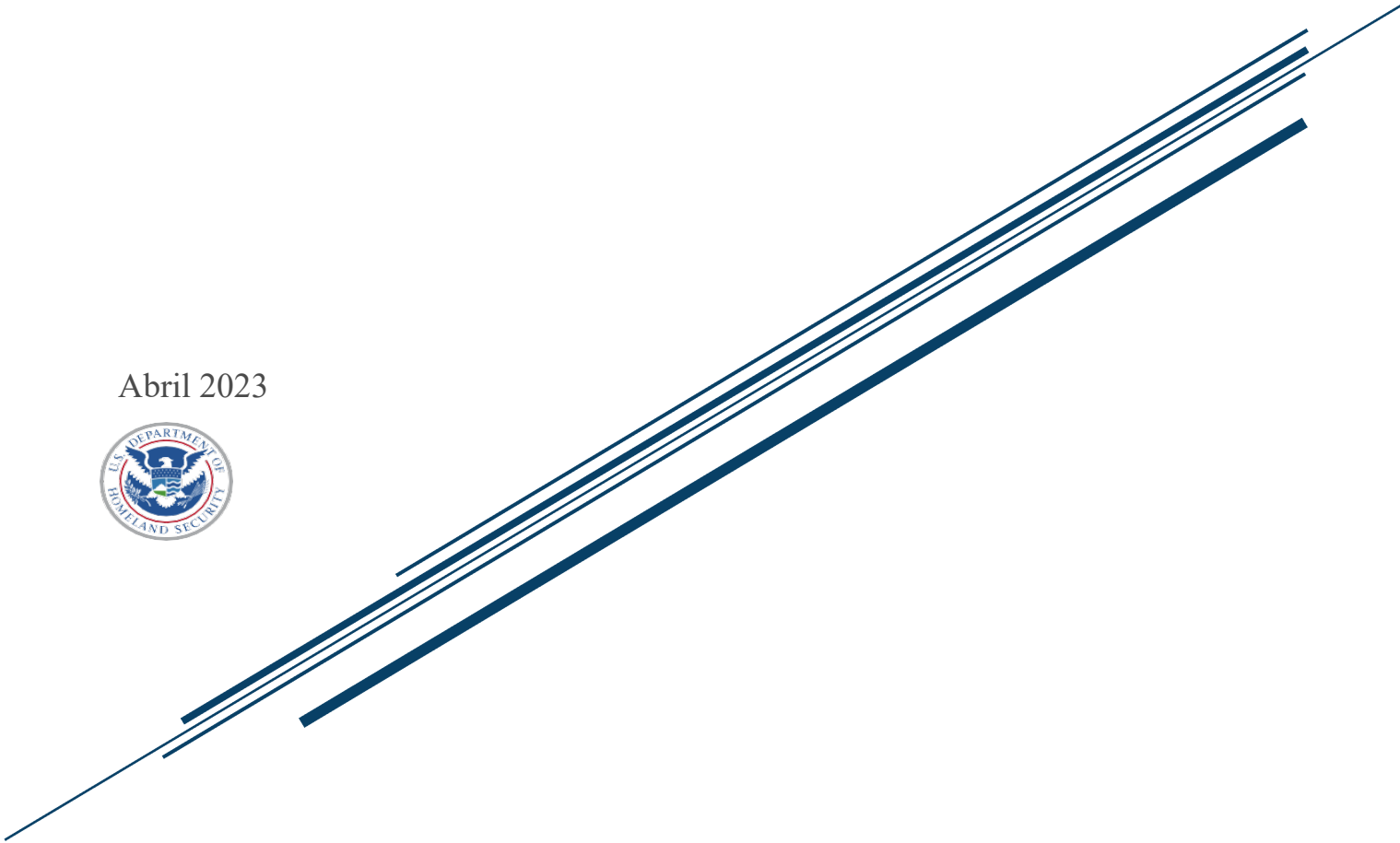


PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO DE LA OIDO

Abril 2023



PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO DE LA OIDO

Introducción

Bajo el código 6 U.S.C. § 205, la Oficina del Defensor de Inmigrantes Detenidos (OIDO, por sus siglas en inglés) del Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos (DHS, por sus siglas en inglés) se creó para administrar un proceso independiente, neutral y confidencial para recibir, investigar, resolver y proporcionar reparación a las quejas relacionadas con los centros de detención de inmigrantes; realizar inspecciones sin previo aviso; proporcionar recomendaciones para los centros y servicios de detención de inmigrantes; y revisar y resolver problemas, incluida la asistencia a los individuos con quejas sobre la posible violación de las normas de detención de inmigrantes o la mala conducta del personal del DHS.

La misión de la OIDO es examinar de forma independiente la detención de inmigrantes para promover y apoyar condiciones seguras y humanas. La visión de la OIDO es ser reconocida como un recurso objetivo y creíble para las personas afectadas por la detención de inmigrantes, creando un sistema más eficaz y humano.

