma y la frecuencia del uso.
- La Oficina de Supervisión de Detención (ODO, por sus siglas en inglés) verifica la disponibilidad de los servicios de interpretación en las instalaciones de detención que inspecciona para verificar el cumplimiento de las normas aplicables. La ODO documenta toda deficiencia en los informes, que están disponibles al público en el sitio web del ICE: <http://www.ice.gov/foia/library>.

#### D. Capacitación

A continuación, se incluyen ejemplos de capacitación que se brindan en la actualidad en las Oficinas del Programa del ICE:



- El ICE, a través del programa del artículo 287(g), brinda capacitación inicial a los Funcionarios de Inmigraciones Designados (DIO, por sus siglas en inglés) en su Academia en Charleston, Carolina del Sur. La Oficina de Capacitación y Desarrollo, a través de los fondos del programa del artículo 287(g), brinda formación a los DIO sobre las responsabilidades de acceso lingüístico, lo cual incluye la identificación de personas con capacidad limitada en inglés, el acceso a servicios lingüísticos disponibles y el trabajo con intérpretes.
- El personal del Programa de Asistencia a la Víctima ofrece asistencia técnica y capacitación a los Coordinadores y Especialistas en Víctimas de la dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional sobre cómo trabajar e identificar a los intérpretes adecuados para que los asistan en el suministro de servicios a la víctima.
- Actualmente, la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, a través del IHSC, provee capacitación al personal y a los contratistas del IHSC sobre los procedimientos y responsabilidades de acceso lingüístico, tanto durante la orientación como también en forma anual. A fines del Año Fiscal 2015 se desarrollará una capacitación específica para los servicios de atención médica, la cual se implementará a fines del Año Fiscal 2016. Dicha capacitación estará disponible para el personal del IHSC al momento de la contratación y, de allí en más, en forma anual.

#### E. Difusión

- El ICE, a través de la Oficina de Asuntos Públicos (OPA, por sus siglas en inglés), difunde información en español en [www.ice.gov](http://www.ice.gov). El sitio web del ICE tiene un vínculo en la página principal que permite a los individuos con capacidad limitada en inglés que leen en español acceder a información sobre el ICE en [www.ice.gov/espanol](http://www.ice.gov/espanol).
- El Sistema en Línea de Localización de Detenidos (ODLS, por sus siglas en inglés) es un medio público disponible en Internet a través del cual los familiares, representantes legales y miembros del público pueden ubicar a los detenidos por inmigración que se encuentren en instalaciones de detención del ICE. El sitio web está disponible en inglés, árabe, español, francés, portugués, ruso, somalí, vietnamita y chino simplificado. Se puede acceder al ODLS en [www.ice.gov/locator](http://www.ice.gov/locator).
- El sitio web del ICE incluye información sobre la DRIL, la cual actúa como canal directo para que las partes interesadas se comuniquen con la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación a fin de responder sus preguntas o resolver inquietudes. El sitio web indica que las partes interesadas pueden acceder a la DRIL llamando al 1-888-351-4024; además, incluye una notificación que indica que se dispone de asistencia lingüística, lo que incluye operadores que hablan español. El sitio web también contiene copias del folleto de la DRIL en inglés y español.
- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación brinda información sobre la DRIL y folletos afines durante las reuniones con organizaciones no gubernamentales

(ONG) en las oficinas del ICE, otras reuniones de participación externa, al igual que en las respuestas a las consultas de casos efectuadas por representantes de ONG y abogados. Asimismo, la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, a través de la División de Programas de Custodia de la Gestión de Custodia, responde a correos electrónicos mediante cuentas específicas para consultas (ERO.INFO@ICE.DHS.GOV) y un Formulario de Contacto ERO.

- La dirección de Investigaciones en Seguridad Nacional tiene folletos informativos y materiales de difusión en diversos idiomas.
  - Las Tarjetas de Consejos sobre Tráfico Humano están disponibles en árabe, bengalí, birmano, chino, inglés, francés, indonesio, khmer, coreano, lao, malayo, portugués, ruso, español, taiwanés, tailandés y vietnamita.
  - El folleto denominado “Información para Víctimas del Tráfico” está en inglés y español.
  - El folleto titulado “Unidad contra Violadores de Derechos Humanos y Crímenes de Guerra de Ruanda” está en inglés y francés.

