



Resumen del [GAO-10-91](#), informe enviado a los legisladores solicitantes

El Motivo de este Estudio

La Orden del Ejecutivo 13166 (11 de agosto, 2000) instruye a cada organismo federal a mejorar el acceso a sus programas y servicios a las personas que tienen dominio insuficiente del inglés (DII). Por medio de la orientación del Departamento de Justicia (DOJ), esos organismos deben elaborar guías para sus beneficiarios o un plan para los DII que faciliten su acceso a los servicios y programas federales. La GAO (Contraloría) 1) averiguó cuáles eran los organismos que ya habían preparado guías y planes para sus beneficiarios de DII, 2) evaluó el grado de conformidad de los organismos seleccionados con la Orden del Ejecutivo, según la orientación del DOJ, y 3) examinó lo que han hecho el DOJ y los tres organismos seleccionados para mejorar la colaboración. La GAO estudió la Orden del Ejecutivo y las guías y planes para los beneficiarios que figuran en internet en [LEP.gov](#); seleccionó al Impuesto sobre la Renta (IRS), los Servicios de Emergencia (FEMA) y los Servicios para Pequeños Negocios (SBA) para ese examen (por la frecuencia e importancia de su relación con las personas de DII), y estudió la documentación relativa a los esfuerzos cooperativos de esos organismos para facilitar el acceso a los servicios federales.

Lo Que Recomienda la GAO

La GAO recomienda que el DOJ, el Departamento de Seguridad Interna (DHS), FEMA, IRS y SBA adopten varias medidas para asegurarse de que las personas de DII tengan acceso a los servicios y programas federales. Los cinco organismos convinieron con esas recomendaciones y señalaron algunos cambios técnicos, los cuales se han incorporado a este informe cuando correspondía.

Highlights: Edición en Español número de producto GAO-10-685

Mirar el [GAO-10-91](#) o sus elementos clave. Para más información, llamar a Robert Goldenkoff, (202) 512-6806 o por internet, goldenkoffr@gao.gov.

ACCESO AL IDIOMA

Ciertos organismos pueden mejorar los servicios que prestan a las personas que tienen dominio insuficiente del inglés (DII)

Las Conclusiones de la GAO

Al mes de febrero de 2010, 22 organismos habían preparado las guías para sus beneficiarios. Además, el DOJ había recibido planes para las personas de DII de 58 organismos federales. Pero no se puede saber cuántos organismos deben preparar guías y planes de DII para sus beneficiarios porque según la Orden del Ejecutivo cada organismo tiene la obligación de averiguar, en vista de su experiencia, si necesita tener guías y planes de DII y no se le requiere que informe sobre los resultados de la averiguación. Por consiguiente, ciertos organismos pueden llegar a la conclusión de que no necesitan redactar guías ni planes para los que tienen DII. Además, aunque la Orden del Ejecutivo obliga a los organismos a publicar las guías para los beneficiarios, no les exige que hagan lo mismo con los planes. La orientación del DOJ indica cuatro elementos que mejorarían el acceso a los programas y servicios federales para los que tienen DII. El IRS ha aplicado del todo cada uno de esos elementos, mientras que FEMA y SBA han progresado menos, como se indica en el cuadro siguiente.

Elementos que han aplicado los organismos seleccionados para mejorar el acceso de los que tienen DII

Elemento	Description	IRS	FEMA	SBA
1. Compromiso del organismo	Aplicación en todo el organismo de un plan para los DII y publicación de guías para los beneficiarios de fondos, así como la distribución de los servicios entre planificación estratégica, procesos y asignación de recursos.	●	●	●
2. Evaluación de necesidades	Recopilación de datos sobre el número de clientes con DII, la frecuencia de la relación con los mismos y el nivel necesario de prestación de servicios.	●	●	○
3. Entrega del servicio	Prestación estratégica y sistemática de servicios e información, mediante los recursos internos, los medios técnicos y las entidades socias.	●	●	●
4. Vigilancia	Información de los interesados, medición permanente de los recursos usados y del rendimiento y los resultados de los programas, y cumplimiento con los requisitos en materia de derechos humanos.	●	●	●

● Aplicado del todo ● Aplicado en parte ○ No aplicado

Source: Tomado del análisis de la GAO de la Orden del Ejecutivo 13166 y de la orientación del DOJ.

El IRS ha centralizado los servicios de acceso al idioma en una sola oficina, a la cual supervisa un consejo ejecutivo representante de todo el organismo. Además, el IRS identifica periódicamente a las poblaciones de DII a las que sirve, presta diversos servicios específicos de acceso al idioma, y vigila estos servicios para su posible mejora. El FEMA ha demostrado su compromiso, identificado a las poblaciones de DII y prestado servicios en casos de catástrofe pero carece de un planteamiento estructurado para supervisar esos servicios. Aunque el SBA sigue redactando su plan para el DII, este organismo no efectúa evaluaciones de las necesidades ni vigila detenidamente los servicios que presta a los que tienen DII.

Entre los organismos estudiados por la GAO, el FEMA colabora con el SBA e IRS para facilitar a los que tienen DII una ubicación centralizada donde recibir asistencia en casos de catástrofes declaradas. Además, estos organismos federales (junto con otros 21) forman parte de un Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre el DII. La GAO ha reconocido un posible modo de compartir servicios que los organismos pudieran emplear para traducciones e interpretaciones.