Como parte de la búsqueda de mejoras en el sistema de detención de inmigrantes de la nación, la OIDO interactúa de forma rutinaria directamente con las personas detenidas por motivos de inmigración, muchas de las cuales tienen principalmente un dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), para identificar y abordar las quejas e inquietudes individuales, el cumplimiento de las normas a nivel de centro y las cuestiones a nivel de empresa. La OIDO cree que es fundamental centrarse en una comunicación eficaz para garantizar que estas personas puedan comunicar sus necesidades y preocupaciones. Estas comunicaciones son de particular importancia, ya que pueden referirse a derechos y responsabilidades legales, incidentes delictivos, malos tratos, salud médica y mental, salud ambiental o adaptación a discapacidades y prácticas religiosas. Además, algunas personas con LEP que emigran a Estados Unidos han sufrido experiencias traumáticas que merman su confianza en o su capacidad para verbalizarlas ante el personal de la OIDO que trata de ayudarles.

En consecuencia, la política de la OIDO es garantizar que las personas con las que nos comunicamos reciban servicios profesionales de interpretación y/o traducción en la medida de lo posible.

Bajo la Delegación 19003 del DHS, la Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles (CRCL, por sus siglas en inglés) tiene delegada la autoridad para garantizar que todos los programas del DHS dirigidos por el gobierno federal cumplan la Orden ejecutiva 13166, Mejorar el acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del inglés (11 de agosto de 2000).

Conforme a los requisitos de la Orden Ejecutiva 13166, este Plan de Acceso Lingüístico de la

OIDO se basa en el Plan de Acceso Lingüístico del DHS publicado en febrero de 2012.¹ Este plan establece un sistema dentro de la OIDO para garantizar y mejorar el acceso de las personas con LEP a toda la gama de programas, servicios, información y actividades de la OIDO. El plan de la OIDO se ajusta a las prioridades del CRCL para mejorar el acceso de las personas con LEP a los programas y actividades de todo el departamento.

Los principios y directrices de este plan están diseñados para ser coherentes con las normas de la guía del DHS para los beneficiarios de asistencia financiera del Departamento, Cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964-Discriminación por origen nacional contra las personas con un dominio limitado del inglés, 76 Fed. Reg. 21755-21768 (18 de abril de 2011) (Directrices para los beneficiarios del DHS).

¹ El 21 de noviembre de 2022, el Fiscal General de EE.UU. Merrick Garland publicó un [Memorandum para Jefes de Agencias Federales, Jefes de Oficinas de Derechos Civiles y Consejeros Generales, sobre el Fortalecimiento del Compromiso del Gobierno Federal con el Acceso Lingüístico](#). La publicación del Departamento de Justicia: [Preguntas y respuestas frecuentes sobre la Orden Ejecutiva 13166](#) contiene contexto y recursos adicionales. [División de Derechos Civiles. (19 de diciembre de 2019). *Preguntas y respuestas frecuentes sobre la Orden Ejecutiva 13166*. Departamento de Justicia de Estados Unidos. Consultado el 30 de noviembre de 2022, de la página: <https://www.justice.gov/crt/eo-13166>.] Véase también, [Plan de Acceso Lingüístico del DHS](#).

Contenido

Introducción	1
Términos clave	4
Dominio Limitado del Inglés (LEP)	4
Bilingüe	4
Traducción e interpretación.....	4
Acceso significativo	4
Lenguas indígenas	5
Política.....	5
Alcance.....	6
Recursos actuales de acceso lingüístico en la OIDO	6
Servicios de asistencia lingüística.....	6
Actividades del programa que implican interacciones con el público y las personas bajo custodia del DHS.....	7
Procedimientos de acceso lingüístico	9
Procedimientos de garantía de calidad.....	9
Adiestramiento	10
Notificación al público y alcance.....	10
Aviso al público sobre los servicios lingüísticos	10
Alcance.....	10
Monitoreo y evaluación	11
Prioridades para los próximos años	11
Mejoras en el acceso a los programas y actividades de la OIDO	11
Información de contacto y asistencia.....	16

Términos clave

Dominio Limitado del Inglés (LEP)

Las personas con dominio limitado del inglés no hablan inglés como lengua materna y tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender inglés. Las personas con LEP pueden ser competentes en inglés para determinados tipos de comunicación (por ejemplo, hablar o entender), pero seguir teniendo LEP para otros fines (por ejemplo, leer o escribir). ([Plan de acceso lingüístico del DHS](#)).

Bilingüe

Las personas bilingües *dominan* dos idiomas y pueden llevar a cabo las actividades del lugar de trabajo en cualquiera de ellos. Esto debe distinguirse del *dominio* de más de una lengua. Una persona que domine un idioma puede, por ejemplo, ser capaz de saludar a una persona con capacidad limitada de inglés en su idioma, pero no llevar a cabo las actividades de la agencia en ese idioma. La interpretación y la traducción exigen que el intérprete o traductor sea bilingüe y requieren aptitudes adicionales para la interpretación y la traducción, como se describe a continuación. ([Plan de acceso lingüístico del DHS](#)).

Traducción e interpretación

La *traducción* implica comunicación escrita. La traducción requiere precisión porque el traductor no se relacionará directamente con la persona que lee la traducción ni podrá aclarar lo que se quería decir. La *interpretación* implica comunicación oral. La interpretación consiste en la comunicación inmediata del significado de una lengua a otra. Un intérprete transmite el significado oralmente, por lo que la interpretación requiere habilidades distintas de las necesarias para la traducción. La interpretación combina varias habilidades, además de la competencia lingüística, para poder ofrecer una interpretación profesional eficaz en un entorno determinado. Desde el punto de vista del usuario, una interpretación satisfactoria es aquella que transmite oralmente con fidelidad y precisión el significado de la lengua de origen, reflejando el estilo, el registro y el contexto cultural del mensaje original, sin omisiones, añadidos ni adornos por parte del intérprete. Los intérpretes profesionales están sujetos a códigos de conducta específicos y deben recibir formación en técnicas interpretativas, ética y lenguaje especializado. ([Plan de acceso lingüístico del DHS](#)).