## V. Prioridades para el Año Fiscal 2016

A medida que el ICE implemente este plan, continuará buscando modos para mejorar la eficacia y efectividad de su Plan de Acceso Lingüístico y desarrollar nuevos métodos para suministrar servicios lingüísticos a las partes interesadas externas.

### A. Planificación y Procedimientos

- El ICE establecerá formalmente un Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico (LAWG, por sus siglas en inglés) conformado por representantes de cada Dirección y Oficina del Programa. La ODCR continuará sirviendo como Presidente del LAWG y como coordinadora de acceso lingüístico del ICE. Los representantes serán responsables de una cantidad de tareas importantes, que incluyen las siguientes: (1) servir como coordinadores de acceso lingüístico de cada Dirección y Oficina del Programa; (2) evaluar las operaciones de los componentes para verificar las necesidades y brechas de la capacidad limitada en inglés; y (3) ayudar en el desarrollo de planes individuales, junto con políticas y protocolos para implementar el plan, conforme a las normas y pautas establecidas por el ICE. La ODCR, conjuntamente con el LAWG, verificará periódicamente si las necesidades y componentes de la capacidad limitada en inglés cumplen con las políticas relativas a ella. La ODCR, junto con el LAWG, también revisará el plan del ICE cada dos años y lo actualizará según sea necesario.
- Las siguientes Direcciones y Oficinas del Programa que tienen contacto o responsabilidades relacionadas con las partes interesadas externas del ICE desarrollarán Planes de Acceso Lingüístico individuales en coordinación y consulta con la ODCR:
  - Investigaciones en Seguridad Nacional (para cubrir las siguientes divisiones: Operaciones Nacionales, Inteligencia, Asuntos Internacionales y División de Investigaciones en Seguridad Nacional)
  - Operaciones de Ejecución y Deportación (para cubrir las siguientes oficinas y programas: programa del artículo 287(g); Programa de Criminales Extranjeros; Operaciones contra Fugitivos; Instalaciones de Detención [SPC, CDF, IGSA, Acuerdos Intergubernamentales]; Unidad de Gestión de Detenciones; IHSC; ODLS; REPAT [Repatriación Rápida]; y la Unidad de Repatriación y Gestión Residencial Juvenil y Familiar).
  - Oficina de Asuntos Públicos (OPA, por sus siglas en inglés)
  - Oficina de Responsabilidad Profesional (OPR, por sus siglas en inglés)
  - Oficina de Coordinación Estatal, Local y Tribal

### B. Cumplimiento con las Regulaciones/Normas PREA del DHS

- El ICE asegurará el cumplimiento con la Regulación del DHS titulada Normas para Prevenir, Detectar y Responder al Abuso y la Agresión Sexual en Instalaciones de Confinamiento, Registro Federal 79, nro. 13100 (7 de marzo de 2014) (regulación PREA), incluyendo los artículos 115.16 y 115.116, que establecen que la agencia y todas las instalaciones de detención y centros de acogida deben “adoptar medidas para garantizar el acceso significativo a todos los aspectos de los esfuerzos de la agencia, la



instalación y el centro para prevenir, detectar y responder al abuso sexual de detenidos con dominio limitado del inglés, lo que incluye pasos para brindar servicios de interpretación, en persona o telefónicamente, que permitan la interpretación eficaz, precisa e imparcial, tanto receptiva como expresivamente, mediante el uso de todo el vocabulario especializado que sea necesario”. Estas disposiciones serán implementadas principalmente por la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación para su propio personal y sus centros de acogida, así como a través del trabajo con instalaciones de detención de inmigraciones para brindar pautas, apoyo técnico y antecedentes sobre las expectativas de acceso significativo del ICE. La Oficina de Responsabilidad Profesional también será responsable de implementar estos requisitos cuando se apliquen a las investigaciones de la OPR por abuso y agresión sexual. Para cuestiones relativas a acusaciones de abuso sexual, la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación o la OPR también garantizarán que el servicio de interpretación suministrado satisfaga los requisitos mencionados en los artículos 115.16(c) y 115.116(c).