Acceso significativo

El DHS define el *acceso significativo* como la prestación de servicios de asistencia lingüística de calidad en el momento oportuno, y pide a los componentes del DHS que incorporen consideraciones de acceso lingüístico en su planificación estratégica y empresarial rutinaria,

identifiquen y traduzcan documentos cruciales a los idiomas más frecuentes, proporcionen servicios de interpretación cuando proceda y adiestren al personal sobre las responsabilidades de acceso lingüístico y cómo utilizar los recursos de acceso lingüístico disponibles. ([Plan de acceso lingüístico del DHS](#))²

Lenguas indígenas

Las lenguas indígenas las hablan los descendientes de quienes habitaban un país o una región geográfica en la época en que llegaron personas de culturas u orígenes étnicos diferentes. Se calcula que hay 476 millones de personas indígenas en todo el mundo³ Entre los pueblos indígenas se encuentran los de América (por ejemplo, los lakota en Estados Unidos, los mayas en Guatemala o los aimaras en Bolivia), los inuit y aleutianos de la región circumpolar, los saami del norte de Europa, los aborígenes e isleños del Estrecho de Torres de Australia y los maoríes de Nueva Zelanda. Éstos y la mayoría de los demás pueblos indígenas han conservado características distintivas que son claramente diferentes de las de otros segmentos de las poblaciones nacionales⁴

Políticas

Conforme a la Orden Ejecutiva 13166 y a la política del DHS, es política de la OIDO que a todas las personas con LEP se les provea un acceso significativo a los programas, servicios y actividades de la OIDO con servicios de traducción e interpretación de idiomas de calidad y de manera consecutiva, independientemente del tema. Por lo tanto, todas las divisiones de la OIDO incorporarán consideraciones sobre el acceso lingüístico en sus políticas, procedimientos, planes y actividades para incluir la administración de casos, la supervisión de la detención, las relaciones externas y la política y las normas. Estas consideraciones deben incluir, entre otras, la evaluación de las necesidades de acceso lingüístico, el acceso a los servicios de interpretación y traducción, la identificación de las lenguas más frecuentes, la identificación de los documentos y medios impresos que deben traducirse, y la formación del personal sobre las funciones y responsabilidades en materia de acceso lingüístico y sobre cómo acceder a los recursos lingüísticos.

Es política de la OIDO tomar medidas razonables para informar efectivamente a las personas detenidas por motivos de inmigración, así como a los miembros del público que deseen abogar en su nombre, de la disponibilidad de asistencia lingüística en las comunicaciones

² Véase también [Plan de acceso lingüístico del Departamento de Justicia de los EE.UU.](#), que establece: "Para las personas con LEP, el acceso significativo denota un acceso que no está significativamente restringido, retrasado o es inferior en comparación con los programas o actividades proporcionados a las personas que dominan el inglés." [Departamento de Justicia. (2012). *Plan de acceso lingüístico del Departamento de Justicia*.

Departamento de Justicia de Estados Unidos [Consultado el 30 de noviembre de 2022] <https://www.justice.gov/sites/default/files/open/legacy/2012/05/07/language-access-plan.pdf>

³ Banco Mundial. (14 de diciembre de 2022). [Pueblos indígenas](#). Banco Mundial. Consultado el 30 de noviembre de 2022, de <https://www.worldbank.org/en/topic/indigenouspeoples>.

⁴ Foro Permanente de las Naciones Unidas para las Cuestiones Indígenas. *Pueblos indígenas, voces indígenas*. Naciones Unidas. Consultado el 30 de noviembre de 2022, de http://www.un.org/esa/socdev/unpfi/documents/5session_factsheet1.pdf

con la OIDO. Además, es responsabilidad de todo el personal de la OIDO tomar medidas razonables para proporcionar servicios lingüísticos a las personas con capacidad limitada de inglés con las que se relacionen o encuentren en el desempeño de sus funciones.

La puntualidad y la calidad de los servicios lingüísticos son de vital importancia para llevar a cabo la misión de la OIDO, sobre todo a la hora de comunicar información vital o facilitar el acceso a programas y actividades específicos, como el proceso de quejas de la OIDO y el compromiso externo. Debido a la necesidad de confidencialidad y exactitud en asuntos de salud, seguridad, derechos civiles y servicios legales, el personal de la OIDO evitará depender de otros detenidos, familiares, colegas u otras personas cualificadas lingüísticamente para proporcionar interpretación y traducción de idiomas, salvo en circunstancias apremiantes.

La OIDO incorporará consideraciones sobre el acceso lingüístico en su planificación empresarial y estratégica y en los esfuerzos rutinarios que impliquen comunicación, alcance y otras actividades diseñadas para el público o las personas detenidas por motivos de inmigración.

Alcance de trabajo

Se espera que todo el personal de la OIDO cumpla este plan. El requisito de proporcionar un acceso significativo a las personas con LEP se aplica a todos los programas y actividades de administración de casos, supervisión de detenciones, participación externa y política de la OIDO, y a cualquier medio de comunicación, verbal y escrito, en persona, telefónico o electrónico.