- El monitoreo, la supervisión y el cumplimiento con las obligaciones de acceso lingüístico contenidas en las normas de detención del ICE y las regulaciones PREA del DHS se asegurarán mediante el proceso de Inspecciones Anuales de la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación y demás iniciativas de control interno y continuo. El Coordinador de Prevención de la Agresión Sexual (PSA, por sus siglas en inglés), el Coordinador PSA de la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación y el Coordinador PSA de la OPR llevarán a cabo el control regular de casos y la revisión consciente de estos requisitos, mediante la prestación de asistencia técnica cuando sea necesario. Por último, se evaluará el cumplimiento con las regulaciones PREA del DHS en las instalaciones como parte de las auditorías estipuladas en las regulaciones.

### C. Capacitación, Asistencia Técnica y Recursos para el Personal

- La ODCR facilitará el desarrollo de material de capacitación, asistencia técnica y recursos para el personal del ICE en las siguientes áreas: responsabilidades de acceso lingüístico; identificación de personas con capacidad limitada en inglés (incluyendo a quienes tengan discapacidades y se comuniquen a través del lenguaje de señas); acceso a servicios lingüísticos disponibles; y trabajo con los intérpretes.
  - La ODCR del ICE desarrollará un plan para integrar la capacitación en responsabilidades de acceso lingüístico dentro de los sistemas existentes y academias de capacitación del ICE, incluyendo capacitación en su Universidad Virtual. En abril de 2015, el Departamento de Justicia emitió una serie de capacitación interagencia sobre la comunicación eficaz con miembros del público con capacidad limitada en inglés. El ICE considerará cómo integrar la serie de capacitación, que incluye un video centrado en una operación de las fuerzas de inmigraciones, en sus emprendimientos nuevos o constantes de capacitación.
  - El ICE publicará materiales de acceso lingüístico relacionados en su biblioteca de Intranet.
- La ODCR creará un plan aplicable en toda la Agencia para distribuir y facilitar los materiales denominados “Hablo... Guía de Identificación del Idioma”, incluyendo los

“Consejos sobre Cómo Trabajar con Intérpretes”, a todo el personal apropiado del ICE a fin de facilitar la identificación de los idiomas hablados por las personas con capacidad limitada en inglés.

- Se puede acceder a la versión electrónica del material en la página relacionada a la capacidad limitada en inglés de la CRCL en [www.dhs.gov/crcl-lep](http://www.dhs.gov/crcl-lep).

#### D. Evaluación de las Capacidades Lingüísticas

- Cada Oficina del Programa será responsable de coordinar evaluaciones de los empleados del ICE que indiquen tener dominio de un idioma distinto del inglés y sean voluntarios para utilizar dicha habilidad lingüística para comunicarse en forma significativa con personas con capacidad limitada en inglés.
- La ODCR asistirá a las Oficinas del Programa del ICE en el desarrollo de políticas y procedimientos para los siguientes fines: (1) identificar a los empleados bilingües que puedan brindar asistencia lingüística; (2) establecer qué asistencia puede brindar el empleado (por ejemplo, hablar, escribir y leer); (3) determinar las responsabilidades éticas asociadas a dicha asistencia; y (4) establecer la respectiva capacitación.
- Al considerar las políticas de recursos humanos y de contratación, las Oficinas del Programa del ICE deben evaluar hasta dónde es necesario el dominio de idiomas distintos del inglés para puestos específicos o para satisfacer la misión de dicha Oficina. Cuando sea apropiado, las Oficinas del Programa del ICE deberán incluir responsabilidades de interpretación y traducción que entren en la esfera de obligaciones de la descripción de tareas del puesto del empleado. Queda a criterio de la Oficina del Programa el identificar y desarrollar capacidades lingüísticas de los empleados que puedan brindar este tipo de asistencia.
- La ODCR prestará colaboración en el desarrollo de protocolos internos para garantizar que los empleados y contratistas del ICE no sean utilizados por agencias del orden público locales para brindar servicios de interpretación durante interacciones con sospechosos, testigos o víctimas.