Recursos actuales de acceso lingüístico en la OIDO

Servicios de asistencia lingüística

Servicios profesionales de interpretación y traducción

La OIDO tiene un contrato para la prestación por terceros de servicios de interpretación y traducción de idiomas. El contrato respalda las traducciones de la correspondencia de la OIDO, los medios impresos y otras comunicaciones escritas. El contrato también incluye servicios de interpretación telefónica a pedido e interpretación presencial.

Los procedimientos para que el personal de la OIDO solicite estos servicios están disponibles a través del Representante del Oficial de Contratación (COR, por sus siglas en inglés) para este contrato situado en la División de Operaciones y Manejo de Recursos (ORMD, por sus siglas en inglés) de la OIDO.⁵

Personal con conocimientos de lenguas extranjeras

El personal de la OIDO incluye a personas bilingües que dominan una lengua extranjera, así como a personas que han adquirido cierto nivel de competencia en lenguas extranjeras a través de la educación y/o la experiencia. Estas habilidades se valoran, pero la OIDO no ofrece actualmente formación en interpretación o traducción, ni tiene un programa en marcha para

⁵ La interpretación en lengua de señas y otros servicios de ayuda a la comunicación con personas con discapacidad se prestarán a través de un contrato separado de la OIDO en función de las necesidades.

evaluar el dominio lingüístico. Antes de depender de los miembros del personal para las comunicaciones con personas LEP en su propio idioma, el personal de la OIDO debe consultar con sus supervisores sobre qué situaciones son apropiadas para que ellos proporcionen los servicios lingüísticos necesarios utilizando sus propias habilidades. Cuando haya alguna duda sobre si se ha entendido bien una comunicación relacionada con la salud, la seguridad, los derechos o las libertades civiles, el personal de la OIDO utilizará la línea lingüística para la interpretación profesional.

Guía de identificación lingüística "I Speak" de DHS CRCL

Todo el personal y los contratistas de la OIDO que lleven a cabo actividades de administración de casos, supervisión de centros de detención, relaciones exteriores y políticas tendrán acceso a una versión impresa o en línea de la Guía de identificación lingüística "I Speak" (Guía "I Speak") del CRCL del DHS para ayudarles a la identificación rápida de idiomas para ayudar a las personas con LEP.⁶ El personal de la OIDO debe tener acceso a la Guía "I Speak" en todos los lugares en los que se espera que se produzcan interacciones con personas con LEP y utilizar la guía según proceda.

Actividades del programa que implican interacciones con el público y personas bajo custodia del DHS

Las cuatro divisiones operativas de la OIDO se relacionan con el público y con las personas bajo custodia del DHS como parte del cumplimiento de la misión de la OIDO. Las actividades ejecutadas por estas cuatro divisiones cuentan con el apoyo del contrato de la OIDO mencionado anteriormente.

Actividades de administración de casos

La División de Administración de Casos (CMD, por sus siglas en inglés) de la OIDO examina de forma independiente y objetiva los problemas relacionados con la detención de inmigrantes planteados por el público y trabaja en colaboración con nuestras partes interesadas y socios para prestar asistencia o reparación de forma eficiente y eficaz. La CMD garantiza un acceso significativo a las personas LEP en el curso de su trabajo de tramitación de quejas, denuncias o consultas relacionadas con las condiciones de detención de inmigrantes. Los ciudadanos pueden presentar quejas, denuncias y consultas a través del formulario de ingreso de casos de la OIDO (formulario 405 del DHS), disponible en varios idiomas, así como a través de cualquier otro medio de comunicación. Los administradores de casos de la CMD también hacen presentaciones verbales a grupos de personas detenidas que pueden incluir un número considerable de personas con capacidad limitada de inglés. Los administradores de casos obtendrán los servicios de un intérprete para dichas presentaciones, a menos que el administrador de casos sea competente para realizar dichas presentaciones en la lengua materna

⁶ Ver *I Speak . . . Guía de identificación de lenguas*. Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles. (2011). *I Speak . . . Guía de identificación de lenguas*. Departamento de Seguridad Nacional, Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles. <https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/crcl-i-speak-booklet.pdf>.

de la audiencia LEP. Las interacciones con personas LEP son manejadas por directores regionales y administradores de casos de inmigrantes detenidos, que están capacitados para identificar y facilitar los servicios lingüísticos.

Actividades de supervisión de detenciones

La División de Supervisión de Detenciones (DO, por sus siglas en inglés) de la OIDO garantiza la existencia de condiciones seguras y humanas en las detenciones de inmigrantes mediante inspecciones y análisis independientes, objetivos y creíbles de las instalaciones de ICE y la CBP en todo Estados Unidos, que dan lugar a recomendaciones razonables y realistas. Sus inspecciones también incluyen un examen para determinar si un centro ha tomado medidas correctivas para resolver las infracciones o problemas detectados durante una inspección, auditoría o investigación anterior de otra oficina de supervisión. La DO revisa los programas de las instalaciones para garantizar un acceso significativo a las personas LEP en el curso de su trabajo de evaluación de los resultados de la atención, la seguridad, la justicia y la administración.

Actividades de relaciones exteriores

La División de Relaciones Exteriores de la OIDO (EXTRA, por sus siglas en inglés) se compromete directamente con las partes interesadas para generar confianza y proporcionar información al público con respecto a la misión y las actividades de la OIDO. A través de la comunicación y la conexión, EXTRA también se sensibiliza y solicita información sobre las preocupaciones de las partes interesadas en relación con las condiciones de detención de inmigrantes, trabajando con otras divisiones de la OIDO para determinar el método de resolución adecuado. Las interacciones con LEP son gestionadas por Especialistas en Participación Pública de OIDO, especialmente formados para identificar y facilitar servicios lingüísticos.

Actividades políticas y normativas

La División de Políticas y Normas (POSTA, por sus siglas en inglés) de la OIDO se encarga de abordar los problemas a nivel empresarial del sistema nacional de detención de inmigrantes. POSTA cumple esta misión a través de cuatro funciones vitales: análisis de datos sobre detención; propuesta de soluciones a problemas sistémicos; educación y asistencia técnica basadas en la detención; y creación del informe anual de la OIDO al Congreso. Durante la revisión o investigación de posibles problemas sistémicos, la División de Políticas y Normas puede tener la necesidad de realizar una o más entrevistas con la población detenida en relación con sus experiencias de detención de inmigrantes para comprender mejor las repercusiones de determinados problemas en las personas detenidas. Las interacciones con LEP son gestionadas por analistas políticos de POSTA, especialmente formados para identificar y facilitar servicios lingüísticos.

Sitio web de OIDO

La página web de la OIDO dirigida al público contiene información sobre toda la gama de programas y actividades de la OIDO. Actualmente, el contenido se muestra tanto en inglés como

en español. Un documento de una página que describe el trabajo de la OIDO está disponible en varios idiomas.⁷ El Formulario de Ingreso de Casos de la Oficina también está disponible en varios idiomas, como inglés, español, portugués, criollo haitiano, ruso, turco, árabe y rumano. La OIDO tiene previsto ampliar los idiomas disponibles para el Formulario de Ingreso de Casos y otros materiales, así como desarrollar puntos de acceso multilingües para la información que más pueda interesar a las personas que buscan los servicios de la OIDO. La OIDO revisa el contenido de la página web de forma rutinaria con el objetivo de mejorar la accesibilidad de las personas con LEP. Esto incluye identificar la información más importante que debe traducirse a otras lenguas y los mejores medios para difundir el contenido traducido a las comunidades LEP.

Procedimientos de acceso lingüístico

El personal de la OIDO dispondrá de procedimientos para identificar y facilitar servicios de interpretación (verbal) y traducción (de documentos escritos, ya sea oralmente o por escrito) para las comunicaciones con personas con LEP.

Procedimientos de garantía de calidad

La garantía de calidad es una parte crítica de los esfuerzos de la OIDO para proporcionar a las personas con LEP un acceso significativo a los programas y actividades de la OIDO. A través del Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico del DHS, la OIDO colabora con el CRCL del DHS y otros componentes del DHS para identificar las mejores prácticas para garantizar la calidad de los servicios lingüísticos, así como establecer las normas propuestas para el control de calidad en todo el departamento.

El personal de la OIDO proporcionará información rutinaria a Operaciones y Manejo de Recursos de la OIDO sobre la calidad de los servicios de interpretación o traducción recibidos.

El contrato de servicios lingüísticos de la OIDO incluye requisitos específicos para prestar servicios de traducción e interpretación de alta calidad, realizar pruebas para determinar el nivel de competencia del intérprete o traductor y llevar a cabo controles de calidad. En el caso de las traducciones, el contratista lleva a cabo una revisión interna de la calidad de cada traducción antes de entregarla a la OIDO. En el caso de la interpretación, el COR de la OIDO solicita al personal de la OIDO su opinión sobre la sesión de interpretación. Los esfuerzos y prácticas actuales de la OIDO son los siguientes:

Traducciones: Además del control de calidad interno que la OIDO exige a su contratista, una vez que el COR recibe un documento traducido del contratista, el COR puede proporcionar la traducción a un miembro del personal de la OIDO con conocimientos de idiomas extranjeros para evaluar informalmente si la traducción parece comunicar la información prevista. El COR envía al contratista cualquier pregunta o comentario y le

⁷ En el momento de finalizar este plan lingüístico, la página estaba disponible en 16 idiomas.

notifica sus preferencias lingüísticas para futuros trabajos de traducción. La OIDO también puede recurrir a un segundo proveedor como paso en el proceso de garantía de calidad.

Interpretación: Además de los procedimientos internos de control de calidad que la OIDO exige a su contratista de servicios lingüísticos, se pide al personal de la OIDO que utiliza intérpretes que informe al COR sobre la calidad de la sesión interpretada. Como en el caso de las traducciones, el COR comunica cualquier problema al contratista.

Adiestramiento

La División de Integración de Programas de la OIDO es responsable de garantizar que el personal de la OIDO reciba formación sobre el contenido de este plan, incluida la política de acceso lingüístico, los términos clave y los procedimientos de acceso lingüístico. A partir del año fiscal 2023, la OIDO impartirá formación a todo el personal nuevo sobre la Orden Ejecutiva 13166 y los principios, requisitos y mejores prácticas de acceso lingüístico.

A través del Grupo de Trabajo Federal Interagencial sobre LEP, el CRCL, el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE) y la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) trabajaron con el Departamento de Justicia de Estados Unidos, y otras agencias federales en el desarrollo de una serie de [vídeos de adiestramiento](#) que cubren diversos aspectos de la provisión de un acceso significativo a las personas con LEP a los programas y actividades del gobierno federal. La OIDO también está trabajando con otros componentes del DHS para compartir recursos de adiestramiento. Un buen punto de partida es el vídeo [Proporcionando un acceso significativo a los individuos con un dominio limitado del inglés](#). La OIDO incorporará recursos como estos en la orientación de nuevos empleados bajo la División de Integración de Programas de la OIDO.

Notificación al público y alcance

Aviso al público sobre los servicios lingüísticos

La provisión de un acceso significativo también implica la notificación de los servicios de asistencia lingüística. El Formulario de Ingreso de Casos de la OIDO ([formulario 405 del DHS](#)) está disponible en varios idiomas.

Alcance

OIDO EXTRA llevará a cabo actividades de alcance sobre el Plan de Acceso Lingüístico a través de:

- presentaciones en mesas redondas de participación comunitaria por todo Estados Unidos;
- traducción a varios idiomas de un resumen de los recursos de acceso lingüístico, que se publicará en línea y se distribuirá en las mesas redondas de participación comunitaria; y

- publicación de este plan y de los recursos relacionados en el sitio web de la OIDO y en LEP.gov.⁸

Monitoreo y evaluación

La OIDO supervisa de forma rutinaria y continua la calidad y eficacia de los servicios lingüísticos prestados a través de su contrato de servicios lingüísticos. La OIDO pretende evaluar la eficacia del plan mediante, entre otras cosas:

- solicitando la opinión de las personas con LEP a las que presta servicios; y
- solicitando opiniones al personal de la OIDO sobre la disponibilidad, calidad, suficiencia e impacto de los servicios lingüísticos.

La evaluación del Plan de Acceso Lingüístico de la OIDO se realizará cada dos años por POSTA de la OIDO y el COR de ORM. Un informe sobre el estado del acceso lingüístico dentro de la OIDO, incluyendo cualquier recomendación de mejora y modificación del plan, será proporcionado al Defensor del Pueblo tras cada periodo de evaluación.

Prioridades para los próximos años

Mejoras en el acceso a los programas y actividades de la OIDO

Para desarrollar este plan, la OIDO evaluó sus prioridades y necesidades lingüísticas, así como su capacidad actual para satisfacerlas. La evaluación de la OIDO tuvo en cuenta lo siguiente:

- el número o la proporción de personas LEP encontradas o que puedan encontrarse;
- la frecuencia de los contactos con personas LEP;
- la naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio prestado; y
- los recursos disponibles y los costos para proporcionar un acceso significativo.

De ahora en adelante, la OIDO seguirá aplicando estos factores y reevaluando las necesidades y prioridades lingüísticas en respuesta a los cambios en la composición lingüística de las poblaciones de detenidos.

Al evaluar los dos primeros factores, la OIDO es consciente del hecho de que la proporción de personas con LEP en toda la población de detenidos del DHS (incluida la prevalencia de determinados idiomas) puede no reflejar proporciones muy diferentes de un centro a otro, y puede cambiar rápidamente con el tiempo, como cuando los acontecimientos mundiales afectan a la demografía de la población de detenidos. En consecuencia, la OIDO supervisará periódicamente la suficiencia de este Plan de acceso lingüístico en cada centro concreto y determinará si deben mejorarse los servicios de interpretación y si los documentos vitales deben traducirse a otros idiomas.

⁸ Véase: [LEP.gov](http://www.lep.gov). <http://www.lep.gov>.

Por último, la OIDO identifica documentos vitales e interacciones clave con el público en función de la importancia de la actividad, información o encuentro, la frecuencia de la interacción y la demografía en lugares o programas concretos. Las siguientes prioridades se basan en esta evaluación, pero están sujetas a cambios a medida que se reciban nueva data.

Aprovechamiento de los conocimientos de idiomas extranjeros del personal de la OIDO

La OIDO tiene la suerte de que una parte sustancial de su personal domina más de una lengua. El dominio de una lengua extranjera puede ir desde la capacidad de entablar comunicaciones muy básicas hasta el bilingüismo total. Las siguientes iniciativas ayudarán a la OIDO a hacer un uso más eficaz de esas capacidades:

- la identificación de servicios acreditados para evaluar el nivel de dominio de lenguas extranjeras del personal de la OIDO;
- determinar el nivel de competencia necesario para garantizar un acceso significativo a los distintos tipos de programas y servicios de la OIDO;
- identificar los recursos que pueden ponerse a disposición del personal de la OIDO que desee mejorar su dominio de lenguas extranjeras;
- estudiar la viabilidad de ofrecer incentivos o ayudas al personal con dominio de lenguas extranjeras para que mejore su nivel de competencia o adquiera habilidades adicionales en interpretación.

Determinación de prioridades

A la hora de determinar cómo priorizar el uso de los servicios de interpretación y traducción de idiomas, la OIDO presta especial atención a las interacciones vitales y a los documentos e información vitales.

Interacciones vitales

La OIDO ha determinado que las siguientes funciones son interacciones vitales con las personas LEP:

- las interacciones en persona con las personas en los centros de detención de inmigrantes, incluida la capacidad del personal de la OIDO para aplicar eficazmente en dichas interacciones el enfoque de la OIDO centrado en las víctimas e informado de los traumas y la capacidad del detenido para participar plenamente en las entrevistas y otras interacciones destinadas a comprender la denuncia; y
- acceso a los procesos de presentación de denuncias, incluido el Formulario de Ingreso de Casos (Formulario 405 del DHS).

Documentos e información vitales

La OIDO ha determinado que los siguientes son documentos vitales y, como tales, son prioritarios para obtener traducciones:

- la correspondencia entrante y otra información en idiomas distintos del inglés, en particular en lo que se refiere a las denuncias de los detenidos o del público en general sobre el trato inseguro o inhumano de las personas en los centros de detención de inmigrantes, o el incumplimiento por parte de un centro de detención de las normas de cuidado exigidas;
- información sobre cómo presentar una queja relativa a las condiciones de detención ante la OIDO.

Actividades específicas

Este Plan de Acceso Lingüístico de la OIDO no es meramente un documento estático, sino también una guía de actividades específicas a emprender en la búsqueda de la mejora del acceso lingüístico. La siguiente lista de actividades bajo este plan actual no le resta libertad para emprender actividades adicionales.

Interpretación y traducción

- Mantener servicios contractuales capaces de proporcionar un número adecuado de intérpretes y traductores, incluidos intérpretes y traductores de lenguas indígenas.
- Explorar el uso adecuado de las traducciones automáticas como alternativa cuando no se disponga de interpretación en directo.
- Traducir determinados documentos de la OIDO que se distribuyen regularmente en las instalaciones del DHS o en mesas redondas, eventos y otras actividades de participación comunitaria de la OIDO.
- Desarrollar un plan y un protocolo para el uso de intérpretes presenciales en las investigaciones en sitio como complemento al uso de la interpretación telefónica.
- Desarrollar planes y protocolos para el uso de intérpretes presenciales en actos específicos de participación comunitaria.
- Proporcionar el léxico de la OIDO: Enfoque de la comunicación centrado en la víctima y en el trauma en los inmigrantes detenidos al contratista de servicios lingüísticos para su uso en traducciones y sensibilización en interpretaciones.
- Revisar la página web de la OIDO, identificando la información más importante que debe traducirse y los mejores medios para informar a las comunidades LEP y a las organizaciones que sirven a las comunidades LEP sobre la disponibilidad de estas traducciones.
- Desarrollar un marco para nuevas páginas web de la OIDO con contenido multilingüe similar al de la Administración del Seguro Social "portal multilingüe" y el Centro de Recursos Multilingües de la USCIS.
- Identificar y catalogar los documentos vitales en todo el DHS -y el estado de las traducciones- y colaborar con los componentes del DHS para establecer un plan de traducción a otros idiomas de los documentos más vitales para las personas detenidas por motivos de inmigración.

- Identificar formas de mejorar el acceso lingüístico en los centros de detención de inmigrantes, en particular cuando un componente responsable de la detención no cumple las normas aplicables en materia de acceso lingüístico.
- Colaborar con otros componentes del DHS en la traducción de determinados materiales de "Conozca sus derechos" a otros idiomas. En los centros de detención de inmigrantes hay actualmente un vídeo "Conozca sus derechos" en inglés, español y francés.

Adiestramiento

- Proporcionar continuamente adiestramiento y asistencia técnica al personal sobre los principios, la política y los procedimientos de acceso lingüístico.
- Elaborar directrices para ofrecer al personal bilingüe pruebas de evaluación lingüística.

Colaboración con otras agencias federales y otras organizaciones

- Colaborar con el Grupo de Trabajo Interinstitucional Federal sobre LEP sobre la aplicación de la Orden Ejecutiva 13166 en todo el gobierno federal mediante la participación en el subgrupo dirigido por el gobierno federal y otras actividades relacionadas.
- Participar en el grupo de trabajo sobre acceso lingüístico del DHS.

Alcance

- Seguir proporcionando información sobre el acceso lingüístico y obtener aportaciones de partes interesadas externas sobre la mejora del acceso lingüístico en los servicios de la OIDO y en todos los componentes del DHS responsables de la atención y la seguridad de las personas detenidas por motivos de inmigración.

Seguimiento, evaluación y monitorización

- Identificar métodos eficaces de recogida y seguimiento de las lenguas de las personas con LEP en comunicación con la OIDO para informar a la OIDO en la planificación de futuros servicios lingüísticos.
- Revisar la página web de la OIDO con el objetivo de mejorar su accesibilidad para las personas con LEP.
- Solicitar comentarios de partes interesadas externas sobre la provisión de acceso lingüístico por parte de la OIDO, para utilizarlos en la evaluación de la suficiencia del Plan de Acceso Lingüístico de la OIDO.

Monitorear los progresos de la OIDO

La OIDO supervisará su progreso en la realización de las actividades de acceso lingüístico descritas en el Plan de Acceso Lingüístico de la OIDO y proporcionará asistencia técnica continua al personal para proporcionar acceso lingüístico a los programas y actividades de la OIDO.

Grupos de trabajo sobre acceso lingüístico del DHS y la OIDO

La OIDO participa en el Grupo de trabajo sobre acceso lingüístico del DHS, compuesto por varios componentes y oficinas del DHS y administrado bajo la dirección del CRCL. Esto apoya los propios esfuerzos de la OIDO para reforzar el acceso lingüístico en sus propios programas y servicios, así como para llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión de la detención, administración de casos, y desarrollo de políticas relacionadas con componentes del DHS responsables del cuidado de las personas retenidas en centros de detención de inmigrantes del DHS con respecto a sus planes de acceso lingüístico.

Para ayudar a llevar a cabo y mejorar su propio Plan de Acceso Lingüístico, la OIDO establecerá un Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico de la OIDO (LAWG, por sus siglas en inglés) compuesto por representantes de cada división de la OIDO (es decir, Manejo de Casos, Supervisión de Detención, Política y Estándares, Relaciones Externas, Integración de Programas, y Operaciones y Manejo de Recursos). El LAWG de la OIDO encabezará el examen de las formas de mejorar el acceso lingüístico mediante, entre otras cosas, la evaluación de la fuerza de trabajo multilingüe de la OIDO, el desarrollo de mecanismos para evaluar el dominio de lenguas extranjeras para el personal multilingüe, la exploración de cómo hacer el uso más eficaz del personal con conocimientos de lenguas extranjeras, y la evaluación de nuevas tecnologías y servicios que podrían mejorar la capacidad de la OIDO para proporcionar un acceso significativo a todas las personas con LEP a los programas y servicios de la OIDO.

Nuevas tecnologías

El CRCL del DHS y varios componentes del DHS han investigado o explorado las capacidades de la "traducción automática" para su posible uso en operaciones y programas del DHS. La traducción automática se refiere al uso de programas informáticos que pueden traducir el contenido de origen a las lenguas de destino. Una de estas tecnologías utilizadas en los centros del DHS son las tabletas electrónicas que permiten a los detenidos comunicarse con el personal del centro, obtener información jurídica y solicitar una cita con la OIDO en relación con el tratamiento o las condiciones de detención de inmigrantes. Algunas de estas tabletas electrónicas incluyen programas de traducción de idiomas para que las personas detenidas por motivos de inmigración puedan seleccionar el idioma que prefieran. Sus comunicaciones se traducen al inglés, y las respuestas en inglés se traducen a su lengua preferida.

La OIDO seguirá investigando y evaluando nuevas tecnologías y valorando su impacto en las condiciones de detención como parte de su función de supervisión.

Asistencia técnica y adiestramiento

La OIDO recurrirá principalmente al CRCL para obtener asistencia técnica y adiestramiento sobre los requisitos de acceso lingüístico y los recursos para proporcionar un acceso significativo a las personas con LEP en sus programas y actividades.

Herramientas y mecanismos de evaluación

La OIDO evalúa la eficacia de su Plan de Acceso Lingüístico supervisando periódicamente la calidad y eficacia de su contrato de servicios lingüísticos y recabando opiniones sobre la eficacia del plan a través del Grupo de Trabajo de Acceso Lingüístico de la OIDO.

Monitoreo del contrato de servicios lingüísticos

El oficial de contratación de la OIDO se reúne regularmente para intercambiar información sobre la calidad de los servicios lingüísticos que el contratista está proporcionando a la OIDO, la puntualidad de estos servicios y la satisfacción o preocupaciones del personal. Esta información se utiliza para supervisar el contrato (y solicitar ajustes), así como el estado del acceso lingüístico en la OIDO.

Encuesta al personal

Dentro de los seis meses siguientes a la implementación del Plan de Acceso Lingüístico de la OIDO, la División de Políticas y Estándares de la OIDO, en cooperación con el COR y otras divisiones de la OIDO, llevará a cabo una encuesta entre el personal de la OIDO para evaluar la eficacia del programa de acceso lingüístico de la OIDO y solicitar comentarios y recomendaciones para mejoras.

Evaluación demográfica

La OIDO evaluará las principales lenguas y poblaciones LEP a las que presta servicio revisando el uso del contrato de lenguas extranjeras de la OIDO y los registros de quejas de casos de la OIDO. A continuación, la OIDO identificará los principales idiomas para los que se solicita interpretación o traducción, tanto en todo el sistema de detención de inmigrantes del DHS como en cada centro de detención específico del DHS.

Información de contacto y asistencia

Para informarse sobre el acceso lingüístico en cualquier programa o actividad de la OIDO, cualquier persona puede ponerse en contacto con la OIDO por correo electrónico a: OIDO_Outreach@hq.dhs.gov, escribiendo a la OIDO a la dirección indicada más abajo, o presentando una queja (descrita más abajo) sobre la falta de acceso lingüístico. Los remitentes pueden escribir en el idioma de su elección y, si es necesario, OIDO lo traducirá, así como cualquier respuesta de la OIDO.

Las quejas sobre las condiciones de detención de inmigrantes pueden presentarse utilizando el Formulario de Ingreso de Casos (DHS 405) (en varios idiomas), o facilitando a la OIDO una descripción detallada por escrito de las alegaciones en el idioma que elija el remitente. Puede encontrar más información sobre cómo presentar una queja ante la OIDO en línea (formulario 405 del DHS).

La queja y cualquier documentación de apoyo pueden enviarse a la OIDO por uno de los siguientes medios:

Correo electrónico: detentionombudsman@hq.dhs.gov

Servicio postal de Estados Unidos (USPS) y/o servicios de entrega urgente:

U.S. Department of Homeland Security

Oficina del Defensor de Inmigrantes Detenidos, Mail Stop #0134

Patriots Plaza II, 375 E St SW

Washington, DC 20024

Debido a las medidas de seguridad del Servicio Postal del Gobierno de Estados Unidos (USPS, por sus siglas en inglés), los casos enviados por correo (incluso los enviados por servicios de entrega urgente) pueden sufrir retrasos.