#### E. Acceso Lingüístico/Detención

- La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación, a través de la Gestión de Custodia, está adoptando las siguientes medidas para mejorar el acceso lingüístico a su programa y la responsabilidad de su misión.
  - Todas las instalaciones de detención, incluyendo los IGSA, accederán a la línea de servicios lingüísticos mediante los números de contacto telefónicos suministrados en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
  - En el futuro, se podrán identificar y emplear prestadores de servicios lingüísticos telefónicos o metodologías de interpretación.
  - Los materiales denominados “Hablo... Guía de Identificación del Idioma” estarán visibles para los detenidos y el personal en todas las instalaciones de detención.
- El Manual del Detenido del ICE ha sido traducido al español, chino (simplificado), portugués, francés, árabe y vietnamita. Estas traducciones estarán disponibles para la

descarga en las Oficinas de Campo en la Intranet del ICE. La dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación también emitirá una Publicación donde informe al Campo la disponibilidad de las traducciones, con instrucciones sobre su uso y distribución a las instalaciones de detención y los detenidos. El ICE continuará evaluando la necesidad de traducir el manual a otros idiomas.

- El personal de la dirección de Operaciones de Ejecución y Deportación utilizará la interpretación telefónica para conversaciones de rutina con los detenidos con capacidad limitada en inglés.
- Además, desarrollará una herramienta de evaluación de la capacidad limitada en inglés para examinar los procedimientos de acceso lingüístico, así como la eficacia de las intervenciones ante esta limitación para los detenidos.

#### F. Rastreo

- El sistema EAGLE incluye un campo para identificar el idioma principal de la persona.
- La ODCR facilitará el desarrollo de un proceso para rastrear e informar a las oficinas las necesidades de idiomas encontrados con frecuencia, incluyendo lenguas indígenas y uso de servicios lingüísticos dentro de todo el ICE. Estos datos se analizarán para encontrar tendencias y ayudarán a identificar áreas en las que puedan ser necesarios servicios lingüísticos adicionales, así como también las necesidades actuales y futuras de los citados servicios.
- La ODCR facilitará la designación de una persona de contacto para todas las actividades que tengan impacto en las partes interesadas con capacidad limitada en inglés, incluyendo la detención, las operaciones de campo y las actividades vinculadas al cumplimiento de la ley. Esta persona será responsable de rastrear las traducciones de documentos, revisar datos de las interpretaciones telefónicas, inspeccionar información y garantizar que las instalaciones, al igual que el personal de campo, utilicen de manera apropiada los servicios de interpretación telefónica o personal para los detenidos con capacidad limitada en inglés.

#### G. Traducción de Documentos Esenciales

- La ODCR facilitará la identificación de materiales, formularios y demás documentos del ICE que deban traducirse y desarrollará un plan para finalizar las traducciones.
  - En concordancia con la política del DHS sobre identificación y traducción de documentos esenciales en los idiomas encontrados con mayor frecuencia, el ICE llevará un inventario de documentos y materiales ya traducidos, identificará otros idiomas en las que deban efectuarse las traducciones y establecerá un cronograma para esta tarea.
  - El ICE dará prioridad a la traducción de documentos en función de la importancia del programa, la información, el encuentro o servicio involucrado, la frecuencia de uso y los datos demográficos.

#### H. Control de Calidad

- La ODCR facilitará la creación de un plan para controlar la calidad y eficacia de programas y actividades actuales de servicios lingüísticos dentro del ICE.
  - El plan incluirá la evaluación de la eficacia del empleo de herramientas, tales como los “Consejos sobre Cómo Trabajar con Intérpretes” y la capacitación necesaria según los resultados del control.

#### I. Notificación para el Público

- La ODCR facilitará la publicación y distribución de notificaciones de los Planes de Acceso Lingüístico del DHS y del ICE destinadas a las partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés.
- La ODCR facilitará la elaboración de una comunicación apropiada para el público a fin de explicar el compromiso del ICE para brindar servicios lingüísticos y materiales adicionales. Dicha comunicación se publicará en el sitio web de ICE, en inglés, español y otros idiomas encontrados con frecuencia.

#### J. Difusión a las Comunidades con Capacidad Limitada en Inglés

- La ODCR facilitará la participación de las ONG y partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés en la evaluación de la eficacia de los servicios lingüísticos del ICE.

#### K. Recursos

- La ODCR facilitará el desarrollo de un plan para la provisión de fondos por partida individual destinados a recursos para capacidad limitada en inglés para permitir que el ICE sirva de manera eficaz a las partes externas interesadas con dicha limitación.
- La ODCR facilitará el aprovechamiento de la Iniciativa de Revisión de la Eficacia de la Adquisición de Servicios Lingüísticos del DHS para ofrecer un contrato compartido por servicios lingüísticos y otros vehículos para dichos servicios.

#### L. Control y Evaluación

- La ODCR, junto con el LAWG del ICE, será responsable de implementar este plan; para ello, coordinará, procederá a la supervisión y facilitará el cumplimiento programático. Además, la ODCR, conjuntamente con el LAWG del ICE, será responsable de coordinar las revisiones bianuales del Plan de Acceso Lingüístico del ICE para determinar la necesidad de actualizaciones y revisión; de ser ahí, también facilitará las revisiones adecuadas de dicho plan.

## **VI. Información de Contacto y Asistencia**

Para obtener más información sobre el Plan de Acceso Lingüístico del ICE, puede comunicarse con la División de Libertades Civiles de la Oficina de Derechos Civiles y Diversidad por correo electrónico ([ICE.Civil.Liberties@ice.dhs.gov](mailto:ICE.Civil.Liberties@ice.dhs.gov)) o telefónicamente (202-732-0190).

Las quejas sobre acceso lingüístico a los programas y actividades del ICE se pueden presentar ante la Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles (CRCL, por sus siglas en inglés). Para obtener más información sobre cómo presentar una queja ante la CRCL, visite el sitio [www.dhs.gov/crcl](http://www.dhs.gov/crcl), o llame a la CRCL al (202) 401-1474 o al 1 (866) 644-8360. Las quejas se pueden presentar en cualquier idioma.



## VII. Apéndice

### 1. Idiomas Encontrados con Frecuencia por los Empleados y Contratistas del ICE

Los empleados y contratistas del ICE interactúan con partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés que hablan diversos idiomas. El *español* es el idioma predominante que hablan las partes externas interesadas con capacidad limitada en inglés. Otros idiomas encontrados incluyen, a modo de ejemplo, los siguientes:

- Chino (simplificado y tradicional, mandarín y cantonés)
- Francés
- Árabe (estándar moderno)
- Portugués
- Ruso
- Somalí
- Cingalés
- Tamil
- Farsi
- Urdu
- Hindi
- Italiano
- Coreano
- Polaco
- Alemán
- Quiché
- Tigríña
- Vietnamita
- Criollo haitiano
- Panyabí
- Caldeo
- Guyaratí
- Lenguaje de señas americano (LSA, por sus siglas en inglés)

### 2. Siglas

CDF	Instalaciones de Detención por Contrato
CM	Gestión de Custodia
CRCL	Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles
DHS	Departamento de Seguridad Nacional
DIO	Funcionarios de Inmigraciones Designados
DRIL	Línea de Información y Denuncias de Detención
eHR	Registro de Salud electrónico
ENTR	Denuncia no Telefónica ERO
ERO	Operaciones de Ejecución y Deportación
HSI	Investigaciones en Seguridad Nacional
ICE	Servicio de Inmigración y Aduanas de los Estados Unidos
IGSA	Acuerdo de Servicio Intergubernamental
IHSC	Cuerpo de Servicios de Salud
LAP	Plan de Acceso Lingüístico
LAWG	Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico
LEA	Agencias del Orden Público
LEP	Capacidad Limitada en Inglés
LES	Especialista del Orden Público
LSS	Sección de Servicios Lingüísticos

M&A	Gestión y Administración
MOA	Memorando de Acuerdo
ONG	Organización no Gubernamental
OAS	Subsecretaría
ODCR	Oficina de Derechos Civiles y Diversidad
ODLS	Sistema en Línea de Localización de Detenidos
ODO	Oficina de Supervisión de Detención
OPA	Oficina de Asuntos Públicos
OPR	Oficina de Responsabilidad Profesional
PREA	Ley para la Eliminación de Violaciones en Prisión
PSA	Prevención de la Agresión Sexual
SPC	Centros de Procesamiento de Servicios
USCIS	Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos