



Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración

Ombudsman

Informe anual 2011

29 de junio de 2011



Homeland
Security

Oficina de Servicios de
Ciudadanía e Inmigración
Ombudsman

Informe anual 2011

29 de junio de 2011



Homeland
Security

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

*Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e
Inmigración*
Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos
Mail Stop 1225
Washington, DC 20528-1225



**Homeland
Security**

29 de junio de 2011

El honorable Patrick J. Leahy
Presidente
Comité Judicial
Senado de los Estados Unidos
Washington, DC 20510

El honorable Lamar Smith
Presidente
Comité Judicial
Cámara de Representantes de los Estados Unidos
Washington, DC 20515

El honorable Chuck Grassley
Miembro de mayor rango
Comité Judicial
Senado de los Estados Unidos
Washington, DC 20510

El honorable John Conyers, Jr.
Miembro de mayor rango
Comité Judicial
Cámara de Representantes de los Estados Unidos
Washington, DC 20515

Estimados Presidentes y Miembros de mayor rango:

El Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración tiene el agrado de presentar, conforme a la sección 452(c) de la Ley de Seguridad Nacional de 2002, su Informe anual 2011.

Quedo a su disposición para proporcionarles información adicional, si así se solicitara.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "January Contreras".

January Contreras
Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración

www.dhs.gov/cisombudsman

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Mensaje del Ombudsman

Desempeñarme como Ombudsman es un privilegio. En esta función, he tenido la oportunidad de interactuar con personas de todo el mundo, que han inmigrado o intentan inmigrar a los Estados Unidos. Nunca dejan de inspirarme. Llegan al país como cónyuges, padres, hijos, hermanos y hermanas procurando reencontrarse con la familia. Llegan al país como profesionales de atención médica, que prestan su ayuda a nuestras comunidades rurales y marginadas. Llegan al país como empresarios e innovadores. Llegan al país escapando de la trata de personas, la violencia o la persecución, y buscando refugio debido a desastres naturales. Incluso, otros llegan para servir en las Fuerzas Armadas estadounidenses de su país de adopción y se convierten en ciudadanos estadounidenses.

En el Departamento de Seguridad Nacional, el Ombudsman tiene la responsabilidad y el privilegio de ayudar a todas estas personas, al igual que a aquellos que elevan una petición en su nombre, a navegar por el proceso de ciudadanía e inmigración. De forma personalizada, ayudamos a resolver los problemas con los que se encuentran aquellos que intentan obtener beneficios de inmigración y hacemos propuestas orientadas a la solución a fin de mejorar el sistema de beneficios de inmigración.

En nuestro Informe anual 2011, analizamos los desafíos a los que se enfrentan los inmigrantes, las familias y los empleadores en las áreas de asistencia humanitaria, familiar y laboral. Examinamos los problemas del servicio al cliente, las oportunidades para lograr mayor coherencia en las adjudicaciones y la necesidad de procesamientos y sistemas actualizados. También destacamos áreas (como nuevas iniciativas de participación ciudadana y otras propuestas y mejores prácticas) en las que los servicios de ciudadanía e inmigración han mejorado, siendo ahora más transparentes, eficientes y convenientes.

Agradezco al Director de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración (USCIS) de los Estados Unidos, Alejandro Mayorkas, y a los funcionarios del USCIS que prestan servicio en la sede y en las oficinas de todo el país. Cada vez que el Ombudsman ayuda a resolver problemas relacionados con solicitudes y peticiones pendientes, lo logra con la ayuda de los mediadores y los supervisores del USCIS. Además, en cuanto a los problemas que comprenden desde reglamentaciones sobre representación de abogados hasta adjudicaciones para inversores extranjeros, los líderes del USCIS han colaborado con el Ombudsman mediante acciones y diálogos para solucionar problemas.

Estoy agradecida por el apoyo permanente de la secretaria Janet Napolitano, la subsecretaria Jane Holl Lute y de los miembros del Congreso, quienes son esenciales para que podamos prestar servicios a la ciudadanía.

Por último, quiero agradecerle a mi personal por su dedicación a nuestra misión y por la tarea que realizan para ayudar a las personas y a los empleadores a navegar por las aguas, a veces agitadas, del sistema de beneficios de inmigración. Nunca antes había desempeñado una función como esta, en la que constantemente recibo palabras de agradecimiento y aprobación. Atribuyo todo esto al compromiso profundo de mis colegas del Ombudsman. Seguiré trabajando con diligencia para identificar problemas sistémicos y mejorar la calidad de los servicios que presta el USCIS.

Atentamente.



January Contreras
Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Resumen ejecutivo

El Informe anual 2011 del Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración incluye lo siguiente:

- Una descripción general de la misión y los servicios del Ombudsman.
- Una revisión de las principales iniciativas de políticas y de participación ciudadana de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración (USCIS) de los Estados Unidos.
- Un análisis detallado de los problemas serios y generalizados, y de las mejores prácticas en las áreas de asistencia humanitaria, familiar y laboral, como así también de los desafíos en el servicio al cliente y transformación, el esfuerzo de toda la institución para que los servicios de inmigración dejen de ser un modelo basado en papel y pasen a tener un entorno electrónico.

Descripción general del Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración. El Ombudsman, creada por la Ley de Seguridad Nacional de 2002, ayuda a las personas y a los empleadores a resolver problemas con el USCIS. El Ombudsman es independiente, confidencial e imparcial. Durante el período del informe, desde el 1 de abril de 2010 hasta el 31 de marzo de 2011, el Ombudsman abrió 3,247 investigaciones de casos. El Ombudsman también recomienda maneras de resolver problemas sistémicos para mejorar los servicios de inmigración.

Año en revisión del USCIS: iniciativas de políticas y participación ciudadana. Durante el período del informe, el USCIS ha perseguido metas ambiciosas respecto de la participación ciudadana y llevó a cabo una revisión a nivel de toda la institución en relación con las políticas y los procedimientos que guían la administración por parte del USCIS de los beneficios de inmigración. Tales esfuerzos han demostrado el compromiso del USCIS de prestar mejores servicios de inmigración. A su vez, gran cantidad de las metas e iniciativas anunciadas aún siguen pendientes.

Áreas de estudio para el 2011: problemas serios y generalizados, y mejores prácticas

El Informe anual del Ombudsman, como lo exige la sección 452(c)(1)(B) de la Ley de Seguridad Nacional, debe incluir

un “resumen de los problemas más serios y generalizados con los que se encuentran las personas y los empleadores”. Asistencia humanitaria. Las leyes de inmigración estadounidenses proporcionan vías humanitarias a los inmigrantes que se encuentran en las situaciones más vulnerables y desesperadas.

- **Mayor protección para víctimas de la trata de personas y de otros delitos a través de programas humanitarios y capacitación para el USCIS y autoridades policiales.** El Departamento de Seguridad Nacional (DHS) de los Estados Unidos ha fomentado iniciativas centradas en combatir la violencia y brindar mayor protección a las víctimas de la trata de personas, violencia doméstica y otros delitos, al mismo tiempo que fortaleció la capacidad de las autoridades policiales para investigar y procesar a los autores. Los esfuerzos interinstitucionales, el personal dedicado, la colaboración con socios externos y el enlace público con la comunidad generaron importantes avances que garantizan aún más la seguridad de las víctimas.
- **Procesamiento de las solicitudes de acción diferida por parte del USCIS.** La acción diferida es una forma discrecional de ayuda que la Secretaría del Departamento de Seguridad Nacional delega al USCIS, como así también al Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE) y al Servicio de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP). Las partes interesadas han expresado sus inquietudes respecto a la demora en el procesamiento de las solicitudes de acción diferida presentadas por ciudadanos haitianos tras el terremoto de enero de 2010. El Ombudsman está revisando el procesamiento de las solicitudes de acción diferida que lleva a cabo el USCIS.
- **El reloj del asilo: autorización de empleo basada en el asilo.** El Ombudsman está examinando una gran cantidad de opciones para resolver las dificultades que encuentran aquellos que buscan asilo e intentan obtener autorización de empleo, un problema que se conoce comúnmente como “reloj del asilo”. El cálculo del tiempo acumulado para la elegibilidad del Documento de autorización de empleo (EAD) presenta una serie de aspectos complejos para los solicitantes, abogados, personal del USCIS y personal del Tribunal de Inmigración.

Familia e hijos. La unidad familiar ha sido, desde hace tiempo, la base de la política de inmigración estadounidense. La mayoría de las personas que obtienen la condición de residentes permanentes legales en los Estados Unidos lo logran en función de una relación familiar.

- **Retroceso de visa de familia y la respuesta del USCIS.** El Ombudsman ha prestado una considerable atención a la administración interinstitucional de las líneas de visa para la inmigración por empleo y familia. Esta sección se centra en las líneas de visa de familia, la regresión de las fechas límite del Boletín de Visas del Departamento de Estado de los Estados Unidos (denominado retroceso), el impacto en las personas y las familias, y la respuesta del USCIS.
- **Beneficios para sobrevivientes: implementación de nuevas disposiciones legales.** La sección 204(l) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad (INA), promulgada en el 2009, brinda ayuda cuando el solicitante que intenta obtener un beneficio de inmigración en nombre de un beneficiario, fallece antes de la adjudicación final del caso del beneficiario. Históricamente, tales beneficiarios perdían la elegibilidad para convertirse en residentes permanentes al fallecer el solicitante. Tras la promulgación de la ley, las partes interesadas informaron al Ombudsman que las oficinas locales del USCIS solían desconocer las nuevas disposiciones. Esta situación no se remedió por completo con la publicación de las directrices sobre políticas del USCIS y requiere medidas adicionales por parte del USCIS.
- **Asuntos relacionados con la inmigración de militares: apoyo a aquellos que prestan servicio.** El USCIS continúa mejorando y perfeccionando los esfuerzos de enlace público para miembros de las fuerzas armadas, sus cónyuges e hijos. A pesar de los esfuerzos del USCIS, aún persisten los problemas respecto de cierta ayuda discrecional para familias de militares.
- **Recomendación: “Adjudicaciones de Inmigrante juvenil especial: una oportunidad para adoptar las mejores prácticas”.** El 15 de abril de 2011, el Ombudsman emitió una recomendación compuesta de varias partes para mejorar las adjudicaciones que involucraban peticiones de Inmigrante juvenil especial (SIJ). Establecer unidades del USCIS dedicadas para adjudicar y, de ser necesario, realizar entrevistas ayudaría en gran medida a concretar la intención de las disposiciones de SIJ.

Empleo. Un sistema eficiente de inmigración por empleo intensifica el crecimiento económico general de los Estados

Unidos, responde a las necesidades del mercado laboral y mejora la competitividad global de los Estados Unidos.

- **VIBE: herramienta de validación de nuevos negocios del USCIS.** Las operaciones del Centro de Servicio del USCIS diseñó el Instrumento de validación de empresas comerciales (VIBE), para ayudar a los funcionarios del Servicio de Inmigración a evaluar la viabilidad y otras características clave de una compañía que eleva una petición. El USCIS informó al Ombudsman que no está llevando un registro del otorgamiento de las Solicitudes de prueba (RFE) relacionadas con VIBE ni de las Notificaciones de intención de negar, lo que plantea dudas acerca de la capacidad del USCIS para evaluar el impacto del VIBE. El Ombudsman controla de cerca las experiencias con VIBE de las partes interesadas.
- **Nuevo enfoque del Programa de visas para inmigrantes inversores.** El Ombudsman continúa escuchando las inquietudes de las partes interesadas respecto de la administración por parte del USCIS de la quinta categoría de preferencia por empleo (EB-5) para inmigrantes inversores. Las partes interesadas informan que la administración desigual del programa EB-5 está socavando la confianza en el programa y, a la larga, disminuirá el potencial de crecimiento laboral que debía generar.
- **Problemas actuales con las Solicitudes de prueba.** Los empleadores continúan manifestando un alto nivel de frustración con el otorgamiento de RFE por parte del USCIS, y le proporcionan al Ombudsman ejemplos de onerosas, inapropiadas e indebidas RFE. Las elevadas tarifas de las RFE impiden las operaciones comerciales legítimas. Se necesitan esfuerzos centrados y oportunos para abordar las directrices confusas y contradictorias, la falta de capacitación sobre la utilización de la preponderancia del estándar de la prueba y la garantía de calidad. Esta sección también proporciona datos no actualizados sobre RFE.
- **Actualización de E-Verify.** Durante el período de informes de 2011, el USCIS realizó mejoras a E-Verify que aumentaron la interoperabilidad con la Administración de Seguridad Social de los Estados Unidos y con el Departamento de Estado de los Estados Unidos. Si bien se mejoró la exactitud de E-Verify, aún sigue habiendo desafíos, como la susceptibilidad de E-Verify para identificar actos de fraude y la capacidad del USCIS para garantizar el cumplimiento del empleador.
- **Procesamiento de documentos de autorización de empleo por parte del USCIS.** Si las solicitudes de autorización de empleo siguen estando pendientes después del

período de procesamiento regulatorio de 90 días del USCIS, los solicitantes y los empleadores experimentan efectos negativos que comprenden desde dificultades laborales hasta la finalización del contrato laboral y otras cargas económicas resultantes. El Ombudsman está revisando el procesamiento de los EAD y sus posibles soluciones.

Servicio al cliente. Como componente del DHS que interactúa con millones de clientes cada año, el USCIS continúa invirtiendo recursos para mejorar su prontitud y capacidad de respuesta a las solicitudes de servicio al cliente.

- **Tiempos de procesamiento del USCIS.** Durante el período del informe, los tiempos de procesamiento suelen cumplir con los objetivos de la institución en las áreas clave de naturalización y ajuste de condición; este informe proporciona datos a nivel nacional sobre tales tiempos de procesamiento. Sin embargo, ciertas solicitudes y peticiones continúan experimentando demoras constantes o esporádicas, a pesar de la disminución general de recepciones en toda la institución.
- **Solicitudes de servicios y centros de atención telefónica del USCIS.** El USCIS ha realizado mejoras significativas en el servicio al cliente; sin embargo, las partes interesadas aún informan frustraciones con respecto a los centros de atención telefónica y al proceso de solicitud de servicio.
- **Cooperación y coordinación interinstitucional.** A fin de que el USCIS tome decisiones oportunas y legalmente adecuadas sobre ciertas solicitudes de beneficios de inmigración, debe comunicarse con precisión y rapidez con otras entidades federales y el DHS.
- **Recomendación: “Reclamos de los clientes: una herramienta para la rendición de cuentas y el servicio al cliente de calidad”.** El 23 de marzo de 2011, el Ombudsman emitió una recomendación respecto del procesamiento estandarizado por parte del USCIS de los reclamos del servicio al cliente.

Transformación del USCIS: la promesa de modernización del procesamiento de beneficios de inmigración y los sistemas del USCIS. La transformación es la iniciativa de modernización integral del USCIS para convertir los procesos comerciales en un entorno digitalizado e integrado. Hasta que la transformación mejore significativamente la experiencia de los clientes que interactúan con el USCIS, su potencial seguirá sin concretarse.

Recomendaciones anteriores. En este informe, se incluye un cuadro que resume las recomendaciones emitidas durante los períodos de informe de los años 2009 y 2010. De las 38 recomendaciones que emitió el Ombudsman durante dicho período, el USCIS implementó nueve, aceptó pero no implementó 18 y se rehusó a implementar 11. Para acceder a un análisis más detallado de las recomendaciones anteriores, consulte el Anexo 3.

De cara al futuro: prioridades y objetivos del Ombudsman para el próximo año. En el año del informe 2012, el Ombudsman continuará mejorando su capacidad para ayudar a las personas y a los empleadores a través de la asistencia de casos, el trabajo relacionado con las políticas y el enlace público. El Ombudsman está rediseñando su proceso actual de asistencia de casos para mejorar los resultados y minimizar su tiempo de respuesta a las investigaciones de casos. El Ombudsman llevará a cabo una revisión integral de las recomendaciones emitidas anteriormente para garantizar que se vuelvan a considerar las propuestas fiables a nivel operativo y las propuestas para la resolución de problemas que aún no se hayan implementado. Además de otras iniciativas de enlace público, el Ombudsman organizará su primera conferencia anual el 20 de octubre de 2011.

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Índice

Mensaje del Ombudsman.....	v
Resumen ejecutivo.....	vii
Índice.....	xi
Descripción general del Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración.....	1
Año en revisión del USCIS: iniciativas de políticas y participación ciudadana.....	5
Áreas de estudio para el 2011: problemas serios y generalizados, y mejores prácticas.....	7
Asistencia humanitaria.....	8
Mayor protección para víctimas de la trata de personas y de otros delitos a través de programas humanitarios y capacitación para el USCIS y autoridades policiales.....	9
Procesamiento de las solicitudes de acción diferida por parte del USCIS.....	11
El reloj del asilo: autorización de empleo basado en el asilo.....	13
Familia e hijos.....	14
Retraceso de visa de familia y la respuesta del USCIS.....	15
Beneficios para sobrevivientes: implementación de nuevas disposiciones legales.....	17
Asuntos relacionados con la inmigración de militares: apoyo a aquellos que prestan servicio.....	19
Recomendación: “Adjudicaciones de Inmigrante juvenil especial: una oportunidad para adoptar las mejores prácticas”.....	21
Empleo.....	22
VIBE: herramienta de validación de nuevos negocios del USCIS.....	23
Revisión del Programa de visas para inmigrantes inversores.....	25
Problemas actuales con las Solicitudes de prueba.....	27
Actualización de E-Verify.....	30
Procesamiento de documentos de autorización de empleo por parte del USCIS.....	31
Servicio al cliente.....	34
Tiempos de procesamiento del USCIS.....	35
Solicitudes de servicios y centros de atención telefónica del USCIS.....	35
Coordinación y cooperación interinstitucional: el USCIS, el ICE, la CBP y la EOIR.....	39
Recomendación: “Reclamos de los clientes: una herramienta para la calidad del servicio al cliente y la rendición de cuentas”.....	40
Transformación del USCIS: la promesa de modernización del procesamiento de beneficios de inmigración y los sistemas del USCIS.....	42
Recomendaciones anteriores.....	47
De cara al futuro: prioridades y objetivos del Ombudsman para el próximo año.....	49
Apéndices.....	51

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Descripción general del Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración

La Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración (Ombudsman), creada por la Ley de Seguridad Nacional de 2002, ayuda a las personas y a los empleadores a resolver problemas con el Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración (USCIS) de los Estados Unidos. El Ombudsman se encarga de investigaciones de casos individuales y recomienda maneras de resolver problemas sistémicos para mejorar los servicios de inmigración.¹

La Ombudsman es:

- **Independiente.** El Ombudsman es una oficina independiente dentro de la sede del DHS, que se reporta directamente a la Subsecretaría del DHS. No forma parte del USCIS.
- **Confidencial.** El Ombudsman considera la información que recibe de las partes interesadas y los clientes como confidencial. No revela dicha información sin consentimiento previo.
- **Imparcial.** El Ombudsman trabaja de manera imparcial para mejorar la prestación de servicios de inmigración por parte del USCIS.

Asistencia de casos

Para obtener asistencia de casos por parte del Ombudsman, las personas y los empleadores presentan el Formulario DHS-7001, Planilla de presentación de los problemas del caso. El Ombudsman evalúa el asunto, las autoridades legales y selecciona los sistemas de información electrónica del USCIS; luego, es posible que realice una recomendación al USCIS para resolver el asunto. Consulte la *Figura 1: Proceso de asistencia de casos del Ombudsman*.

Durante el período del informe, desde el 1 de abril de 2010 hasta el 31 de marzo de 2011, el Ombudsman abrió 3,247 investigaciones de casos.

Problemas sistémicos

La Ombudsman identifica problemas sistémicos a través de lo siguiente:

- Reclamos y solicitudes individuales para asistencia de casos.
- Análisis con solicitantes, empleadores, organizaciones no gubernamentales, como organizaciones comunitarias y basadas en la fe, y profesionales de inmigración.
- Información recibida del USCIS y otros funcionarios gubernamentales.

La Ombudsman puede realizar recomendaciones formales al Director del USCIS. Por ley, el USCIS debe responder por escrito a tales recomendaciones formales dentro de un plazo de 90 días.

Además de emitir recomendaciones formales, el Ombudsman emplea canales informales para controlar varias áreas y ayudar a forjar los progresos. Entre los problemas que aborda el Ombudsman con el USCIS durante el año del informe, se

Figura 1: Proceso de asistencia de casos del Ombudsman

Ayuda para que las personas y empleadores resuelvan problemas con el USCIS

Para solicitar la asistencia del Ombudsman, las personas y los empleadores deben seguir los siguientes pasos:

- PASO 1** Completar y firmar el Formulario DHS-7001, Planilla de presentación de los problemas del caso, que le permite al Ombudsman compartir información confidencial con el USCIS.
- PASO 2** Incluir en el Formulario DHS-7001 todos los números de recepción del USCIS relacionados con la solicitud o petición.
- PASO 3** Hacer copias de la documentación importante; por ejemplo:
 - Papeleo presentado ante el USCIS.
 - Documentos recibidos del USCIS.
 - Toda otra documentación importante para la solicitud o petición.
- PASO 4** Presentar el Formulario DHS-7001 firmado y toda documentación relacionada ante el Ombudsman a través de uno de los siguientes medios:
 - Correo electrónico: cisombudsman@dhs.gov (recomendado)
 - Fax: 202-357-0042
 - Correo postal: Citizenship and Immigration Services Ombudsman
Department of Homeland Security
Attention: Case Assistance
Mail Stop 1225
Washington, D.C. 20528

** Debido a medidas de seguridad con el sistema de correo postal del Gobierno, los casos enviados por correo postal (incluso aquellos enviados por correo postal urgente) pueden demorar hasta 14 días.*

Tras la recepción de una solicitud de asistencia, el Ombudsman realiza lo siguiente:

- PASO 1** Acusa recibo de la consulta.
- PASO 2** Revisa la consulta para asegurarse de que podamos ayudar.
 - De lo contrario, podemos informarle al cliente cuál es la oficina gubernamental adecuada con la que debe contactarse.
- PASO 3** Si no podemos brindar ayuda, el Ombudsman realiza lo siguiente:
 - Investiga las bases de datos del USCIS, para obtener información sobre la condición actual de la solicitud o petición.
 - Identifica el problema del cliente.
 - Revisa leyes, reglamentaciones, políticas y procedimientos.
 - Realiza una recomendación a la oficina local adecuada del USCIS, al centro de servicios o a la oficina de la sede sobre cómo resolver el caso.
 - Realiza un seguimiento con el USCIS hasta que se resuelve el problema.
- PASO 4** Se asegura que la persona o el empleador sean contactados para informarles el resultado de la investigación y la condición actual de la solicitud o petición.

Toda la información presentada ante el Ombudsman se recopila y protege conforme a las disposiciones de la Ley de Privacidad.

encuentran las inquietudes de las partes interesadas respecto de la ayuda a las víctimas del terremoto de Haití; las necesidades de capacitación a nivel nacional de los mediadores que entrevistan a las víctimas de violencia y otras formas de traumas; los problemas de los inmigrantes inversores con EB-5; la nueva herramienta de verificación comercial del USCIS, Instrumento de validación para empresas comerciales (VIBE); y la regla provisional del DHS, “Conducta para profesionales: reglas, procedimientos, representación y comparecencia”, y sus requisitos para presentar el Formulario G-28.

Enlace público

La Ombudsman interactúa con una gran cantidad de partes interesadas. Entre las actividades de enlace público se encuentran las siguientes:

Reuniones con las partes interesadas. El Ombudsman participa periódicamente con diversas partes interesadas del sector privado, organizaciones basadas en la fe, coaliciones de las bases y asociaciones industriales de todo el país. En las reuniones y mesas redondas, las partes interesadas dan sus opiniones sobre los problemas sistémicos en un espectro amplio de programas de beneficios de inmigración. Las inquietudes, al igual que las mejores prácticas, se analizan periódicamente. Además, estas sesiones de enlace público suelen hacer notar al Ombudsman las áreas interinstitucionales problemáticas, donde las funciones de varias entidades federales deben estar coordinadas. Obtener información sobre la experiencia de los ciudadanos con el USCIS, el DHS y otras organizaciones gubernamentales es clave para que el Ombudsman pueda identificar las áreas que necesitan mejoras.

Teleconferencias. El Ombudsman organiza teleconferencias con el público periódicamente. Los que llaman participan anónimamente; pueden ser personas, empleadores, abogados, personal del Congreso y otras partes interesadas. Durante las teleconferencias, el Ombudsman comparte información relacionada con temas específicos, a menudo, entrevistando a funcionarios del USCIS y de otras instituciones gubernamentales. Luego, abre la llamada en conferencia para que los participantes formulen preguntas o hagan comentarios. Las teleconferencias han destacado temas tales como la Ley de Libertad de Infor-

mación; la Ley de Protección del Estatus del Menor; retroceso de visa de familia; requisitos de control de las exportaciones; tiempos de procesamiento de las solicitudes y peticiones, y el programa de Verificación Sistemática de Derechos del Extranjero (SAVE). La participación en estas teleconferencias aumentó durante el período del informe, con temas de mucho interés que captaron la atención de más de 200 personas que llamaron.

Coordinación interinstitucional. El Ombudsman actúa como un coordinador interinstitucional, entre diferentes componentes del DHS e instituciones federales, como el Departamento de Comercio, de Justicia y de Estado de los Estados Unidos, para facilitar los análisis que fomentan la prestación eficaz de los servicios de inmigración.

Actualizaciones trimestrales del Ombudsman. En enero de 2011, la oficina lanzó *las actualizaciones trimestrales del Ombudsman*, un boletín informativo que hace hincapié en proyectos, casos y problemas actuales que el Ombudsman aborda informalmente. Además, alienta a las partes interesadas a dar opiniones.

Servicios en línea mejorados

En mayo de 2011, el Ombudsman lanzó un sitio web rediseñado, que incluye nuevas páginas de recursos para ayudar a las personas y a los empleadores a encontrar información sobre problemas relacionados con los servicios de ciudadanía e inmigración y sobre cómo abordar tales problemas. Además, el Ombudsman inició con éxito pruebas internas de los servicios en línea ampliados, que les permitirán a los clientes presentar electrónicamente una solicitud de asistencia para cada caso individual.

Informe anual del Ombudsman

El Ombudsman presenta un informe anual al Congreso, a más tardar el 30 de junio de cada año calendario, conforme a la sección 452(c) de la Ley de Seguridad Nacional. El informe actual hace referencia a los datos obtenidos desde el 1 de abril de 2010 hasta el 31 de marzo de 2011, pero también incluye avances significativos logrados fuera del período del informe.

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Año en revisión del USCIS: iniciativas de políticas y participación ciudadana

Durante el período del informe, el USCIS persiguió metas ambiciosas respecto de la participación ciudadana y llevó a cabo una revisión a nivel de toda la institución en relación con las políticas y los procedimientos que guían la administración por parte del USCIS de los beneficios de inmigración. Con la participación ciudadana, el USCIS intentó ser “abierto y transparente” respecto de la prestación de servicios.² En relación con la revisión de políticas, el Director Alejandro Mayorkas manifestó: “Como institución, debemos lograr coherencia en las políticas que nos guían y en la manera en que las implementamos para el beneficio de la ciudadanía”.³ El USCIS se ha comprometido con los objetivos de coherencia, integridad, transparencia y eficiencia. Durante el año pasado, la institución logró algunas de esas metas.

Participación ciudadana

La participación ciudadana que coordina el USCIS marcó el comienzo de una nueva era de enlace público y mayores expectativas de que la institución resolvería problemas programáticos de larga data. Por primera vez, la institución organizó una serie de sesiones abiertas al público a nivel nacional en sus oficinas a fin de “mejorar [su] presencia en la comunidad y fortalecer su asociación con las partes interesadas”.⁴ El USCIS también tomó las siguientes medidas: lanzó una serie de actividades en español;⁵ organizó varias reuniones en respuesta a las inquietudes humanitarias existentes relacionadas con Haití;⁶ colaboró con las partes interesadas respecto de los programas de verificación de elegibilidad para el empleo, como E-Verify;⁷ y continuó mejorando la iniciativa de Transformación.⁸ Además, el USCIS se reunió con las partes interesadas antes de emitir una nueva reglamentación de tarifas que aumentó las tarifas de presentación de muchas de las solicitudes y peticiones en un promedio ponderado del 10%, vigente a partir del 23 de noviembre de 2010.⁹

La participación ciudadana permitió que más miembros del público escucharan de primera mano las iniciativas de la institución y que plantearan preguntas sobre los progresos del USCIS. Algunas de las sesiones en las que participaron las partes interesadas generaron progresos importantes en las

políticas, como medidas paliativas relacionadas con las excepciones límites de H-IB, para organizaciones de investigación y atención médica afiliadas a universidades.

Si bien las partes interesadas alentaron los esfuerzos del USCIS, muchas indicaron que las sesiones son más unidireccionales de lo esperado. Las personas, los empleadores y las organizaciones informan que realizaron aportes, pero que el USCIS se mostró reacio a participar en el diálogo para la solución de problemas en estos foros públicos. El USCIS no aclaró cómo la institución implementó las opiniones recibidas, lo que generó que las partes interesadas se preguntaran si el USCIS consideró debidamente sus aportes.

Revisión de políticas

Este año de informe, el USCIS anunció una revisión de políticas a nivel de toda la institución. La revisión inicial abordó diez áreas amplias, como servicio al cliente, categorías de preferencia por empleo y dispensas de inadmisibilidad.¹⁰ El USCIS recopiló, aproximadamente, 5,600 respuestas a la encuesta pública, como así también respuestas internas del personal de la institución.¹¹

El USCIS manifestó que la revisión sería dividida en cuatro etapas: (1) organización y categorización de todos los docu-

mentos de políticas existentes; (2) priorización de las áreas problemáticas para su revisión, con aportes obtenidos a partir de las encuestas realizadas a las partes interesadas externas y al personal; (3) finalización de la revisión de políticas en cada área problemática identificada; y (4) consolidación y publicación de documentos de políticas actualizados (según corresponda). Esta revisión está en curso, pero aún no se publicaron las revisiones de políticas.

Publicación de un borrador de memorandos de políticas para obtener comentarios de las partes interesadas. En el último período del informe, el USCIS anunció que comenzaría a publicar borradores de memorandos de políticas en su sitio web y que aceptaría comentarios del público, por lo general, durante diez días. Muchas partes interesadas recibieron con alegría este compromiso como un punto de partida significativo del enfoque histórico del USCIS hacia la formulación de políticas. Desde abril de 2010, el USCIS publicó 36 memorandos para obtener comentarios del público y finalizó 12.¹² Las partes interesadas informan que el proceso de obtención de comentarios del público podría mejorarse si a las partes interesadas se les brindara más tiempo para comentar y si el USCIS publicara las respuestas. Específicamente, las partes interesadas manifiestan sus inquietudes acerca del esfuerzo requerido para responder constructivamente en plazos breves y acerca de la falta de respuesta por parte del USCIS sobre los comentarios que ellos brindaron. El USCIS le indicó al Ombudsman que la institución proporcionará más tiempo para obtener comentarios sobre borradores de políticas complejas. Si bien las partes interesadas reconocen que no todas las sugerencias serán aceptadas, informan que se sienten desanimadas cuando las directrices finales sobre políticas no reflejan sus aportes ni que el USCIS las haya considerado.

Las partes interesadas describieron el nuevo proceso del USCIS como un avance notable hacia la transparencia y la participación, pero también identificaron la necesidad permanente de que la institución se adhiera al proceso de comentarios y notificación formal de la Ley de Procedimiento Administrativo.¹³

Medidas tras la participación ciudadana

Proyecto de Solicitud de prueba. Las partes interesadas de todo el país manifestaron sus inquietudes acerca de las onerosas RFE innecesarias o indebidas y acerca de las demoras asociadas a ellas. En respuesta, el USCIS inició una revisión de RFE, organizó sesiones de interlocución con las partes interesadas y emitió nuevas plantillas de RFE para líneas de productos específicos tras su publicación, para obtener comentarios del público. Además, el USCIS indicó que llevará a cabo capacitación sobre las cargas relacionadas con la presentación de pruebas y los estándares de prueba usados en las adjudicaciones, tal como se recomienda en el Informe anual 2010 del Ombudsman. A pesar de estos esfuerzos, las partes interesadas continúan informando y proporcionando ejemplos de RFE inadecuadas que no corresponden con la política y la ley vigentes.

Iniciativa de dispensa de tarifas. El USCIS concretó una de sus tantas metas de revisión de políticas y participación ciudadana a través de la introducción del Formulario I-912, Solicitud de dispensa de tarifas.¹⁴ El 16 de julio de 2010, el USCIS publicó el primer formulario propuesto de dispensa de tarifas.¹⁵ Antes de la creación del Formulario I-912, el USCIS se reunió con las partes interesadas que manifestaron sus inquietudes acerca de que la ausencia de un formulario de dispensa de tarifas estandarizado había causado confusión y estándares de adjudicación irregulares. El USCIS solicitó opinión de las partes interesadas durante la creación del formulario y publicó el borrador del formulario para obtener comentarios. El 23 de noviembre de 2010, el formulario entró en vigencia con la nueva tabla de tarifas del USCIS.¹⁶

Conclusión

El período del informe 2011 marca un año de primicias para el USCIS: más esfuerzos para lograr la participación ciudadana y participación de las partes interesadas en las decisiones relacionadas con las políticas. Estos logros han demostrado el compromiso del USCIS para prestar mejores servicios de inmigración. A su vez, gran cantidad de las metas e iniciativas anunciadas aún siguen pendientes.

Áreas de estudio para el 2011: problemas serios y generalizados, y mejores prácticas

El Informe anual del Ombudsman, como lo exige la sección 452(c)(1)(B) de la Ley de Seguridad Nacional, debe incluir un “resumen de los problemas más serios y generalizados con los que se encuentran las personas y los empleadores”. En informes anteriores, el Ombudsman analizó ciertos problemas serios y generalizados, como la estructura de financiación del USCIS y las comunicaciones entre instituciones, que aún no se han resuelto, pero que no se revisan nuevamente en este informe anual.

El informe anual de este año detalla los problemas serios y generalizados, y las mejores prácticas en las siguientes áreas:

- Asistencia humanitaria
- Familia
- Empleo
- Servicio al cliente
- Transformación



Asistencia humanitaria

Las leyes de inmigración estadounidenses proporcionan vías humanitarias a los inmigrantes que se encuentran en las situaciones más vulnerables y desesperadas. Esta práctica reconoce que los Estados Unidos sirve de guía para las personas que escapan de la opresión y del maltrato.



Mayor protección para víctimas de la trata de personas y de otros delitos a través de programas humanitarios y capacitación para el USCIS y autoridades policiales

Con el tiempo, el DHS de los Estados Unidos fomentó iniciativas centradas en combatir la violencia y brindar mayor protección a las víctimas de la trata de personas, violencia doméstica y otros delitos, mientras que fortaleció la capacidad de las autoridades policiales para investigar y procesar a los autores. Los esfuerzos interinstitucionales, el personal dedicado, la colaboración con socios externos y el enlace público con la comunidad generaron importantes avances que garantizan aún más la seguridad de las víctimas. A continuación, se incluye un breve resumen de tales esfuerzos.

Antecedentes

La Ley contra la Violencia hacia la Mujer (VAWA), una legislación importante promulgada en 1994 para combatir la

violencia doméstica; la Ley de Protección a las Víctimas de la Trata de Personas (TVPA); y diferentes reautorizaciones proporcionan protecciones migratorias importantes para las víctimas de la trata de personas y otros delitos violentos.¹⁷ Las leyes VAWA y TVPA establecieron tres recursos para respaldar a las autoridades policiales en la investigación y el procesamiento de delitos, para permitir que las víctimas obtengan ayuda migratoria. Los recursos específicos son: (1) la autopetición de VAWA (víctimas de violencia doméstica); (2) la visa T (víctimas de la trata de personas); y (3) la visa U (víctimas de delitos específicos). El DHS, junto con el USCIS y el Ombudsman, desarrollaron recursos para aumentar aún más la efectividad de las leyes VAWA y TVPA.

Esfuerzos del DHS

En el 2010, el DHS estableció un grupo de trabajo entre instituciones, a cargo del Centro Federal de Capacitación de Autoridades Policiales, en respuesta a la inquietud del público de que el personal del DHS desconocía los recursos migratorios disponibles para respaldar las investigaciones de delitos y

las víctimas de delitos, como así también las disposiciones de confidencialidad de la ley VAWA. Esta colaboración incluyó al USCIS, el servicio de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP) de los Estados Unidos, el servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE) de los Estados Unidos, la Oficina de Derechos Civiles y Libertades Civiles del DHS, la Oficina de Políticas del DHS y el Ombudsman. El grupo de trabajo desarrolló el módulo de capacitación “Ley contra la Violencia hacia la Mujer (VAWA): disposiciones de confidencialidad y recursos migratorios”, para informar al personal del DHS sobre los requisitos de confidencialidad de la ley VAWA y los recursos migratorios especiales disponibles para inmigrantes víctimas de la trata de personas y determinados delitos. Se espera que la capacitación sea presentada a fines del verano del 2011.

Iniciativas del USCIS

En el 2000, el USCIS estableció la Unidad de VAWA en el Centro de Servicios de Vermont (VSC) para promover la coherencia en las adjudicaciones.¹⁸ En los últimos diez años, el USCIS amplió la Unidad de VAWA de diez oficinas a, aproximadamente, 65, y le cambió el nombre a Unidad de Víctimas de Delitos. Esta unidad redujo los tiempos de procesamiento e incorporó nuevas cargas de trabajo, como la adjudicación de las visas de no inmigrante T y U. A su vez, la unidad ahora es accesible al público, ya que se estableció una cuenta de correo electrónico, dedicada para recibir preguntas respecto de asuntos relacionados con la ley VAWA y las visas T y U. Las partes interesadas manifiestan con regularidad su agradecimiento por el acceso que brinda la Unidad de Víctimas de Delitos a través de correo electrónico y mediante sesiones en las que participan las partes interesadas.

El USCIS proporciona capacitación sobre los programas relacionados con la ley VAWA y las visas T y U a instituciones de cumplimiento de la ley locales, estatales y federales, como así también a abogados de las víctimas. Además, parte del personal del USCIS recibe capacitación sobre disposiciones de confidencialidad de la ley VAWA.

En el año fiscal 2010, el USCIS otorgó 10,000 visas U y, por primera vez, agotó la adjudicación completa exigida por ley.¹⁹ Para disminuir el impacto sobre aquellos individuos cuyas peticiones de visas U estaban pendientes cuando se alcanzó el límite, como así también sobre los solicitantes que habían presentado sus solicitudes con posterioridad, el USCIS adoptó un nuevo enfoque: los solicitantes calificados recibieron una notificación complementaria de la acción diferida, colocándolos en línea para la próxima visa U disponible, y, de inmediato, fueron elegibles para solicitar la autorización de empleo.²⁰

El 1 de diciembre de 2010, el USCIS emitió una alerta para sus sistemas de bases de datos para garantizar que el personal del DHS identificara y mantuviera la confidencialidad exigida por la ley VAWA. La alerta informa al personal del DHS si la información de la víctima solicitante no debe revelarse. Además, proporciona notificaciones al personal del DHS sobre la condición del solicitante, de modo que la persona no esté sujeta de manera errónea a una medida migratoria coercitiva.

Durante el año pasado, el USCIS emitió directrices sobre los cambios legales promulgados en las reautorizaciones de las leyes VAWA y TVPA en los años 2005 y 2008.²¹ A través de estos memorandos de políticas, el USCIS implementó una ayuda importante: por ejemplo, amplió la elegibilidad para autopeticiones de VAWA a los padres abusados de ciudadanos estadounidenses y proporcionó autorizaciones de empleo a ciertas víctimas de la trata de personas durante el litigio civil de sus casos.

Desafíos constantes del USCIS en relación con los programas de la ley VAWA y las visas T y U

Con el fin de prestar servicios a las víctimas de violencia, el Ombudsman se reúne periódicamente con las partes interesadas que han planteado los siguientes temas:

Necesidad de reglamentaciones actualizadas. El USCIS indica que está en el proceso de actualizar las reglamentaciones relacionadas con las leyes VAWA y TVPA para garantizar que las víctimas de violencia reciban el beneficio completo de la legislación actualizada. El Ombudsman remarcó las áreas del USCIS que necesitan medidas regulatorias, incluida la “excepción por trauma” de la visa T, respecto del requisito de que las víctimas cooperen con las autoridades policiales, y la autorización de empleo para los cónyuges abusados de ciertas categorías de no inmigrante.

Problemas de condición para derivados (fuera del límite de edad). Según la interpretación actual del USCIS, cuando un derivado del titular de una visa U alcanza la edad de 21 años, el individuo está “fuera del límite de edad” y ya no es elegible para permanecer en la condición U de derivado.²² Por lo tanto, el USCIS solo autorizará la condición U hasta que el derivado cumpla los 21 años. De modo similar, el USCIS negará la petición de una visa U presentada por un derivado que cumpla 21 años mientras la petición aún esté pendiente.

El Congreso amplió la condición de visa U de derivados, para garantizar que las víctimas de violencia se sientan seguras sabiendo que sus familias permanecerán intactas y no correrán

peligro de recibir castigo alguno.²³ el Ombudsman le exige al USCIS que emita directrices para preservar la elegibilidad del derivado según la edad, al momento de presentar la petición.

ASISTENCIA DE CASOS DEL OMBUDSMAN

Una mujer, víctima de violencia doméstica durante mucho tiempo y madre de tres hijos, cooperó con la policía en la investigación y el procesamiento de su abusador. Ella solicitó una visa U y se le otorgó. Incluyó a sus tres hijos en su petición, y sus dos hijos menores recibieron visas U. Sin embargo, el hijo mayor, un estudiante universitario que ayudaba a su madre a que se independizara de su abusador, cumplió 21 años mientras la petición estaba pendiente; por lo tanto, se le negó la visa. Ahora él enfrenta la posibilidad de regresar solo a su país de origen.

Entrevistas para la residencia permanente según VAWA. Las partes interesadas de todo el país informaron al Ombudsman, sus inquietudes respecto de las preguntas insensibles e inadecuadas que los mediadores del USCIS realizan en las entrevistas para la residencia permanente según VAWA. El Ombudsman abordó tales inquietudes con el USCIS y, como parte de la interacción, ha estado revisando las mejores prácticas.

Hasta el momento, el Ombudsman identificó dos oficinas de distrito del USCIS, con prácticas que sirven de modelos efectivos para la capacitación sobre este asunto. En primer lugar, en noviembre de 2009, la Oficina del Distrito de Washington llevó a cabo una capacitación titulada “Trabajar con inmigrantes sobrevivientes de violencia” para su personal de adjudicaciones. Esta capacitación fue producto de la asociación entre la Oficina del Distrito de Washington y una organización con sede en la comunidad local. Un abogado y un trabajador social de la organización local analizaron sus experiencias trabajando con víctimas de violencia y cómo dirigirse a las víctimas solicitantes durante una entrevista de inmigración. En segundo lugar, la Oficina del Distrito de Nueva York creó una unidad de VAWA compuesta de cinco funcionarios dedicados y, aproximadamente, diez funcionarios adicionales capacitados para realizar adjudicaciones de VAWA, según sea necesario. La Oficina del Distrito de Nueva York designó dos funcionarios con capacitación especial para responder a las preguntas que pudieran tener los mediadores de VAWA.

La Ombudsman entiende que el USCIS comenzará un programa de capacitación para mediadores a nivel nacional, sobre técnicas adecuadas para entrevistar a víctimas de violencia. El

Ombudsman sugiere que el USCIS complemente esa iniciativa de capacitación con la designación de puntos de contacto de especialistas en VAWA en cada oficina de campo.

ASISTENCIA DE CASOS DEL OMBUDSMAN

Una mujer de Europa Oriental estaba casada con un ciudadano estadounidense, quien constantemente la amenazaba con quitarse la vida si lo dejaba. Él también abusó físicamente de ella. Para evitar que ella se fuera, se negó a presentar la solicitud de residencia permanente para su mujer. Tras soportar años de abuso, ella obtuvo una orden de protección contra él. Cuando regresó a su hogar conyugal con escolta policial para retirar sus pertenencias, descubrió que su marido se había suicidado. En su entrevista de VAWA, el funcionario que realizaba adjudicaciones le preguntó si ella había impulsado a su marido a cometer suicidio, si la causa de muerte había sido suicidio y, en reiteradas ocasiones, le dijo que su rol en el suicidio fue relevante para la adjudicación de su solicitud de residencia permanente. La solicitante se retiró de la entrevista llorando y traumatizada.

Conclusión

El USCIS ha sido una institución proactiva en muchos de sus programas para víctimas de delitos. Fortaleció los recursos y la accesibilidad al Centro de Servicios de Vermont y, además, propuso la política a través de la Oficina de Políticas y Estrategias del USCIS para que sea considerada en el Congreso. A su vez, las partes interesadas expresaron la necesidad de capacitación adicional de los mediadores y de reglamentaciones actualizadas que reflejen con precisión las disposiciones legales que sumaron las reautorizaciones de las leyes VAWA y TVPA. Algunos ejemplos de tales cambios legislativos son el problema de derivados analizado anteriormente; las directrices sobre la “excepción por trauma” respecto del requisito de que las víctimas cooperen con las autoridades policiales; y disposiciones que permitan a los cónyuges abusados con visas A, E-3, G y H obtener autorización para trabajar.²⁴

Procesamiento de las solicitudes de acción diferida por parte del USCIS

La Ombudsman está revisando el procesamiento de las solicitudes de acción diferida por parte del USCIS, presentadas en las oficinas locales.

Antecedentes

Cuando el USCIS otorga la acción diferida, permite que una persona permanezca temporalmente en el país al rechazar el inicio de los procedimientos de repatriación. Durante décadas, el Gobierno ha ejercido su autoridad discrecional a fin de promover la aplicación eficiente y efectiva de las leyes migratorias, y en interés de la justicia.²⁵ La normativa de autorización de empleo describe la acción diferida como “un acto de conveniencia administrativa para el Gobierno, que le otorga una menor prioridad a algunos casos...”²⁶ Una solicitud de acción diferida se decide sobre la base de los factores positivos y negativos del caso de una persona, incluidos los aspectos humanitarios, los antecedentes penales y los lazos familiares con los Estados Unidos.²⁷

Inquietudes de las partes interesadas

Las partes interesadas han expresado sus inquietudes ante el Ombudsman con respecto al procesamiento demorado de numerosas solicitudes de acción diferida presentadas por ciudadanos haitianos tras el terremoto de enero de 2010. Las partes interesadas denunciaron en el Ombudsman que las personas esperaron durante más de siete meses por las decisiones sobre sus solicitudes.²⁸ Mientras esperaban por la resolución del USCIS, muchas personas acumularon una estadía irregular que podría afectar su elegibilidad para futuros beneficios migratorios. Estas inquietudes derivaron en conversaciones más profundas entre las partes interesadas, acerca de la manera en que el USCIS procesa las solicitudes de acción diferida.

La Ombudsman se reunió con diferentes directivos locales y regionales del USCIS, y obtuvo los datos de la solicitud de acción diferida de la sede central del USCIS. El Ombudsman detectó que el USCIS no registraba íntegramente las decisiones de acción diferida antes de 2011.²⁹ Estas reuniones revelaron que el USCIS no da a conocer las directrices básicas sobre cómo realizar o renovar una solicitud de acción diferida. La orientación general del USCIS ayudaría a las partes interesadas a determinar si deben aconsejar o no a los clientes que recurran a esta solución temporal. Las partes interesadas también señalan que la preparación de una solicitud de acción diferida es compleja y costosa.

Procesamiento de las solicitudes de acción diferida individuales por parte del USCIS

Si bien el USCIS no proporciona información pública sobre cómo solicitar la acción diferida, la institución ha aceptado las solicitudes de acción diferida a través de las oficinas locales. En general, un Director de Distrito evalúa estas solicitudes caso por caso y las envía para su revisión al Director Regional.

Si bien la acción diferida es un ejercicio de discreción, una mayor transparencia promovería los objetivos de accesibilidad, equidad y uso eficiente de los recursos.

El USCIS ha otorgado la acción diferida en casos que involucran a personas con trastornos de salud graves y personas con una imposibilidad temporal de regresar a su país de residencia a causa de un desastre natural. No existe un formulario para solicitar una acción diferida y no se cobran honorarios por las solicitudes de acción diferida. La acción diferida tiene la consecuencia de producir una acumulación de tiempo de estadía irregular y las personas que reciben la acción diferida pueden postularse para la autorización para empleo.³⁰ El USCIS, generalmente, otorga la acción diferida por uno o dos años.³¹

No existe un procedimiento formal del organismo para atender las solicitudes de acción diferida, ni un plazo normalizado en el cual se debe comunicar una decisión. De manera similar, cuando una oficina local experimenta un incremento de las presentaciones, dicha oficina debe ajustar sus procedimientos para adaptarse al cambio de la demanda. Pareciera que las soluciones desarrolladas a nivel local no se comparten sistemáticamente con otras oficinas.

Las oficinas locales del USCIS reciben un número de presentaciones, de dos a 65 por mes.³² Las oficinas que enfrentan un incremento inesperado de solicitudes de acción diferida, a menudo experimentan demoras considerables en la entrega de una decisión final sobre dichas solicitudes.

Recomendaciones previas del Ombudsman

El 9 de abril de 2007, el Ombudsman comunicó las siguientes recomendaciones sobre la acción diferida: (1) publicar información general en el sitio web del USCIS; (2) mantener estadísticas de acción diferida y (3) designar un directivo de la sede central para revisar las decisiones.³³

El USCIS respondió que las solicitudes de acción diferida se revisan caso por caso y que la publicación de directrices no representaría un aporte considerable al sitio web del USCIS.³⁴ La institución considera que tampoco es necesario revisar las decisiones sobre acción diferida en la sede central del USCIS. El USCIS se comprometió a recopilar estadísticas sobre acción diferida trimestralmente.

En consultas recientes al Ombudsman y a través de comentarios durante reuniones de las partes interesadas, se identificó la necesidad constante de contar con directrices públicas en relación con la acción diferida.

Conclusión

La Ombudsman está examinando las siguientes opciones para mejorar el procesamiento de las solicitudes de acción diferida:

(1) transmisión de información pública que describa la acción diferida y los procedimientos para realizar una solicitud al USCIS para este tipo de solución temporal; (2) establecimiento de protocolos internos para la aceptación y el procesamiento de solicitudes de acción diferida, a fin de promover la regularidad y asistir a las oficinas locales en la respuesta a los aumentos periódicos de la demanda de este tipo de solución; (3) elaboración de un inventario de todas las solicitudes de acción diferida pendientes para verificar que cada una haya recibido un acuse de recibo con el plazo de procesamiento aproximado y la información de contacto del USCIS; y (4) publicación de estadísticas sobre las solicitudes y decisiones de acción diferida.

El reloj del asilo: autorización de empleo basado en el asilo

Durante el año anterior, el Ombudsman recibió pedidos de asistencia de solicitantes de asilo que buscaban los EAD. Los solicitantes de asilo son personas que llegan a los Estados Unidos en busca de protección, debido a que han sufrido persecución o temen sufrir persecución por razones de raza, religión, nacionalidad, opinión política o participación en un grupo social particular.³⁵ el Ombudsman está revisando los inconvenientes con el proceso de elegibilidad laboral de los solicitantes de asilo y se concentra, específicamente, en lo que se conoce comúnmente como el “reloj de asilo”.

Antecedentes

De no producirse situaciones excepcionales, las personas deben recibir una decisión del USCIS sobre su reclamo de asilo dentro de los 180 días de haber presentado su Formulario

I-589 de Solicitud de asilo y suspensión de repatriación.³⁶ Después de 180 días, los solicitantes calificados³⁷ pueden buscar la autorización de empleo.³⁸

Las partes interesadas y el personal del USCIS atribuyen muchas de las dificultades relacionadas con el reloj de asilo a problemas de comunicación entre el USCIS y la Junta de revisión de inmigración. Las partes interesadas también denunciaron la falta de comunicación interna entre la División de asilo del USCIS y los centros de asistencia. Los solicitantes de asilo y abogados observan que existe información limitada disponible acerca de cómo funciona el reloj de asilo y a quién se debe contactar en caso de problemas para determinar la elegibilidad de la autorización de empleo.

Impacto en los solicitantes de asilo. Sin la capacidad para trabajar, muchos solicitantes carecen de recursos económicos suficientes para subsistir y mantener a sus familias en los Estados Unidos. La resolución de los inconvenientes del reloj de asilo garantizaría que los solicitantes recibieran los beneficios apropiados de manera oportuna.

Conclusión

El cálculo del tiempo acumulado para la elegibilidad del Documento de autorización de empleo (EAD) presenta una serie de aspectos complejos para los solicitantes, abogados, personal del USCIS y personal del Tribunal de Inmigración. El Ombudsman está analizando una serie de opciones para resolver las dificultades que enfrentan los solicitantes de asilo, al intentar obtener una autorización de empleo. Las consideraciones incluyen una mayor transparencia, el acceso, la notificación y la colaboración interinstitucional. El Ombudsman continúa revisando el proceso de autorización de empleo para los solicitantes de asilo y la eficiencia de las adjudicaciones por parte del USCIS.



Familia e hijos

La unidad familiar ha sido, desde hace tiempo, la base de la política de inmigración estadounidense. La mayoría de las personas que obtienen el estado de residente legal permanente en los Estados Unidos lo hacen sobre la base del parentesco.³⁹ Los Estados Unidos posee un vivo interés en contar con un sistema de beneficios migratorios transparente y fácil de atravesar para las familias.



Retroceso de visa de familia y la respuesta del USCIS

La Ombudsman ha prestado una considerable atención a la administración interinstitucional de las líneas de visa para la inmigración por empleo y familia. La oficina celebra reuniones interinstitucionales mensuales con el USCIS y el Departamento de Estado (DOS) de los Estados Unidos para facilitar la distribución de la información y mejorar la previsibilidad y transparencia del proceso de asignación de visas. Esta sección se concentra en las líneas de visa de familia, la regresión de las fechas límite del Boletín de Visas del DOS (denominado como retroceso), el impacto en las personas y familias, y la respuesta del USCIS.

Antecedentes

La Ley de Inmigración y Nacionalidad (INA) regula la inmigración a los Estados Unidos en parte sobre la base de fórmulas y límites numéricos. Las visas se asignan entre las categorías de preferencia definidas por el estado del interesado

y la cercanía del parentesco. En los casos en que la demanda supera la asignación anual de visas, las personas y sus familiares deben esperar para obtener la residencia permanente en los Estados Unidos.

El DOS supervisa la distribución de los números de visas y publica un Boletín de visas que se revisa mensualmente para reflejar el uso de las visas. A cada solicitud de familia se le asigna una fecha de prioridad, generalmente, la misma fecha en que el USCIS recibe el Formulario I-130 de Solicitud de pariente extranjero. La elegibilidad para un número de visa se determina por la fecha de prioridad de la persona. Una persona puede solicitar la residencia permanente y obtener un número de visa cuando la fecha de prioridad es anterior a la fecha enumerada en el Boletín de visas, que se denomina fecha límite. Cuando la alta demanda de visas de inmigrante en un periodo particular produce la aceleración del uso de las visas, el Boletín de visas puede ajustarse para que las fechas límites retrocedan en lugar de adelantarse. Este movimiento hacia atrás se denomina retroceso.

Las personas, generalmente, esperan años en las categorías de preferencia familiar para que las fechas límite retrocedan hasta su fecha de prioridad. Los periodos de espera para las visas de residencia permanente varían según la categoría y el país. En 2010, un solicitante de visa hijo o hija adulto de un residente legal permanente de determinados países, como las Filipinas, generalmente, debía esperar más de diez años para recibir la residencia permanente. El cónyuge o hijo menor de un residente permanente de la mayoría de los demás países debía esperar durante un periodo de menos de un año para diciembre de 2010, pero otros familiares, como los hermanos, generalmente atraviesan periodos de espera que duran varios años.

Retroceso familiar

Las fechas límites de visa de familia para, prácticamente todas las categorías y países, retrocedieron considerablemente en enero de 2011. Este amplio movimiento de retroceso en tantas categorías familiares es inusual. No había ocurrido un movimiento semejante desde 2001.⁴⁰

En el año fiscal 2010 y a comienzos del año fiscal 2011, la baja demanda de visas de inmigrante dio lugar a la proyección de que miles de visas de familiar quedarían sin utilizarse. Para ayudar a informar al público, el Ombudsman emitió una actualización del Ombudsman sobre visas de

familia inutilizadas el 23 de junio de 2010. El DOS adelantó las fechas del Boletín de visas a fin de que pudieran presentarse más solicitantes. Para diciembre de 2010, la demanda se había incrementado hasta superar la cantidad de visas disponibles. Como resultado del aumento de la demanda, el DOS retrocedió las fechas en el Boletín de visas para garantizar una distribución equitativa de visas en el año fiscal 2011. En respuesta a las consultas con respecto al retroceso, el Ombudsman realizó una teleconferencia pública el 15 de marzo de 2011, en la cual entrevistó a funcionarios del DOS para explicar por qué se producía el retroceso y para informar al público sobre estos cambios.

Impacto en las familias

El retroceso demora el procesamiento de los casos y la reunificación familiar hasta el avance de las fechas límite. Las personas y familias elegibles para completar el procesamiento antes del retroceso de diciembre de 2010, ahora quizás deban esperar meses o años para inmigrar. Consulte la *Figura 2: Ejemplo del retroceso de visas para la segunda preferencia familiar (F2A)*.

Además, las partes interesadas han informado que existe confusión sobre el efecto del retroceso en sus solicitudes y peticiones.⁴¹

Figura 2: Ejemplo del retroceso de visas para la segunda preferencia familiar (F2A)

	RESTO DEL MUNDO	CHINA-nacidos en China continental	REPÚBLICA DOMINICANA	INDIA	MÉXICO	FILIPINAS
Diciembre de 2010	1 de agosto de 2010	1 de agosto de 2010	1 de agosto de 2010	1 de agosto de 2010	1 de marzo de 2010	1 de agosto de 2010
Enero de 2011	1 de enero de 2008	1 de enero de 2008	1 de enero de 2008	1 de enero de 2008	1 de abril de 2005	1 de enero de 2008
Retroceso aproximado	2.5 años	2.5 años	2.5 años	2.5 años	5 años	2.5 años

Nota: el Ombudsman creó los plazos de retroceso aproximados usando datos suministrados por el Boletín de visas del Departamento de Estado de los Estados Unidos para diciembre de 2010 y enero de 2011.

Fuente: Departamento de Estado de los Estados Unidos, Boletín de visas de diciembre de 2010 y enero de 2011.

Respuesta del USCIS

Si bien el USCIS no controla el movimiento de las fechas de prioridad, desempeña un papel fundamental en brindar información a los interesados y solicitantes de visas de familia. El USCIS publicó un memorándum el 11 de enero de 2011 para el personal que controla el movimiento de expedientes para los casos de retrocesos y emitió una guía pública, el 14 de junio de 2011, en la que hace referencia al retroceso.

El memorándum de la política del USCIS informa a las oficinas que, para los solicitantes con casos de retrocesos que presenten el Formulario I-485 de Solicitud para registrar residencia permanente o ajuste de estatus, las entrevistas se realizarán localmente, después de lo cual los expedientes deben trasladarse al Centro de Beneficios Nacionales (NBC) del USCIS para su almacenamiento.⁴² El memorándum hace referencia al Manual del adjudicador local del USCIS, capítulo 20.1(e), que establece que los solicitantes con casos de visa con retroceso que ya estén presentes en los Estados Unidos, pueden permanecer en el país hasta que haya un número de visa disponible. Sus solicitudes se mantienen en suspenso y son elegibles para la autorización de empleo y permiso de viaje durante este periodo de espera.

Información pública adicional necesaria y la importancia de señalar los cambios

Las personas han informado al Ombudsman que es importante saber: (1) qué sucederá después de una entrevista en caso de un retroceso; (2) dónde se guardarán sus expedientes; (3) qué documentos posiblemente deban actualizar; y (4) cuál es la mejor forma de garantizar que sus domicilios se mantengan actualizados en las bases de datos del USCIS, de manera que el solicitante reciba todas las notificaciones del caso.⁴³

Es importante registrar los cambios de domicilio para cada tipo de solicitud o petición pendiente, para cada miembro de la familia. Además de ser un requisito legal, mantener un domicilio actualizado en el expediente con el USCIS posee implicancias prácticas: es particularmente importante para los casos de retrocesos, debido a que el USCIS puede enviar avisos cuando se actualiza una fecha de prioridad. La falta de un domicilio actualizado podría impedir la recepción de un aviso. A su vez, la persona podría perder la entrevista o fecha de presentación, la solicitud o petición podría rechazarse y podrían producirse otras consecuencias migratorias adversas. Para resaltar la importancia de los cambios de domicilio y aclarar el proceso, el Ombudsman publicó una actualización el 25 de junio de 2010 titulada “Cambio de domicilio con el USCIS”.⁴⁴ Una campaña específica de cambio de domicilio por parte del USCIS sería de gran valor para los solicitantes y beneficiarios familiares y laborales.



Conclusión

La falta de información oportuna aumenta la probabilidad de que las personas con solicitudes pendientes pierdan su elegibilidad o las fechas de prioridad. Si bien el USCIS no controla el movimiento de las fechas límite del Boletín de visas del DOS, el organismo debería garantizar que sus procesos y comunicados ayuden a las familias en espera de las visas.

Beneficios para sobrevivientes: implementación de nuevas disposiciones legales

La sección 204(l) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad (INA), promulgada en el 2009, brinda ayuda cuando el solicitante que intenta obtener un beneficio de inmigración en nombre de un beneficiario, fallece antes de la adjudicación final del caso del beneficiario. Históricamente, tales beneficiarios perdían la elegibilidad (y su lugar en la fila de espera) para convertirse en residentes permanentes al fallecer el solicitante.

Antes de la promulgación de la sección 204(l), solo los cónyuges de ciudadanos de los Estados Unidos y sus hijos tenían el derecho legal de continuar el trámite de la residencia permanente después del fallecimiento del solicitante.

El 28 de octubre de 2009, el Congreso introdujo dos cambios importantes relacionados con los beneficios migratorios del sobreviviente.⁴⁵

- Enmendó la definición de cónyuge y pariente directo en la sección 201(b)(2)(A)(i) de la INA para permitir que el cónyuge extranjero sobreviviente de un ciudadano de los Estados Unidos solicitara la residencia permanente, incluso si hubiera estado casado durante menos de dos años antes del fallecimiento del cónyuge solicitante.

- Añadió una nueva lista de posibles beneficiarios sobrevivientes en la sección 204(l) que incluye determinados parientes en las categorías de preferencia laboral y familiar, asilados, y aquellos que poseen una condición de no inmigrante T (trata de personas) o U (víctima de delitos específicos).

La sección 204(l) se aplica solo a los beneficiarios que residen en los Estados Unidos al momento del fallecimiento del solicitante.

Antecedentes

Antes de 2009, el USCIS no permitía que el beneficiario de una solicitud de visa obtuviera la aprobación de la solicitud si el solicitante fallecía mientras el trámite estaba pendiente.⁴⁶ La revocación de las solicitudes de visa aprobadas era automática al producirse el fallecimiento del solicitante.⁴⁷

La restitución por motivos humanitarios estaba disponible para una clase limitada de beneficiarios, pero rara vez se otorgaba.⁴⁸ Como resultado, los parientes sobrevivientes de un solicitante fallecido a menudo debían lidiar con la pérdida de un ser querido y, al mismo tiempo, enfrentar la posibilidad de perder los beneficios migratorios y un posible traslado al extranjero.

La sección 204(l) se introdujo con el fin de mitigar el impacto migratorio adverso sobre los beneficiarios sobrevivientes. Permite la aprobación de una solicitud de visa o de pariente de refugiado/asilado, además de cualquier solicitud de ajuste u otras solicitudes relacionadas en determinados casos.⁴⁹ El trámite inicial, la solicitud de asilo o la solicitud de estado de no inmigrante T/U debe estar presentado por un pariente que reúna los requisitos necesarios.⁵⁰ El USCIS ahora posee la facultad de continuar el procesamiento y aprobar una petición o solicitud presentada por una persona fallecida, siempre y cuando no se determine que dicho procesamiento es contrario al “interés público”.⁵¹

Los beneficiarios de las peticiones aprobadas antes del fallecimiento del solicitante, pero previamente a la disponibilidad de números de visa que permita la presentación de una solicitud de residencia permanente, además de los beneficiarios que residen fuera de los Estados Unidos al momento del fallecimiento del solicitante, deben solicitar la restitución humanitaria de sus peticiones.

Emisión del memorándum de la política del USCIS

La sección 204(l) entró en vigencia el 28 de octubre de 2009. Durante 14 meses después de la promulgación de la ley, el USCIS no implementó la sección 204(l) con la guía definitiva y, por lo tanto, no otorgó los beneficios contem-

plados en virtud de esta nueva ley. Las partes interesadas denunciaron periódicamente al Ombudsman que las oficinas locales del USCIS, a menudo, no tenían conocimiento de las nuevas disposiciones del sobreviviente y que se necesitaba asesoramiento sobre el tratamiento de los beneficios del sobreviviente.⁵²

El USCIS proporcionó orientación a través de la publicación de un memorándum el 16 de diciembre de 2010 titulado “Aprobación de peticiones y solicitudes después del fallecimiento del pariente calificado en virtud de la nueva sección 204(l) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad/revisiones del *Manual del adjudicador local* (AMF): nuevo capítulo 10.21 y enmienda al capítulo 21.2(h)(1)(C) (actualización del AFM AD-10-51)”.⁵³ Los inconvenientes con la adjudicación de los beneficios del sobreviviente no se solucionaron completamente con la publicación del memorándum de la política. Posteriormente a esta emisión, las partes interesadas expresaron la inquietud de que, a pesar del claro intento de la ley de 2009, las revocaciones automáticas de las peticiones aprobadas tras el fallecimiento del solicitante continuaron. Además, el proceso de obtención de la restitución humanitaria de las peticiones no contempladas por la sección 204(l) sigue siendo confusa, especialmente, para solicitantes autorepresentados.⁵⁴

Necesidad de aclaración

La aclaración resultaría útil en varias áreas:

Implementación de la normativa correspondiente para abordar la revocación automática. En virtud de la nueva disposición, las peticiones aprobadas deberían avanzar como si el solicitante estuviera vivo, a menos que la Secretaría de Seguridad Nacional determinara que dicha adjudicación no responde al “interés público”.⁵⁵ Sin embargo, pareciera que el USCIS continuó actuando de conformidad con la normativa existente, revocando automáticamente las peticiones tras el fallecimiento del solicitante. Para implementar correctamente la sección 204(l) se necesita la normativa actualizada.

Tarifas para casos denegados. El USCIS estableció que reabrirla, a petición y con la tarifa aplicable, los casos de sobrevivientes denegados antes de la promulgación de la nueva ley del 28 de octubre de 2009, si la nueva sección 204(l) no permitiera la aprobación de una petición o solicitud. Algunos sobrevivientes presentaron dicha petición para las solicitudes denegadas antes de la promulgación de la nueva ley. Buscaron cobertura después de la promulgación de la nueva ley, pero antes de que el USCIS publicara el memorándum. El USCIS rechazó estas peticiones. En ausencia de orientación aplicable para la reapertura de estas peticiones, aparentemente, los sobrevivientes deben

volver a presentar las peticiones y volver a pagar la tarifa de \$630. La exigencia de otra tarifa para la reapertura de estas segundas peticiones no es coherente con la intención correctiva de la ley.

Seguimiento de casos. El USCIS estableció en su memorándum que reabrirla y revisaría los casos afectados por la promulgación de la sección 204(l), pero que fueron denegados después del 28 de octubre de 2009. Así pues, no queda claro de qué manera el USCIS encontrará y revisará los casos que se cerraron erróneamente entre la fecha de entrada en vigencia de la sección 204(l) y la emisión del memorándum de la política del 16 de diciembre de 2010. Además, no hay ningún método especificado para las personas ni asesoramiento para presentar esos casos ante el USCIS.⁵⁶

ASISTENCIA DE CASOS DEL OMBUDSMAN

Una residente legal permanente presentó una petición para su esposo, ciudadano de México. La esposa solicitante falleció en un trágico accidente. El USCIS denegó la petición después de ser informado del fallecimiento por parte del viudo. El Gobierno inició los procedimientos de repatriación del esposo y él presentó una petición de reapertura en virtud de la sección 204(l) de la INA, que proporciona asistencia para los cónyuges sobrevivientes. El USCIS denegó la petición sin referirse a la nueva ley. El viudo buscó la asistencia del Ombudsman y la petición fue reabierta y aprobada.

Conclusión

Cuando un solicitante fallece y deja beneficiarios sobrevivientes que residen en los Estados Unidos, la sección 204(l) de la INA protege a esos beneficiarios contra la revocación automática de las solicitudes de visa presentadas en su nombre. El USCIS ha emitido un memorándum que instruye a los adjudicadores sobre cómo aplicar la sección 204(l). Sin embargo, las inconsistencias entre la nueva ley y la normativa existente derivaron en decisiones del USCIS que parecen contrarias a la intención legislativa. Además, ciertos beneficiarios aún deben buscar la restitución humanitaria cuando el pariente que presentó la solicitud de visa en su nombre fallece y el proceso para dicha restitución humanitaria es impreciso y confuso. Las partes interesadas indican que se necesitan aclaraciones y capacitación adicionales, sobre todo una normativa conforme a la ley para implementar la sección 204(l), además de materiales al alcance del público para proporcionar instrucciones a los solicitantes autorrepresentados. El priorizar la implementación de la normativa conforme a la ley garantizaría que los adjudicadores fueran

capaces de tomar decisiones sobre los casos de beneficios de sobrevivientes que sean coherentes, correctas y acordes a la intención del Congreso.

Asuntos relacionados con la inmigración de militares: apoyo a aquellos que prestan servicio

En años anteriores, el Ombudsman revisó y comentó el proceso del USCIS para la naturalización de militares y el suministro de servicios de inmigración a los familiares de militares.⁵⁷ A través de las visitas a las oficinas locales, teleconferencias con el personal del USCIS y participación de las partes interesadas, el Ombudsman entendió que el USCIS continúa mejorando y ajustando los esfuerzos de asistencia a los miembros del servicio militar, sus cónyuges e hijos. Las partes interesadas denunciaron que los problemas continúan con respecto a ciertas soluciones discrecionales para las familias de militares.

Antecedentes

Durante el año fiscal 2010, el USCIS naturalizó a 11,146 miembros del servicio militar en los Estados Unidos y en el extranjero.⁵⁸ Esto representa un aumento constante de las naturalizaciones de militares: en el año fiscal 2009, el USCIS completó 10,505 naturalizaciones de militares y en el año fiscal 2008, 7,865.⁵⁹ También constituye el número más alto de naturalizaciones militares realizadas desde 1955.⁶⁰

Suministro de servicios migratorios a miembros del servicio militar y sus familiares

Durante el periodo informado, el USCIS ha avanzado para mejorar el suministro de servicios migratorios a miembros del servicio militar y sus familiares. Ese avance incluye lo siguiente:⁶¹



- El USCIS naturaliza a reclutas del ejército estadounidense durante el entrenamiento básico en cinco ubicaciones: (1) Fort Benning, GA; (2) Fort Jackson, SC; (3) Fort Knox, KY; (4) Fort Leonard Wood, KS; (5) y Fort Sill, OK; el USCIS naturaliza a reclutas de la Armada estadounidense, durante el entrenamiento básico en el Centro de Entrenamiento Naval de Great Lakes, MI.⁶²
- En 2010, el USCIS enmendó la normativa para eliminar el Formulario G-325B de requisito de información biográfica, lo cual simplificó el proceso de naturalización.
- Desde 2010, las tarifas están anuladas para todos los solicitantes militares que presenten formularios N-600 de Solicitud de certificado de ciudadanía y N-336 de Solicitud de audiencia sobre decisión de los procedimientos de naturalización. Las tarifas del formulario N-400 de Solicitud de naturalización se han anulado para el personal militar desde el 1 de octubre de 2004.⁶³

En los distritos con amplia población militar, el USCIS ahora ha designado Funcionarios de servicios de inmigración (ISO) que trabajan conjuntamente con los oficiales de coordinación militar para proporcionar información sobre los beneficios migratorios; agilizar la toma de huellas dactilares; realizar entrevistas; y llevar a cabo ceremonias de naturalización para los miembros del servicio militar y sus familiares en la mayoría de las instalaciones militares.⁶⁴

Planes de mejora continua

El USCIS planea continuar ampliando los servicios ofrecidos a militares y sus familiares, e informa que los siguientes programas se seguirán implementando durante el año fiscal 2011.⁶⁵

- En función de su colaboración exitosa con el Ejército y la Marina de los Estados Unidos, el USCIS está trabajando conjuntamente con la Fuerza Aérea de los Estados Unidos para establecer un programa para naturalizar a reclutas aviadores durante el entrenamiento básico en la Base de la Fuerza Aérea de Lackland, TX y con la Infantería de Marina de los Estados Unidos, para establecer un programa de naturalización para la Marina en la Escuela del Cuerpo de Infantería de Marina de los Estados Unidos, en Camp Lejeune, NC, y en Camp Pendleton, CA.
- El USCIS planea proponer ciertos cambios al programa de cirujanos civiles para brindarles a los médicos contratados por el Departamento de Defensa (DOD) de los Estados Unidos y que trabajan en instalaciones militares una “designación general” para realizar exámenes médicos al personal militar y los familiares que solicitan la residencia permanente. Este cambio permitiría que médicos mili-

tares completen los exámenes médicos de las familias de militares, con lo cual se ahorrarían los costos adicionales asociados con la contratación de personal no militar para realizar estos exámenes.⁶⁶

- El USCIS actualmente está evaluando la necesidad de “oficinas satélites” del USCIS en las instalaciones militares. Esta evaluación se basa en la respuesta positiva que recibió el USCIS después de asignar dos funcionarios de servicios de inmigración (ISO) de tiempo completo a una oficina secundaria en el territorio de Fort Jackson, SC.

Áreas de inquietud actual

Aunque el USCIS ha implementado satisfactoriamente varios programas especiales en colaboración con las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, las áreas de inquietud continúan siendo las siguientes:

Coordinación con el Departamento de Defensa de los Estados Unidos. El USCIS y las partes interesadas han identificado la necesidad de lograr un punto avanzado de contacto y una coordinación de los asuntos de inmigración militar desde el interior del DOD.

Coordinación con los departamentos legales del ejército. El USCIS y las partes interesadas han observado la importancia de lograr una mayor coordinación, con respecto a los asuntos militares, con los departamentos legales internos de cada división de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, conocidas como el Auditor General del Ejército.

Ayuda discrecional para familias del ejército. Los miembros del Congreso y los jefes del ejército de los Estados Unidos han enfatizado constantemente ante el Departamento de Seguridad Nacional que los problemas de inmigración militar (por ejemplo, nacionalización militar; regularización del estado de inmigración de dependiente militar; preservación de la unidad familiar militar) son aspectos de la buena disposición militar que debe tratar el USCIS.⁶⁷ La asistencia a los familiares de militares que no tienen la condición de inmigración continúa siendo un desafío.

Según cada caso, el USCIS utiliza la libertad condicional y la acción diferida para minimizar los períodos de separación familiar y facilitar las solicitudes de residencia permanente de los cónyuges, padres e hijos inmigrantes de miembros militares.⁶⁸ Si los dependientes militares ya han salido de los Estados Unidos para solicitar una visa de inmigrante, a través de procesamiento consular, el USCIS colabora con el Departamento de Estado de los Estados Unidos para acelerar la adjudicación de todos las exenciones necesarias.⁶⁹ Finalmente, por cuestiones de políticas, el USCIS no iniciará procedimientos de expulsión que involucren a dependientes

militares, a menos que haya factores negativos graves, como amenazas a la seguridad pública o a la seguridad nacional.⁷⁰

El USCIS se ha comprometido a emitir políticas sobre el uso de la ayuda discrecional para los familiares de militares.⁷¹ Hasta la fecha, sin embargo, el organismo no ha indicado cuándo publicará estas políticas. Las partes interesadas informan que hay mucha confusión con respecto a la naturaleza exacta de la ayuda disponible para los familiares de militares y el modo de solicitarla. Mientras tanto, el despliegue de militares en el exterior continúa, al igual que su inquietud con respecto a la condición de inmigración de sus cónyuges, hijos y padres dependientes que permanecen en los Estados Unidos durante dichos despliegues.

Conclusión

La Ombudsman apoya los esfuerzos del USCIS en ayudar a las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos en su misión esencial y continuará controlando las medidas tomadas para apoyar al personal militar y sus familias.

Recomendación: “Adjudicaciones de Inmigrante juvenil especial: una oportunidad para adoptar las mejores prácticas”

El 15 de abril de 2011, el Ombudsman publicó una recomendación múltiple para mejorar la eficiencia y estandarización de entrevistas y adjudicaciones que involucran a las peticiones de Inmigrante juvenil especial (SIJ).

La Ombudsman analizó cuatro aspectos del manejo de peticiones de condición de SIJ por parte del USCIS: (1) puntualidad y coherencia en las adjudicaciones; (2) conocimiento de los funcionarios para realizar entrevistas y efectuar adjudicaciones; (3) las RFE que solicitan incorrectamente pruebas relacionadas con los hechos y las circunstancias detrás de la resolución de dependencia de un tribunal de menores; y (4) necesidad de orientación pública que indica el modo en que el USCIS procesa estos casos según los criterios ampliados de elegibilidad.

Antecedentes

A través de la condición de SIJ, la ley de inmigración de los Estados Unidos proporciona un método para que los niños abusados, abandonados o descuidados sin estado legal permanezcan legalmente en los Estados Unidos. Por estatuto, el USCIS debe adjudicar peticiones de estado de SIJ en un plazo de 180 días a partir de la presentación. Sin embargo, el Ombudsman ha recibido varios casos de estado de SIJ que muestran la demora en la adjudicación posterior a los 180 días.



Si no se abordan correctamente las áreas de problemas, como las demoras en la adjudicación y técnicas inadecuadas de entrevistas, se podría disuadir a los solicitantes de niños elegibles, que soliciten un beneficio específicamente diseñado para ayudarlos a reconstruir sus vidas en los Estados Unidos. Tal resultado va en contra del espíritu de la ley que amplía la condición de elegibilidad de SIJ.⁷²

Recomendaciones formales

El Ombudsman recomienda que el USCIS:

- (1) Estandarice su práctica para lo siguiente: (a) Brindar capacitación especializada a aquellos funcionarios que adjudican la condición de SIJ; (b) establecer unidades o puntos de contacto dedicados al SIJ en las oficinas locales y; (c) asegurar que las adjudicaciones se completen dentro del plazo reglamentario.
- (2) Suspenda la solicitud de prueba detrás de las resoluciones de dependencia de los tribunales de menores.
- (3) Publicar una guía, que incluya las reglas sobre la prueba adecuada para presentaciones de estado de SIJ, incluido el criterio general de lo que motiva una entrevista para la petición de estado de SIJ, y hacer que esta información esté disponible en su sitio web

Conclusión

Establecer unidades del USCIS dedicadas para adjudicar y, de ser necesario, realizar entrevistas para estos casos, ayudaría en gran medida a concretar la intención de las disposiciones de SIJ. Al estandarizar la capacitación, el USCIS aumentará la eficiencia y coherencia de las adjudicaciones de SIJ. El USCIS debe brindar una guía específica para informar a los solicitantes el modo de mostrar su elegibilidad con la presentación inicial. La implementación de estas recomendaciones debe servir para atender mejor a los niños y conservar los recursos del USCIS.



Empleo

Un sistema eficiente de inmigración por empleo fomenta el crecimiento económico de los Estados Unidos, responde a las necesidades del mercado laboral, y mejora la competitividad global de los Estados Unidos. En el marco de la inmigración por empleo, el Gobierno de los Estados Unidos busca mejorar la estabilidad laboral del país, mientras estimula el desarrollo de nuevos negocios y fomenta las inversiones extranjeras en los Estados Unidos. En una época de desorden económico, el Ombudsman se ha concentrado en las maneras de utilizar el sistema de inmigración por empleo para ayudar a la economía.



VIBE: herramienta de validación de nuevos negocios del USCIS

Las operaciones del Centro de Servicio del USCIS diseñó el Instrumento de validación para empresas comerciales (VIBE), para ayudar a los funcionarios del Servicio de Inmigración (ISO) a adjudicar peticiones por empleo. Los ISO utilizan el VIBE para evaluar la viabilidad y otras características clave de una compañía peticionaria.⁷³ Según el USCIS, el VIBE es un primer paso para aprovechar la tecnología e información a fin de producir mayor integridad, coherencia y eficiencia en el proceso de adjudicación.

Antecedentes

El USCIS utiliza el VIBE para generar un informe que contiene información comercial disponible públicamente sobre los empleados que presentan peticiones de inmigrantes y no inmigrantes.⁷⁴ El USCIS publica un informe de condición del VIBE como parte del procesamiento previo a la adjudicación. Cuando se asigna un archivo para la adjudicación, el

ISO accede al informe a través de un portal web y lo utiliza como parte del análisis de la mayoría de las presentaciones por empleo, incluido el Formulario I-140, Petición de inmigrante para trabajador extranjero, el Formulario I-360, petición de amerasiático, viudo o inmigrante especial si se presenta para trabajadores religiosos, y el Formulario I-129, Petición de trabajador no inmigrante.

Desde julio de 2010 hasta mediados de enero de 2011, el USCIS puso a prueba el VIBE. A comienzos de marzo de 2011, los ISO de todos los centros de servicio comenzaron a utilizar el VIBE como parte de su rutina de adjudicación estándar.⁷⁵ El USCIS exhibió el VIBE del Ombudsman y respondió preguntas sobre diversos problemas operativos que pueden encontrar los ISO y las partes interesadas. El Ombudsman también asistió a las sesiones de capacitación del VIBE para los ISO, que se mantuvieron en el Centro de Servicio de Texas en febrero de 2011.

El USCIS planea actualizar los informes del VIBE con notas del adjudicador y otra información. Con el transcurso del

tiempo, el USCIS espera que el VIBE reduzca la necesidad de Solicitudes de Prueba (RFE) que cuestionan la buena fe de un empleador. Incluso tiene el potencial de reducir las obligaciones para los solicitantes de presentar documentación impresa para validar la legitimidad de sus empresas.⁷⁶ Este resultado, si se cumple, reduciría los costos de los solicitantes y organismos, permitiría que los ISO se concentren únicamente en los méritos de la petición, como la oferta de trabajo y la elegibilidad propuesta del beneficiario, y permitiría al USCIS efectuar adjudicaciones de manera más ecológica.

Proveedor de información del VIBE: Dun & Bradstreet

Conforme a un contrato de aproximadamente \$35.5 millones otorgado el 29 de septiembre de 2009, el VIBE accederá a los datos fuente recopilados por un proveedor de información independiente, Dun & Bradstreet (D&B).⁷⁷ Las fuentes de D&B incluyen los estados contables de las compañías, información bancaria, presentaciones legales y de tribunales, y sitios web comerciales. Según D&B los datos, en general, no tienen más de tres meses de antigüedad.⁷⁸ Aunque D&B actualiza su información periódicamente, pueden pasar hasta 30 días calendario antes de que aparezcan empresas recientemente formadas en la base de datos.

Cómo utilizarán el VIBE los adjudicadores del USCIS

VIBE posee un sistema de puntuación que ayuda a los adjudicadores a interpretar sus informes. El informe de VIBE puede mostrar lo siguiente:

- Indicar que no haya inquietudes sobre la viabilidad del solicitante.
- Señalar ciertos elementos relativos al solicitante sobre los cuales debería centrarse el ISO al analizar el registro.
- Reportar una inquietud de “confianza de baja coincidencia” (es decir, la información en el sistema coincide ligeramente con la información presentada).

Los ISO utilizan RFE y Notificaciones de Intención de Denegación (NOID), basadas en plantillas para informar a los solicitantes que un informe de VIBE planteó una serie de cuestiones que deben resolverse. En las plantillas también se alerta a los solicitantes que tal vez deban corregir o actualizar la información sobre su compañía con D&B.⁷⁹

Según el USCIS, incluso cuando el VIBE pone en duda la entrega de un solicitante, este único resultado no debe motivar automáticamente la publicación de una RFE, una NOID o una denegación.⁸⁰ En su lugar, según se informa durante la capacitación y en el material escrito de orientación, se espera que los ISO analicen el registro completo, del cual el informe del



VIBE es solo un aspecto. Los adjudicadores deben continuar empleando el criterio y actuando de acuerdo con la orientación establecida para determinar el modo de proceder en un caso determinado.⁸¹

Inquietudes preliminares con el VIBE

La Ombudsman ha identificado las siguientes inquietudes:

Empresas no incorporadas. Los empleadores que presentan peticiones con marcas comerciales no oficiales que no aparecen en el VIBE han recibido RFE relacionadas con el VIBE. La base de datos de D&B detrás del VIBE proporciona datos limitados sobre las entidades no incorporadas, como las empresas individuales y ciertos tipos de sociedades.⁸² Por lo tanto, es posible que no identifique una gran variedad de empresas legales. El USCIS ha informado a sus adjudicadores sobre este problema y les ha indicado que no publiquen RFE solamente debido a la ausencia de un informe del VIBE. Los empleadores agrícolas que presentan peticiones H-2A para trabajadores temporales parecen haber sido afectados desproporcionadamente. El Ombudsman ha trabajado para resolver varios casos de H-2A relacionados con el VIBE que involucran a la temporada de cultivo agrícola y posibles pérdidas, y el USCIS ha tomado medidas para tratar dichos asuntos.

El 1 de junio de 2011, el USCIS anunció que suspendería temporalmente el uso del VIBE en el programa H-2A durante 45 días.⁸³ El USCIS, además, publicó una lista de control opcional de H-2A, Preguntas y respuestas, estableció una dirección de correo electrónico exclusiva para acelerar el análisis de las peticiones pendientes que se demoraron debido al problema relacionado con el VIBE,⁸⁴ y mantuvo una teleconferencia pública sobre el VIBE de los solicitantes de H-2A.⁸⁵ La Oficina del Ombudsman continúa controlando la situación.

ASISTENCIA DE CASOS DEL OMBUDSMAN

Un empleador encontró dificultad para obtener la aprobación oportuna de las peticiones de 120 trabajadores agrícolas de H-2A de México para cosechar fruta. El propietario del huerto enfrentaba pérdidas económicas significativas debido a que una helada inusual había puesto en peligro toda su cosecha. Aunque el empleador había recibido las aprobaciones de los trabajadores temporales todos los años desde 2006, esta vez recibió una RFE relacionada con el VIBE y luego de responder, recibió una NOID. El Ombudsman trabajó con el empleador para proporcionar al USCIS la información justificativa, y el USCIS aprobó la petición.

Empresas conjuntas. El VIBE tal vez no identifique correctamente y haga coincidir las compañías de los Estados Unidos con sus filiales en el exterior, si una de las dos empresas opera como empresa conjunta.

Compañías nuevas. Puede demorar varias semanas hasta que D&B elabore un perfil, ya que busca recopilar y verificar información pública sobre una nueva actividad comercial y atributos comerciales de la compañía. Las peticiones presentadas por dichas compañías pueden derivar en RFE relacionadas con el VIBE.

Direcciones temporales. Históricamente, el USCIS ha permitido el uso de direcciones temporales (por ejemplo, aquellas pertenecientes a un abogado u otro representante). Sin embargo, el USCIS ha informado al Ombudsman que el VIBE posiblemente reporte una discrepancia si un solicitante completa la parte de la dirección de un formulario con una dirección temporal.⁸⁶

Datos e informes anteriores de Marketing de D&B. Los empleadores han expresado su inquietud con respecto a los datos de D&B y las prácticas de marketing de la empresa. Al recibir una RFE relacionada con el VIBE, los empleadores se han comunicado con D&B y se enteraron de que D&B no había observado un cambio de dirección ni otro cambio de datos. En algunos casos, D&B informó a los empleadores que podía acelerar el proceso para tener un perfil de la compañía establecido o actualizado al adquirir diversos servicios comerciales de D&B, con precios que abarcan desde \$299 a \$1,500. El Ombudsman ha tratado estos temas emergentes con el USCIS, y el organismo indicó que están debatiendo con D&B para tratar estos asuntos.

Conclusión

Recientemente, el USCIS ha informado al Ombudsman que no está realizando un seguimiento de la publicación de las RFE relacionadas con el VIBE ni de las NOID,⁸⁷ lo cual plantea preguntas sobre la capacidad del USCIS para llevar a cabo una evaluación del rendimiento del VIBE, su impacto y eficacia. Los problemas con el VIBE, tratados en este informe, revelan las deficiencias. El Ombudsman espera monitorear minuciosamente las experiencias de los interesados con el VIBE durante el próximo período de declaración.

Revisión del Programa de visas para inmigrantes inversores

La Ombudsman continúa escuchando las inquietudes de las partes interesadas respecto de la administración por parte del USCIS de la quinta categoría de preferencia por empleo (EB-5) para inmigrantes inversores. Las partes interesadas informan que la administración irregular del programa de EB-5 está debilitando la confianza en el programa y, finalmente, obstaculizando el potencial del crecimiento de empleo que se pensaba crear.

Antecedentes

El Congreso estableció la categoría de EB-5 en 1990, para alentar a los empresarios inmigrantes a realizar grandes inversiones en los Estados Unidos que creen nuevas empresas comerciales, beneficiándose de la economía de los Estados Unidos y, directa o indirectamente, a crear nuevos empleos para trabajadores de los Estados Unidos.⁸⁸ El uso de esta categoría históricamente ha permanecido muy por debajo de la asignación reglamentaria. De 1992 a 2010, el uso de la visa de EB-5 tuvo un promedio de aproximadamente 700 visas de un total de 10,000 disponibles por año.⁸⁹

El 19 de mayo de 2011, el USCIS propuso cambios en el procesamiento de EB-5.⁹⁰ Específicamente, para las peticiones de ciertos centros regionales, el USCIS planea ofrecer adjudicaciones efectuadas por un panel de revisión, compuesto por dos adjudicadores de EB-5 y un economista del USCIS, al igual que un procesamiento de primera para las presentaciones selectas.

Recomendaciones previas del Ombudsman

En marzo de 2009, el Ombudsman propuso ocho recomendaciones para que el USCIS se establezca y revitalice este importante programa de creación de empleo.⁹¹ El USCIS coincidió con varias recomendaciones y pospuso otras, como las adjudicaciones con procesamiento de primera.⁹²

Inquietudes de las partes interesadas

La Ombudsman ha retransmitido al USCIS las siguientes inquietudes de las partes interesadas de EB-5.

Se necesitan nuevas reglamentaciones. Ha cambiado la economía y las prácticas financieras, sin embargo, no han cambiado las reglamentaciones sobre EB-5 escritas hace casi 20 años. Las normas existentes sobre EB-5 consisten en un mosaico de reglamentaciones, decisiones anteriores y directrices sobre políticas. Se necesitan reglamentaciones actualizadas para aclarar los nuevos requisitos en un cuerpo de leyes centralizado, teniendo en cuenta las nuevas prácticas económicas y financieras.

Las interpretaciones de políticas y decisiones de casos desestabilizan el programa. La reconsideración del USCIS en las etapas posteriores del proceso de EB-5, de problemas que se creían resueltos, genera incertidumbre para los inversores. Esta incertidumbre puede impulsarlos a buscar oportunidades de inmigración basadas en la inversión en otros países.

Conforme al memorándum de orientación del USCIS de diciembre de 2009,⁹³ el USCIS no permite reformas al plan comercial de centros regionales posteriores a la aprobación. Los cambios importantes en el proyecto aprobado de centros regionales exigen a los inversores abandonar la condición de Residencia legal permanente condicional y reanudar el periodo condicional de dos años. Requerir una nueva petición en caso de cambios materiales deniega la protección de los hijos de los inversores que, luego de cumplir 21 años, ya no son elegibles para recibir los beneficios de inmigración basados en la condición de los padres (comúnmente denominado “fuera del límite de edad”).

Además, se han proporcionado ejemplos de casos al Ombudsman, los cuales indican que el USCIS no está aceptando constantemente resoluciones del Área de Empleo Específico sobre altos índices de desempleo estatal, que pueden calificar

un área para el menor requisito de inversión de \$500,000, contra \$1 millón.⁹⁴

Compromiso significativo previo a la presentación para centros regionales. A pesar de los eventos trimestrales de compromiso público de EB-5 del USCIS, los centros regionales informan que proporcionarles un rol en el proceso generaría la presentación de peticiones y planes más informados. Específicamente, buscan una oportunidad de explorar con USCIS los detalles de sus modelos comerciales y otros asuntos legales antes de presentar solicitudes para la designación del centro regional.

Problemas de representación y desafíos para los modelos comerciales aprobados del centro regional. Ocasionalmente, incluso luego de aprobar la propuesta de un centro regional, el USCIS proporciona las RFE o NOID a los inversores individuales cuestionando la propuesta subyacente del centro regional en vez de los méritos de la petición del inversor. En dichos casos, no se notifica a los promotores del centro regional afectado, debido a que el USCIS no los considera partes interesadas en las adjudicaciones de los Formularios I-526, Petición de inmigrante de empresario extranjero, y I-829, Petición de empresario para eliminar las condiciones. Sin embargo, los centros regionales tienen un interés en el resultado y podrán explicar mejor que los inversores los méritos de los modelos comerciales del centro regional.

Periodos de procesamiento de las peticiones del promotor e inversor del proyecto del centro regional. Según el compromiso de la parte interesada de EB-5 trimestral del 17 de marzo de 2011 del USCIS, las peticiones de designación de centro regional, presentadas antes y después de la implementación del Formulario I-924 del 23 de noviembre de 2010, Solicitud de centro regional según el Programa piloto para inversores inmigrantes, superan el objetivo del periodo de procesamiento de cuatro meses.⁹⁵

Actividades recientes de EB-5 del Ombudsman

Desde el informe anual del año pasado, el Ombudsman ha continuado comprometiendo a las partes interesadas de EB-5 y se ha enterado de inquietudes sobre que las interpretaciones de las políticas del USCIS no solo parecen ser innecesariamente limitadas, sino que también entran en conflicto con las leyes y normas existentes. El Ombudsman se reunió con la dirección del USCIS, su personal legal y la alta gerencia para expresar estas inquietudes. Luego de las reuniones, el USCIS publicó una aclaración importante confirmando que las metodologías de empleo y los análisis económicos de los centros regionales pueden legítimamente “depender de empleos creados indirectamente fuera de [sus] límites geográficos”.⁹⁶ Además, el 10 de diciembre de 2010, el USCIS publicó como comentario público su Memorándum de orientación del 11 de diciembre de 2009.⁹⁷



Conclusión

Recientemente, el USCIS ha anunciado posibles cambios en el programa de EB-5. Dada la naturaleza compleja del programa de EB-5 y planes comerciales relacionados, el Ombudsman alienta al USCIS a continuar comprometiéndose con las partes interesadas, incluidos los practicantes, las municipalidades, los inversores y los centros regionales, para mejorar el proceso de adjudicación. El USCIS atendería mejor a los inversores al poner en marcha reglamentos formales para abordar los asuntos destacados aquí e implementar las ocho recomendaciones de EB-5 realizadas en marzo de 2009, que permanecen vigentes en 2011.

Problemas actuales con las Solicitudes de prueba

Al igual que las partes interesadas en las áreas humanitarias y familiares, los empleadores y sus abogados continúan expresando un alto nivel de frustración con la publicación de las RFE por parte del USCIS. El Ombudsman continúa recibiendo solicitudes de asistencia con RFE, supuestamente inadecuadas o indebidamente costosas, relacionadas con las solicitudes y peticiones de empleo.

Antecedentes

La Ombudsman ha hecho recomendaciones con respecto a las RFE en años anteriores.⁹⁸ En el Informe anual de 2010 del Ombudsman, el Ombudsman examinó en detalle el uso de las RFE en tres líneas de productos para no inmigrantes por parte del USCIS: (1) H-1B Trabajadores de empleos especiales, (2) L-1A Ejecutivos y gerentes de la empresa, y (3) L-1B Trabajadores de conocimientos especializados.⁹⁹

Datos de RFE

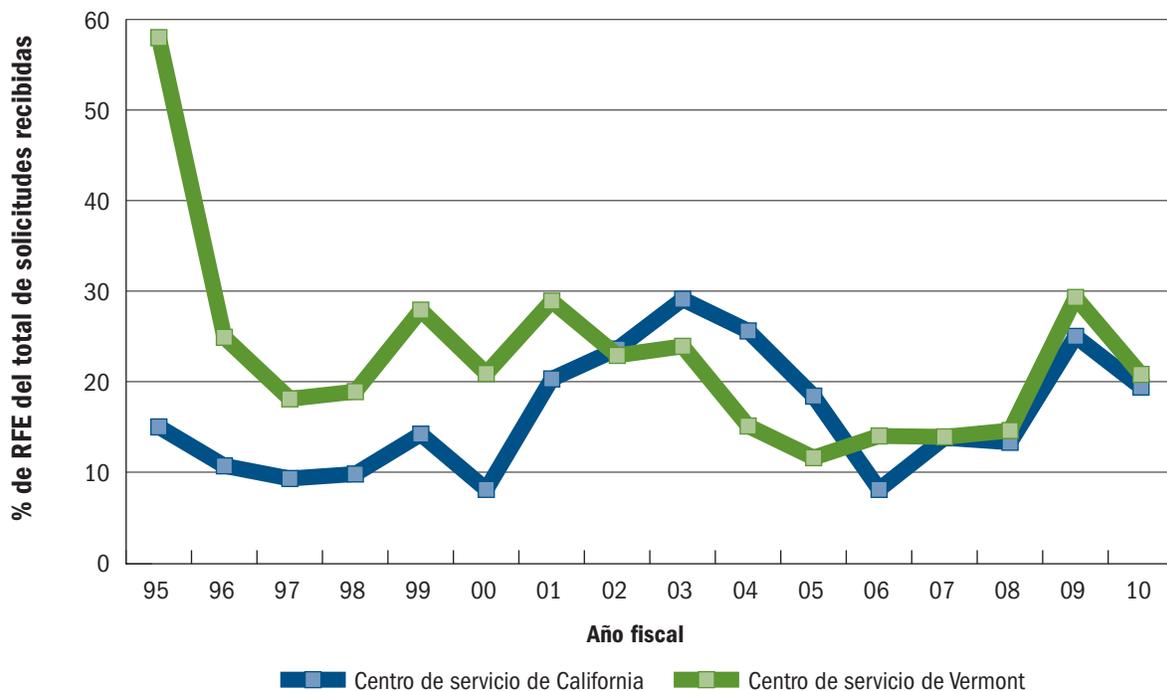
Esta sección proporciona datos actualizados de la RFE sobre las mismas tres líneas de productos para no inmigrantes examinadas el año pasado. Los datos revelan que los índices de RFE en las tres categorías continúan siendo altos. Consulte la *Figura 3: Índices de RFE para ciertas categorías de empleo para no inmigrantes*.

Inquietudes de las partes interesadas

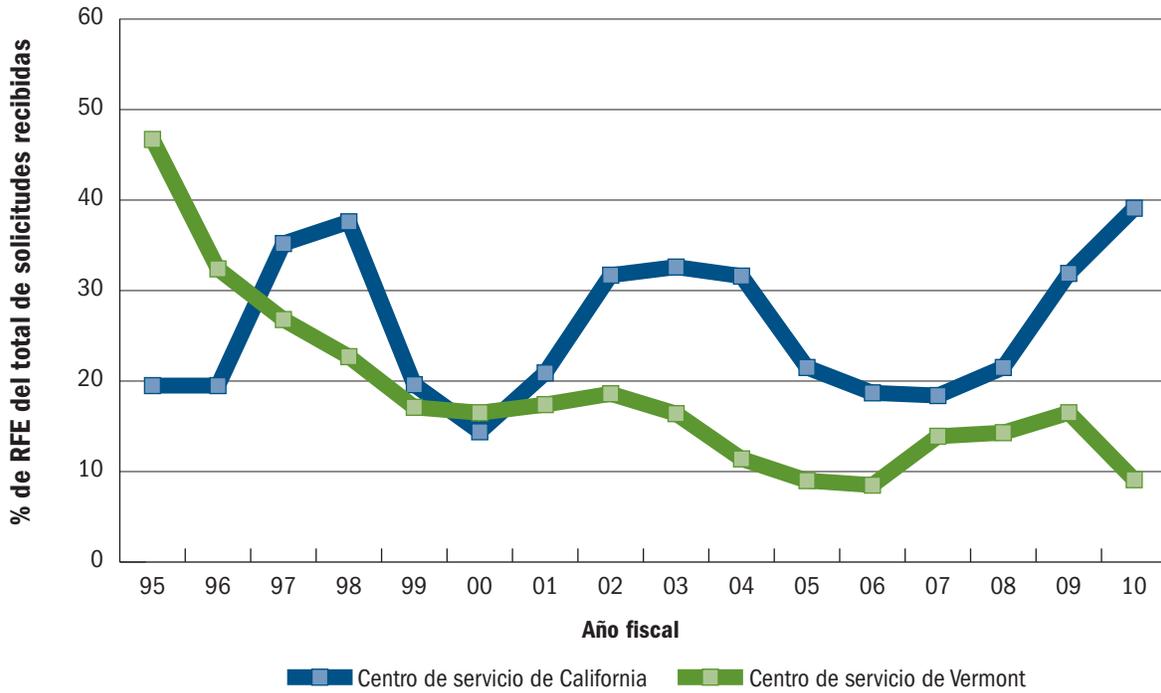
Las partes interesadas continúan expresando ante el Ombudsman su inquietud por la falta de coherencia en las adjudicaciones. Los abogados informan que no pueden asesorar eficazmente a los empleadores sobre las RFE que demoran o evitan

Figura 3: Índices de RFE para ciertas categorías de empleo para no inmigrantes

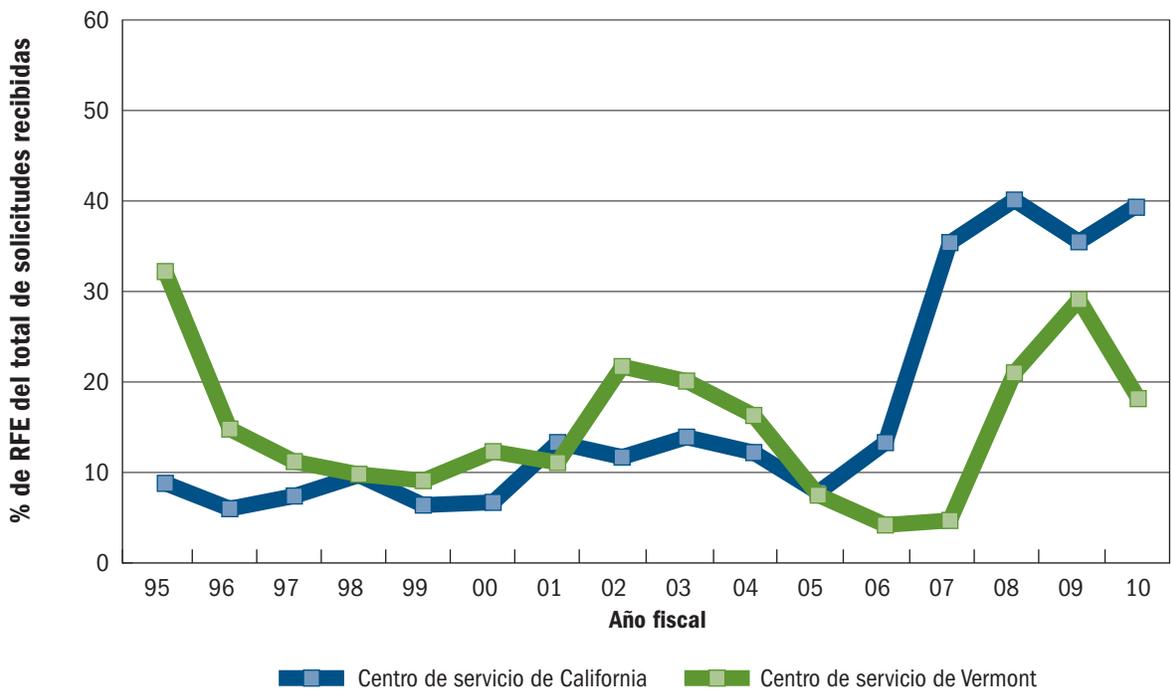
Solicitudes de prueba H-1B. Año fiscal 1995 - 2010



Solicitudes de prueba L-1A. Año fiscal 1995 - 2010



Solicitudes de prueba L-1B. Año Fiscal 1995 - 2010



Fuente: Información proporcionada por el USCIS al Ombudsman (23 de noviembre de 2009; 26 y 27 de enero de 2011; 18 de mayo de 2011).

la contratación o el traslado de personal a los Estados Unidos. Los empleadores multinacionales informan que eligen ubicar al personal en el exterior o reubicar las instalaciones clave fuera de los Estados Unidos debido a la política del USCIS y las adjudicaciones que, se cree, debilitan la competitividad global de los Estados Unidos en los mercados mundiales.

Recomendaciones de RFE de 2010 del Ombudsman y respuesta del USCIS

The Ombudsman's Office recommended that USCIS:

- Desarrolle una ampliación de la capacitación sobre el modo de aplicar la norma “preponderancia de la prueba”.¹⁰⁰
- Especificar los hechos, las circunstancias o la información despectiva que necesita una RFE.
- Crear una lista de control uniforme y exigir a los funcionarios que la completen antes de publicar una RFE.
- Poner en marcha un programa piloto que requiera una revisión de supervisión total sobre una o más líneas de productos.
- Establecer pautas L-1B claras y decisorias a través de un proceso estructurado de notificación y comentario de la Ley de Procedimiento Administrativo.¹⁰¹

El USCIS respondió¹⁰² que inició un proyecto de plantilla RFE y, específicamente, involucrará a las partes interesadas con respecto a las RFE.¹⁰³ Al día de la fecha, el USCIS no ha realizado un análisis profundo de los factores que generan las inquietudes de las partes interesadas sobre las RFE.

A solicitud del Ombudsman, el USCIS indicó que aún no ha recopilado y analizado los datos RFE, o desarrollado un plan de acción global para abordar las inquietudes respecto de las RFE. La agencia ha indicado que no existe persona o departamento algunos que dirijan el proyecto RFE. El USCIS reconoció que debe implementar nuevas acciones para mejorar la educación y la capacitación sobre la preponderancia del estándar de la prueba y, aunque no ha podido proporcionar un cronograma concreto respecto de cuándo ocurrirá, confirma que dicha capacitación será proporcionada.¹⁰⁴

El USCIS ha emitido numerosas plantillas RFE para ser sometidas a la opinión pública,¹⁰⁵ en particular por las categorías no-inmigrantes P (artistas, atletas y animadores) y Q (visitantes culturales), como así también por¹⁰⁶ la categoría inmigrantes EB-1 (1) (individuos con habilidades extraordinarias). Sin embargo, la agencia no ha revisado o publicado las nuevas plantillas RFE para las categorías que presentan

mayor cantidad de solicitudes de formularios: H-1B, L-1A y L-1B, que fueron el foco principal del debate sobre las RFE, llevado a cabo en el Informe anual 2010 del Ombudsman.¹⁰⁷

La Ombudsman ha brindado observaciones de modo directo al USCIS respecto de varias de las plantillas publicadas para ser sometidas a la opinión pública. Las partes interesadas han expresado su inquietud respecto del proceso de revisión de la plantilla RFE. Específicamente, notaron que el USCIS no publica para consideración pública todas las observaciones que recibe sobre las plantillas, ni indica por qué acepta o rechaza las modificaciones sugeridas que se ofrecen durante el proceso de revisión pública.

En particular, en el Informe anual 2010, el Ombudsman le recomendó al USCIS notificar formalmente a las partes interesadas y comentarles respecto de la reglamentación.¹⁰⁸ El USCIS rechazó esta recomendación y planteó lo siguiente:

... el USCIS cree que su enfoque actual, el cual incluye la publicación en *un futuro próximo* de una o un conjunto de decisiones precedentes de L-1B, junto con un memorándum actualizado de “conocimiento especializado” y una revisión correspondiente del capítulo 32 del Manual de campo del adjudicador (AFM), es suficiente, sin la necesidad de una notificación ni de observaciones sobre el proceso... (*énfasis agregado*).¹⁰⁹

El USCIS mantuvo una teleconferencia participativa el 12 de mayo de 2011, en la que invitó a las partes interesadas a brindar aportes sobre la interpretación del término conocimiento especializado y sobre qué estándares y requisitos probatorios deberían seguirse para determinar la elegibilidad de la clasificación L-1B.¹¹⁰ Sin embargo, el USCIS no ha emitido nuevas decisiones precedentes L-1B, ni un memorándum actualizado de “conocimiento especializado”.

Conclusión

Las elevadas tarifas de las RFE impiden las operaciones comerciales legítimas. En especial, tienen un impacto corrosivo sobre la categoría “conocimiento especializado” como medio viable para que los empleados accedan a un personal esencial a fin de llevar a cabo las operaciones en los EE. UU. Se necesitan esfuerzos centrados y oportunos para abordar las directrices confusas y contradictorias, la falta de capacitación sobre la utilización de la preponderancia del estándar de la prueba y la garantía de calidad. El Ombudsman está estudiando opciones adicionales para que el USCIS aborde las inquietudes respecto de las RFE, entre las que se incluye, por ejemplo, nombrar a un gerente del proyecto RFE que represente a toda la agencia y que responda a un dirigente de mayor jerarquía (como el vicedirector, el jefe de personal o el director). El Ombudsman

continuará comprometida con el USCIS en el proyecto de revisión de la plantilla RFE, pero este proyecto no bastará para abordar el origen de muchas RFE.

Actualización de E-Verify

En diciembre de 2008, el Ombudsman emitió una serie de recomendaciones sobre E-Verify para el USCIS, y ha realizado observaciones sobre los avances de E-Verify en informes anuales posteriores.¹¹¹ De acuerdo con el USCIS, al 11 de febrero de 2011, más de 246,000 empleados fueron inscritos en E-Verify y representan más de 850,000 ubicaciones. Durante el período de informes de 2011, el USCIS realizó mejoras a E-Verify que aumentaron la interoperabilidad con la Administración de Seguridad Social (SSA) de los Estados Unidos y con el Departamento de Estado de los Estados Unidos.

Antecedentes

Desde junio de 2008, el USCIS ha incrementado en más del doble sus capacidades de monitoreo y cumplimiento, mediante la contratación de personal adicional, la apertura de nuevas oficinas locales, la realización de mejoras educacionales y la implementación de tecnologías más rápidas. Estas actividades fortalecen la integridad del sistema, ya que identifican a empleados o personas que buscan aprovecharse y hacer uso indebido de E-Verify, y aseguran que los empleados utilicen E-Verify correctamente.

En la actualidad, el personal de la división de monitoreo y cumplimiento del USCIS revisa manualmente los datos de E-Verify para identificar seis comportamientos del empleador: (1) el uso múltiple del mismo número de seguro social; (2) el incumplimiento por no usar E-Verify; (3) la baja de un empleador que recibe una notificación que dice “sin confirmación por el momento” (TNC); (4) el incumplimiento de la verificación de los tres días laborales posteriores a la fecha de contratación; (5) la verificación de empleados existentes; y (6) la verificación de los empleados contratados con anterioridad a 1986.¹¹² el Ombudsman comprende, sin embargo, que el USCIS espera implementar pronto un sistema avanzado de revisión de datos para evaluar los comportamientos de los empleadores.¹¹³ De acuerdo con el USCIS, esta mejora permitirá llevar a cabo un proceso de revisión más rápido e uniforme.

Self Check de E-Verify

El 21 de marzo de 2011, el USCIS lanzó su nueva función Self Check de E-Verify, un servicio gratuito que les permite a las personas verificar su condición de elegibilidad laboral.¹¹⁴ Si se detecta algún problema, el Self Check proporcionará la información sobre cómo abordar la problemática con el USCIS o con la SSA.

El Self Check se está lanzando por fases. Su lanzamiento inicial beneficia a personas que residen en Arizona, Colorado, el Distrito de Columbia, Idaho, Mississippi y Virginia. El uso del Self Check es voluntario. El USCIS espera que el Self Check simplifique el proceso de verificación de elegibilidad laboral y, por lo tanto, reduzca la incidencia de las TNC debido a las discrepancias de nombre u otros datos, en personas que de otro modo serían elegibles.

ASISTENCIA DE CASOS DEL OMBUDSMAN

Un residente permanente, legal y de muchos años de residencia se comunicó con el Ombudsman para solicitar asistencia. La mujer había recibido un mensaje de TNC de su empleador, pero no comprendía cómo solucionar la situación. Temía perder su trabajo. El Ombudsman remitió a la mujer a la página web E-Verify del USCIS y la guió en el proceso para responder a la notificación TNC. La mujer trabajó junto con su empleador y la situación se resolvió. El acceso al sistema Self Check le podría haber permitido verificar su condición de autorización laboral y corregir cualquier inconsistencia antes de presentar su documentación al empleador, por lo que se hubiera evitado una situación estresante y complicada para corregir el problema.

Fraude de identidad

El USCIS le informó al Ombudsman que está analizando nuevas formas de abordar, dentro de E-Verify, las problemáticas de robo de identidad y uso inapropiado de los números del seguro social. Es posible que se necesiten herramientas y autoridades adicionales para conseguir este objetivo.

Legislación estatal y local de E-Verify

En los últimos años, numerosos estados y municipalidades han aprobado leyes que ordenan a los empleados el uso de E-Verify.¹¹⁵ En una decisión tomada el 26 de mayo de 2011, la Corte Suprema de Estados Unidos determinó la constitucionalidad de cada una de las leyes promulgadas en 2007 en Arizona.¹¹⁶ Debido a que otros estados han promulgado o considerado legislaciones similares, las partes interesadas han expresado sus inquietudes con respecto a la capacidad de E-Verify y del personal federal, necesaria para expandirse rápidamente y proporcionar una orientación práctica.

Conclusión

El DHS y el USCIS continúan trabajando en colaboración con la SSA para mejorar E-Verify. Si bien se mejoró la exactitud de E-Verify, aún sigue habiendo desafíos, como la susceptibilidad de E-Verify para identificar actos de fraude y la capacidad del USCIS para garantizar el cumplimiento del empleador. La lucha contra el robo de identidad requiere de esfuerzo y cooperación entre las diversas entidades federales.

Procesamiento de documentos de autorización de empleo por parte del USCIS

En caso de que las solicitudes de autorización laboral permanezcan pendientes pasado el período de 90 días de procesamiento reglamentario del USCIS, los solicitantes y los empleados sufrirán consecuencias negativas que incluyen desde la interrupción hasta la baja del empleo, y cualquier carga financiera que pudiera producirse por ello.¹¹⁷ el Ombudsman está examinando el procesamiento de las tarjetas de autorización laboral (EAD) a cargo del USCIS.

Antecedentes

La regulación le exige al USCIS adjudicar las solicitudes de EAD dentro de los 90 días posteriores a su recepción o, de lo contrario, emitir una EAD provisional válida por 240 días.¹¹⁸ Sin embargo, los clientes continúan informando demoras en el procesamiento de las EAD, cuyo impacto no puede ser mitigado por las delegaciones del USCIS debido a que ya no producen las tarjetas provisionales.

Impacto para los solicitantes de EAD

Los solicitantes que posean EAD que hayan expirado no pueden continuar con el empleo mientras aguardan por la renovación. Muchos solicitantes informaron haber sido ubicados en licencia sin goce de sueldo y es comprensible su inquietud sobre la seguridad laboral. Algunos, incluso, han sufrido la suspensión de las prestaciones médicas y la pérdida de sus licencias de conducir. La situación también afectó a los empleadores. Algunos estuvieron sujetos a la interrupción del personal y de las operaciones y a la consiguiente pérdida de productividad e ingresos.

Recomendaciones previas del Ombudsman

En octubre de 2008, el Ombudsman le recomendó al USCIS mejorar el cumplimiento del requisito de los 90 días para la adjudicación y explicarles a los clientes los motivos de las demoras en el procesamiento y los esfuerzos de la agencia para resolverlos.¹¹⁹ Como respuesta, el USCIS reconoció las inquietudes que se expresaron en la recomendación e instituyó



medidas para reducir las demoras. Estas medidas incluyen rastreos rutinarios del sistema para encontrar casos pendientes por 60 días que todavía no han sido asignados a ningún oficial de servicios de inmigración, la aceptación de las solicitudes de servicios el día 75, por medio del Centro Nacional de Servicio al Cliente, y la adjudicación, dentro de los 10 días, de las solicitudes agilizadas para casos que se encuentren pendientes pasados los 90 días.¹²⁰

Asistencia con las solicitudes EAD del Ombudsman

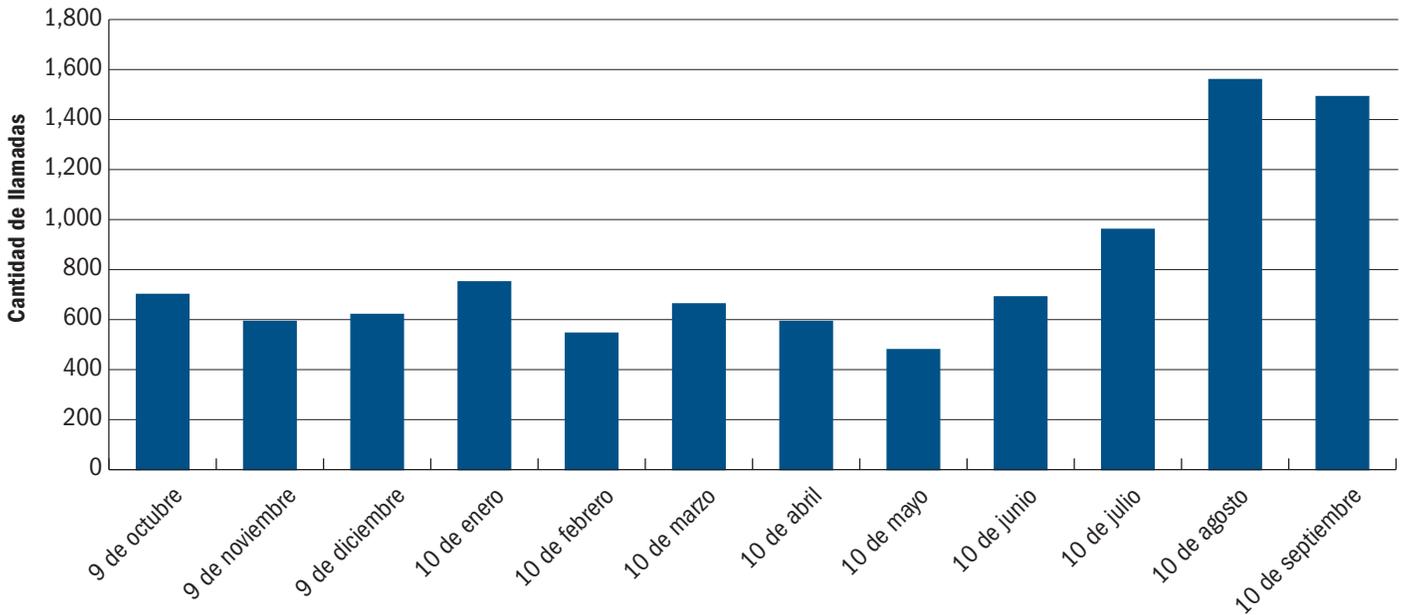
La Ombudsman asiste a las personas cuyas solicitudes EAD han permanecido pendientes cerca de 90 días y trabaja de manera directa con el USCIS para resolver estos casos.¹²¹ Durante el verano de 2010, el USCIS recibió una cantidad superior de solicitudes de servicios con relación a las EAD. Consulte la *Figura 4: Solicitudes de servicios EAD*.

De manera similar, durante este período, el Ombudsman recibió una cantidad superior de solicitudes para la asistencia en relación con peticiones EAD pendientes durante un tiempo prolongado. Aunque los volúmenes de consultas fluctuaron durante el período de informes, el Ombudsman ha continuado recibiendo una cantidad regular de casos con problemas relacionados a las demoras en el procesamiento de EAD.

Al asistir a los solicitantes, el Ombudsman tomó conocimiento de la cantidad de desafíos que existen con respecto a los procedimientos y las operaciones llevados a cabo por el USCIS en el procesamiento de EAD. Estos desafíos incluyen lo siguiente: (1) falta de coherencia y capacidad fiable en cuanto a los tiempos del monitoreo del procesamiento en los centros de servicio; (2) procedimientos para agilizar las solicitudes poco claros e incoherentes, y (3) demoras inadecuadas debido a las verificaciones de antecedentes relacionadas con las solicitudes de beneficios subyacentes.

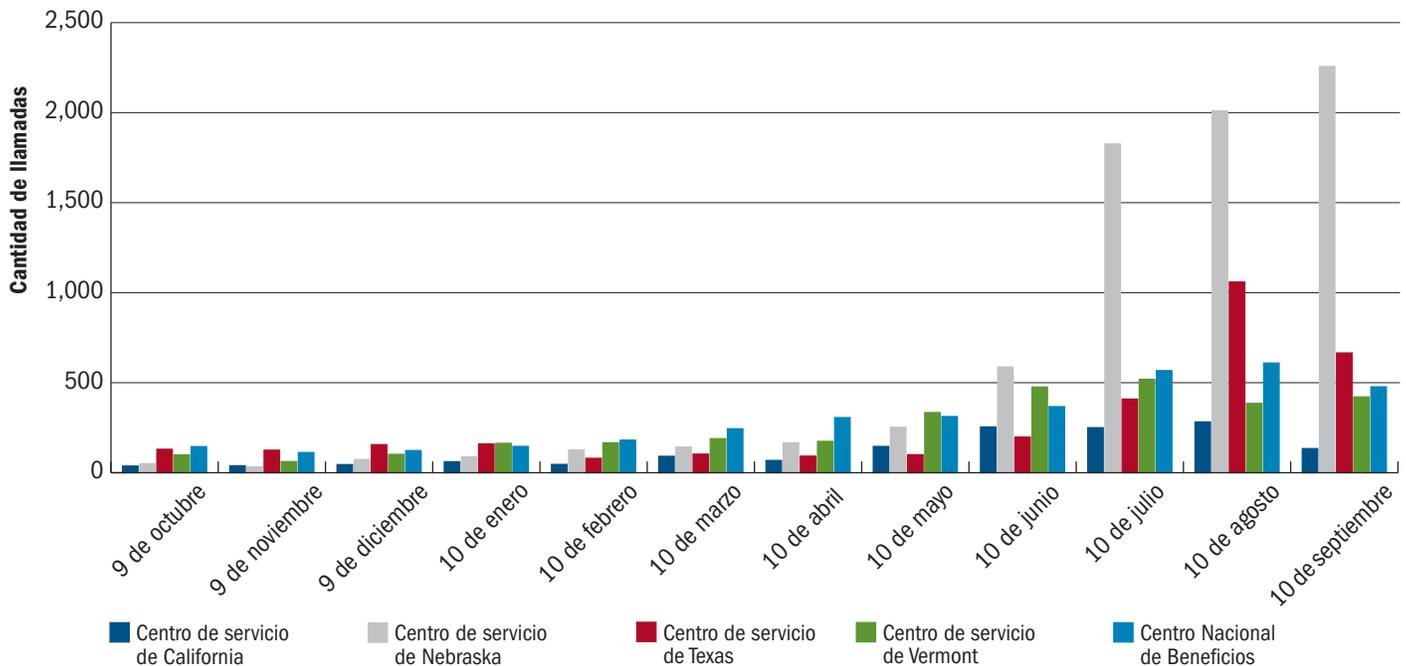
Solicitudes de servicios NCSC pasado el tiempo de procesamiento reglamentario

(Del 1 de octubre de 2009 al 30 de septiembre de 2010)



Agilización de solicitudes de servicios NCSC

(Del 1 de octubre de 2009 al 30 de septiembre de 2010)



Fuente: Información proporcionada por el USCIS al Ombudsman (15 de noviembre de 2010, 10 de mayo de 2011).

Conclusión

La Ombudsman está estudiando las siguientes opciones para que el USCIS perfeccione el procesamiento de las EAD: (1) reestablecer los procedimientos para la adjudicación de EAD provisionales en las delegaciones; (2) establecer como objetivo un procesamiento uniforme respecto del tiempo de los procesamientos de 30 días para la adjudicación y de 60 días para la emisión de una EAD, y (3) seguir los procedimientos internos existentes para la emisión de EAD provisionales en casos en que la verificación de antecedentes se encuentre pendiente.

ASISTENCIA DE CASOS DEL OMBUDSMAN

Una mujer solicitó la renovación de su EAD 120 días antes de la expiración de su EAD vigente en ese momento. El USCIS aprobó la solicitud y presentó una petición para la producción de la tarjeta el día 93. Sin embargo, la solicitante nunca recibió su EAD, y más tarde se le informó que el USCIS destruyó la tarjeta el día 110, por razones que nunca fueron especificadas. Mientras tanto, la EAD de la solicitante expiró. Como resultado, la solicitante no pudo trabajar para su actual empleador ni aceptar una oferta pendiente de nuevos puestos de trabajo que otro empleador le ofreció. Después de ser informada respecto de que el USCIS había destruido su EAD, la solicitante se comunicó con el NCSC y visitó la delegación del USCIS en múltiples ocasiones. Ya que ninguno de estos esfuerzos logró que la solicitante recibiera la EAD, se comunicó con el Ombudsman el día 136. El personal del Ombudsman trabajó junto con el USCIS para acelerar la producción de la tarjeta, y una nueva EAD se produjo y se entregó a la solicitante nueve días después.



Servicio al cliente

El secretario del Departamento de Seguridad Nacional (DHS) Janet Napolitano expresó: “La transparencia es fundamental a fin de llevar a cabo políticas de inmigración y ciudadanía efectivas”.¹²² Como parte del DHS que interactúa con millones de clientes cada año, el USCIS continúa invirtiendo recursos para mejorar su puntualidad y su capacidad de respuesta a las solicitudes de servicio al cliente. Sin embargo, la transición hacia nuevas formas para lograr este objetivo plantea desafíos para algunas partes interesadas que informan una disminución en la accesibilidad y la resolución de cada uno de los problemas.



Tiempos de procesamiento del USCIS

Durante el período de informes, los tiempos de procesamiento en general alcanzaron los objetivos planteados por la agencia en las áreas claves de la naturalización y el ajuste de las condiciones. Sin embargo, algunas categorías de peticiones, tales como el Formulario I-601, la Solicitud de exención de causales de inadmisibilidad, y las presentaciones en la Oficina administrativa de apelaciones seguirán sufriendo demoras significativas a pesar de una disminución general en la cantidad de solicitudes recibidas para toda la agencia.¹²³ Asimismo, el Ombudsman recibió durante este tiempo informes esporádicos sobre mayores demoras en el procesamiento para ciertas categorías humanitarias y de no-inmigrantes basadas en el empleo. Consulte la *Figura 5: Tiempos de procesamiento de peticiones en las oficinas locales del USCIS*.

Solicitudes de servicios y centros de atención telefónica del USCIS

Antecedentes

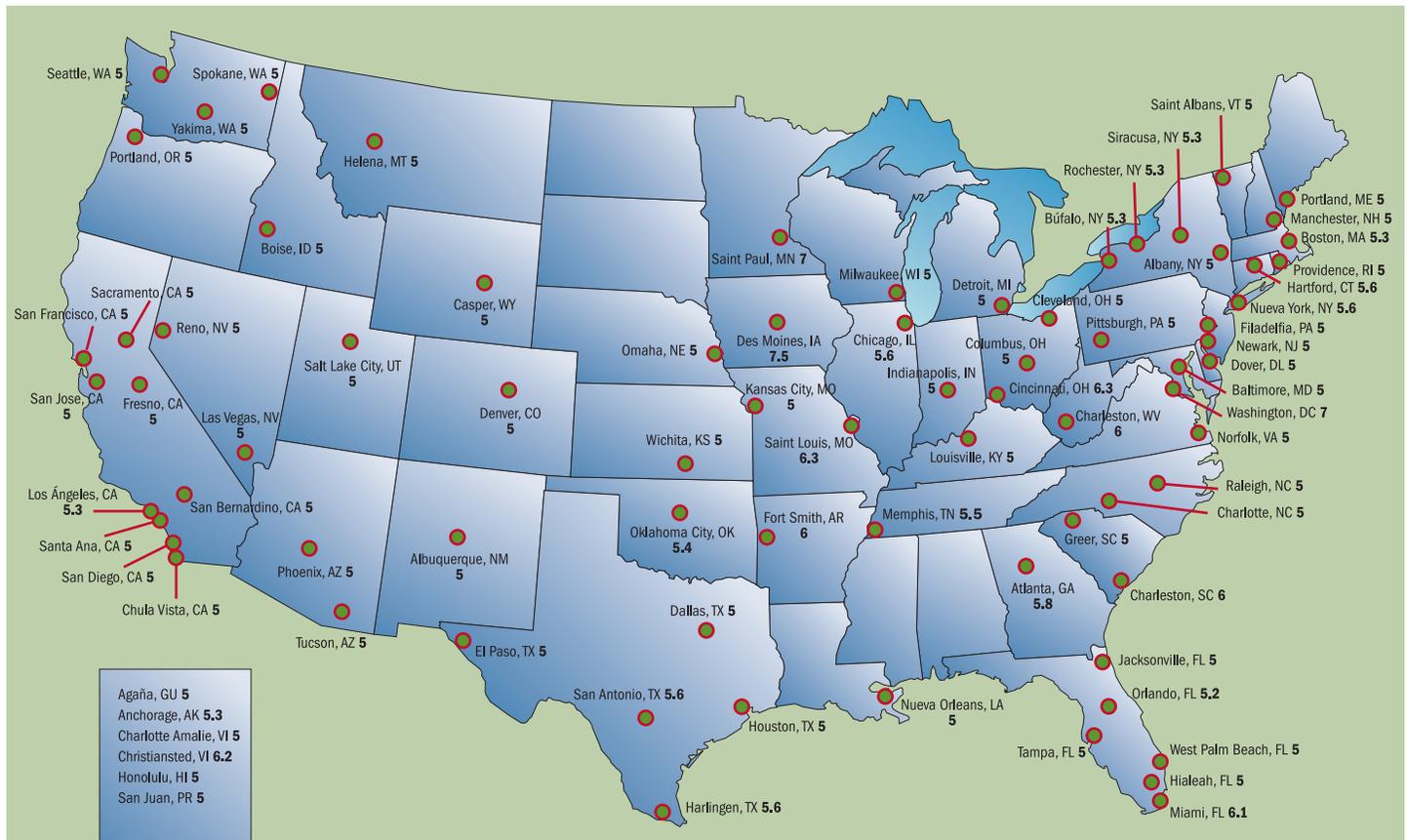
En los anteriores informes anuales del Ombudsman se presentaron recomendaciones con respecto a las políticas del Centro Nacional de Servicio al Cliente (NCSC) del USCIS.¹²⁴ En la preparación del informe de este año, el Ombudsman observó operaciones en las instalaciones del USCIS, se reunió con la oficina local y la Dirección y el personal de Servicio al Cliente y monitoreó las reuniones de las partes interesadas del USCIS. El Ombudsman también recibe información sobre problemáticas respecto del servicio al cliente cuando las personas y los empleadores se comunican con la defensoría tras no haber podido resolver los problemas directamente con el USCIS.

Centros de atención telefónica

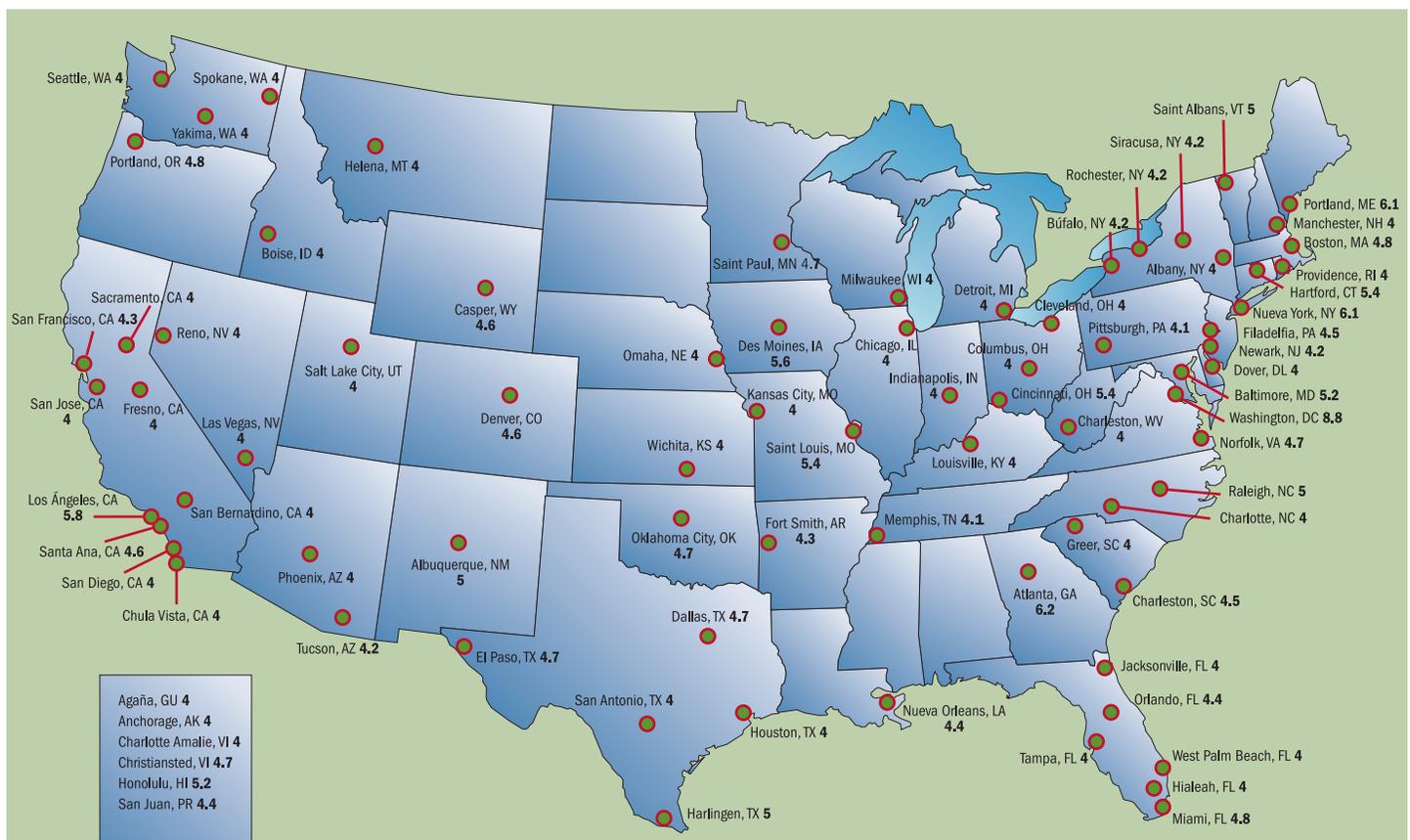
El USCIS incentiva a los clientes que buscan información general o específica de un caso, a comunicarse con el número

Figura 5: Tiempos de procesamiento de solicitudes en las oficinas locales del USCIS

Datos de los tiempos de procesamiento N-400, al 31 de marzo de 2011



Datos de los tiempos de procesamiento I-485, al 31 de marzo de 2011



Fuente: Datos del tiempo de procesamiento proporcionados por el USCIS.

telefónico gratuito del NCSC (1-800-375-5283), que ofrece opciones de asistencia brindadas por un operador automático o por un miembro del personal. Independientemente de la naturaleza de la llamada, los clientes del USCIS deben primero escuchar los mensajes automatizados que están organizados por una respuesta de voz interactiva (IVR), la cual clasifica las llamadas según categorías generales. El NCSC también incluye los siguientes dos niveles de asistencia personal: El nivel 1, cuyo personal está compuesto por Representantes del Servicio al Cliente (CSR), que tienen acceso a la información de secuencia de comandos proporcionada por el USCIS, y el nivel 2, cuyo personal está compuesto por Funcionarios del Servicio de Inmigración (ISO) del USCIS, que tienen acceso a determinados sistemas del USCIS. El NCSC recibe un promedio de 12 millones de llamadas por año.¹²⁵

Las partes interesadas continúan informando un alto nivel de frustración al interactuar con el NCSC. En un evento trimestral a nivel nacional de partes interesadas del USCIS, que tuvo lugar en febrero de 2011, el USCIS citó el siguiente comentario expresado por la parte interesada:

Las personas indican que a menudo reciben respuestas evasivas o que se les informa que la respuesta se encuentra pendiente y que deberían recibir una contestación pronto, pero nunca la reciben. Esta situación las lleva (a las personas) a presentar sus preguntas o cuestiones ante los representantes en el Congreso, ante los embajadores...¹²⁶

En la respuesta que el USCIS presentó ante el Informe anual del año pasado, la agencia se comprometió a abordar estas inquietudes. En especial con respecto a la IVR, el USCIS manifestó que llevaría a cabo las siguientes medidas:

- Mejorar la estructura IVR actual, mediante la eliminación de mensajes extensos que se encuentran dentro de los menús generales y de las diferentes opciones que se pueden seleccionar.
- Eliminar todos los posibles escenarios “sin salida” mediante la provisión de un acceso fácil a la asistencia a cargo de un operador en todos los casos de IVR; y
- Lanzar una IVR completamente nueva que ofrezca una ruta directa al nivel 1 (CSR) o al nivel 2 (ISO), de acuerdo al tipo de solicitud.¹²⁷

Durante este período de informes, el USCIS completó las dos primeras mejoras y comenzó a trabajar en la tercera.¹²⁸ A pesar de estos cambios, aún resulta difícil sortear las opciones automatizadas del menú para obtener asistencia a cargo de un operador.

Los clientes también expresaron su frustración por tener que volver a explicar su problema cada vez que una llamada se transfería entre los niveles. A partir de marzo de 2011, el USCIS ha abordado este problema mediante una solución tecnológica que le permite al nivel 1 de RSE transferir la información directamente al nivel 2 de ISO. Información crítica como el número de registro de inmigración, el nombre y una descripción del problema estará disponible para los ISO inmediatamente después de realizada la transferencia. Asimismo, los abogados y representantes acreditados que se identifiquen en el nivel 1 serán transferidos inmediatamente al nivel 2, en donde se podrán resolver los problemas específicos.¹²⁹

A pesar de que el Ombudsman recomienda eliminar las secuencias de comandos del nivel 1 (durante un período de tiempo transitorio suficiente como para permitirle al USCIS capacitar al personal, a fin de que pueda responder preguntas básicas sobre la inmigración), el USCIS no aceptó esta recomendación.¹³⁰ el Ombudsman continúa recibiendo reclamos de las partes interesadas sobre las respuestas de comandos ofrecidas por los CRS.

La Ombudsman también le recomendó al USCIS proporcionarle a los ISO del nivel 2 un acceso total a los sistemas de datos relevantes del USCIS a fin de que puedan brindar mejores respuestas a preguntas de casos específicos. A principios de este año, el USCIS amplió el acceso a estos sistemas, lo que significa un cambio positivo que promueve mejoras en el servicio al cliente y un uso más eficiente de los recursos públicos.

Aunque reconoce las mejoras introducidas al NCSC, el Ombudsman seguirá midiendo el éxito de los continuos esfuerzos del USCIS.

Herramienta de manejo para la solicitud de servicio

En los casos en que el personal del NCSC no puede resolver la pregunta de un cliente, el USCIS utiliza un sistema de consulta electrónica denominado herramienta para el manejo de solicitudes de servicio (Service Request Management Tool o SRMT), cuya función es transferir una pregunta a la oficina del USCIS que se encuentre en mejores condiciones para asistir y responder al problema del cliente.¹³¹ Luego de que un CRS o un ISO genera una solicitud de servicio, la consulta electrónica se envía a las instalaciones del USCIS correspondientes y se asigna a un ISO. El USCIS recibió un total de 975,292 solicitudes de servicios durante el período de informes.¹³² Consulte la *Figura 6: Solicitudes de servicios del NCSC por categoría*

El 2 de agosto de 2010, el USCIS introdujo a la SRMT la función de autoservicio, que les permite a los clientes ini-

ciar una consulta sin requerir la asistencia del NCSC.¹³³ La Dirección de Servicio al Cliente del USCIS lanzó la función “e-request” en línea (solicitud electrónica) para presentar los Formularios I-90, la Solicitud para reemplazar la tarjeta de residente permanente y la Solicitud de naturalización o N-400. La solicitud electrónica estaba dirigida a clientes cuyos casos se encontraban fuera de los tiempos de procesamiento normales y para clientes que tras haber presentado sus Formularios I-90 no recibieron un aviso de cita biométrica. Desde julio de 2010 hasta febrero de 2011, el USCIS recibió un total de 3,680 solicitudes electrónicas, la mayoría de las cuales correspondían a casos que se encontraban fuera de los tiempos de procesamiento normales.¹³⁴ Para el año fiscal 2012, el USCIS tiene previsto ampliar la función de solicitud en línea para las siguientes áreas: casos fuera de los tiempos de procesamiento normales para todo tipo de formularios; falta de entrega de determinados avisos para los Formularios I-130, I-485 e I-765; y errores de tipografía para todo tipo de formularios.¹³⁵

Mejoras en la puntualidad. Desde que SRMT se introdujo en 2005, las dos inquietudes principales de las partes interesadas han sido con respecto a la puntualidad y la calidad de las respuestas recibidas. El USCIS ha presentado grandes progresos en cuanto al tiempo de provisión de respuestas a las consultas de los clientes. La agencia ha reducido el tiempo de respuesta promedio de 30 a 15 días laborales.¹³⁶ El USCIS aún mantiene un tiempo de respuesta de cinco días para tramitaciones agilizadas o cambios de dirección, y un tiempo

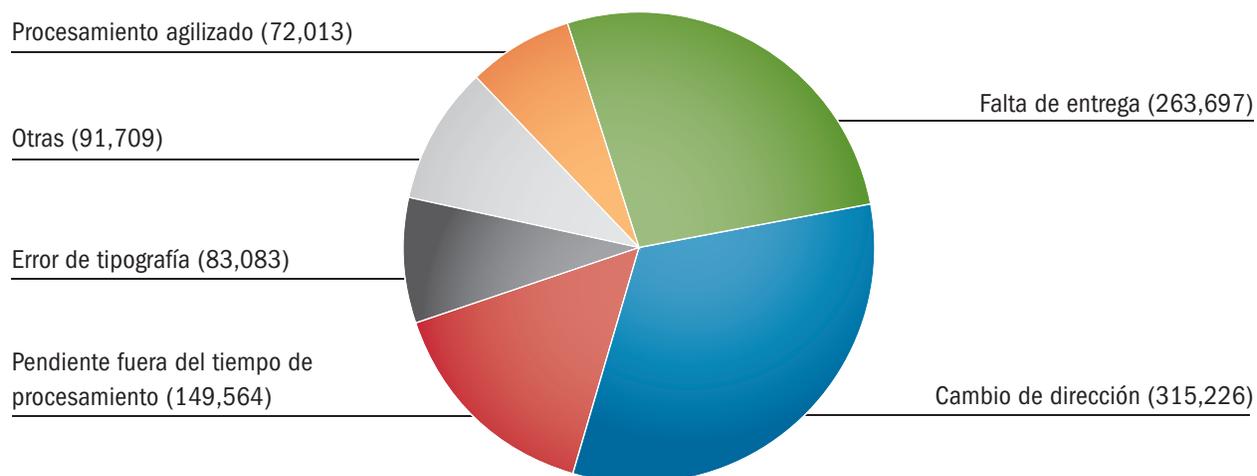
de siete días para la realización de arreglos razonables a fin de coordinar entrevistas o biometrías.¹³⁷

Respuestas vagas a solicitudes de servicio. A pesar de las mejoras del USCIS en cuanto a la puntualidad de las respuestas, con frecuencia las partes interesadas expresan al Ombudsman su frustración debido a las respuestas incompletas o poco útiles que reciben. Las partes interesadas informan que las respuestas de solicitud de servicio no contestan a sus preguntas y simplemente les comunican que sus casos se encuentran “pendientes” o “bajo revisión”.¹³⁸ En estas situaciones, los clientes que ya han invertido mucho tiempo para intentar resolver un problema a través del NCSC acuden cada vez más a otras fuentes para encontrar una solución.

Este problema parece originarse, al menos en parte, del método que el USCIS utiliza para manejar las consultas de los clientes que los ISO no pueden resolver en el plazo objetivo de 15 días. En caso de que los ISO no puedan resolver por completo la consulta del cliente dentro del tiempo asignado, por lo general concluyen la solicitud de servicio con una respuesta provisional para el cliente. Los tiempos de procesamiento para las solicitudes de servicio a menudo se mantienen a expensas de la utilidad de la respuesta. Al concluir la solicitud de servicio con una respuesta pro forma, el USCIS a menudo no se ocupa de las inquietudes del cliente.

El USCIS tiene conocimiento de los reclamos sobre la calidad de las respuestas, pero no ha establecido todavía un enfoque

Figura 6: Solicitudes de servicios del NCSC por categoría (abril 2010 – marzo 2011)



Fuente: Información proporcionada por el USCIS al Ombudsman (27 de mayo de 2011).

coherente para abordar el problema. Algunas oficinas regionales y centros de servicios han establecido programas locales de garantía de calidad (QA) para respuestas de SRMT. Sin embargo, un programa nacional de garantía de calidad mejoraría las respuestas a las solicitudes de servicio. El Ombudsman incentiva al USCIS a enfocarse en las métricas que capturan la calidad de las respuestas a las solicitudes de servicio.

Iniciativa Correo seguro

En 2007, el USCIS puso en marcha la iniciativa Correo seguro, uno de los programas financiados a través del aumento de los aranceles en 2007. Este programa reemplazó el correo de entrega inmediata del Servicio Postal de Estados Unidos (USPS) por el correo prioritario y la confirmación de entrega del USPS, tal como se describe en el Informe anual 2010 del Ombudsman. En diciembre de 2010, el USCIS amplió esta iniciativa para entregar a través del correo prioritario del USPS tarjetas de residente permanente, documentos de autorización laboral (EAD) y documentos de viaje.

El Correo seguro garantiza que la mayoría de los documentos sean entregados en plazos de dos o tres días a los buzones y casillas de correo. Este servicio no requiere una firma para que se complete la entrega, pero le permite al USCIS y al USPS rastrear y registrar la entrega de documentos por fecha y dirección.

Aquellas personas que tengan conocimiento de que se generó una tarjeta de residente permanente, un documento de autorización laboral, o un documento de viaje pueden llamar al NCSC para recibir un número de seguimiento del USPS a fin de verificar con el USPS si el documento se encuentra en camino o ha sido entregado.¹³⁹ Sesenta días después de que se le notifica al solicitante sobre la creación de la tarjeta, un ISO puede presentar una solicitud de servicio para verificar el estado del documento.¹⁴⁰ En última instancia, en caso de que el documento no fuera devuelto al USCIS por imposibilidad de entrega, el solicitante debe declarar la situación y pagar para obtener un reemplazo. El Ombudsman continuará monitoreando esta iniciativa.

Conclusión

El USCIS ha realizado mejoras significativas en el servicio al cliente; sin embargo, las partes interesadas aún informan frustraciones con respecto a los centros de atención telefónica y al proceso de solicitud de servicio.

Coordinación y cooperación interinstitucional: el USCIS, el ICE, la CBP y la EOIR

Una responsabilidad crítica que el USCIS ha enfrentado es la creciente interacción con sus socios gubernamentales: el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE) de los Estados Unidos, la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza (CBP) de los Estados Unidos y la Oficina Ejecutiva para la Revisión de Inmigración (EOIR). A fin de que el USCIS tome decisiones oportunas y legalmente adecuadas sobre ciertas solicitudes y peticiones de beneficios de inmigración, debe comunicarse con precisión y rapidez con el ICE, la CBP y la EOIR. La necesidad de una creciente comunicación sistemática continúa impidiendo la coordinación entre estos organismos.

Antecedentes

A cargo del Departamento de Justicia (DOJ) de los Estados Unidos, los asuntos de deportación eran la responsabilidad del Servicio de Inmigración y Naturalización y de la EOIR. Cuando se creó el Departamento de Seguridad Nacional (DHS) de los Estados Unidos en 2002, la EOIR, que lleva a cabo audiencias de deportación, se mantuvo dentro del Departamento de Justicia y la responsabilidad de los aspectos operativos del proceso de inmigración se dividió entre los tres componentes del DHS. El USCIS tiene jurisdicción sobre la adjudicación de las solicitudes y peticiones de los beneficios para inmigración.¹⁴¹ El ICE es responsable del proceso de los trámites de deportación.¹⁴² La CBP se encarga de controlar el paso a través de las fronteras de los Estados Unidos.¹⁴³ Los tres organismos pueden emitir avisos de comparecencia y llevar a las personas a procesos de deportación.¹⁴⁴

El efecto neto de esta estructura es que tanto el USCIS, el ICE, la CBP y la EOIR tienen incidencia directa o indirecta sobre el proceso de beneficios de inmigración. Sin embargo, la autoridad que cada organismo ejerce es similar, lo que produce la superposición de esferas de responsabilidad. El USCIS y el ICE han intentado manejar esta superposición de responsabilidades a través de la publicación de memorandos de política. La CBP ha estado involucrada en algunos aspectos del proceso de coordinación interinstitucional en materia de beneficios de inmigración, pero es necesaria una coordinación adicional.

Memorandos del ICE y del USCIS: trámites de deportación y registros de beneficios de inmigración ante el USCIS

El 20 de agosto de 2010, el ICE publicó la “Guía sobre el manejo de los trámites de deportación de extranjeros con solicitudes o peticiones pendientes o aprobadas”.¹⁴⁵ En este documento se asignó a las delegaciones del ICE del asesor jurídico principal, en coordinación con el USCIS, desarrollar

procedimientos operativos estándares (POE) para identificar ante el USCIS los casos de deportación que involucren una solicitud o petición pendiente. El memorándum también indicó que el USCIS emitiría una guía complementaria.

Alrededor de seis meses después, el USCIS emitió el memorando de política correspondiente, la guía para la coordinación de la adjudicación de las solicitudes y peticiones que incluyen a las personas en trámites de deportación.¹⁴⁶ En este documento se le ordena a todos los directores de distrito del USCIS comunicarse de modo inmediato con sus contrapartes locales en las operaciones de deportación y control del ICE y con el asesor jurídico principal del ICE, a fin de comenzar a formular POE locales. De este modo, se podrá coordinar la adjudicación de las solicitudes y peticiones necesaria para facilitar la realización de las audiencias de deportación.

Según el USCIS, todos los distritos han elaborado un proyecto o una versión provisional de los POE. Las partes interesadas aguardan por la ejecución final de los POE y expresan inquietudes respecto de que los procedimientos locales, a diferencia de un procedimiento nacional uniforme, puedan dar lugar a diversas prácticas de adjudicación para las solicitudes y peticiones pendientes que sean presentadas por personas en situaciones similares.

Otras acciones de coordinación

Aunque el USCIS, el ICE, la CBP y la EOIR no han presentado pautas generales para lograr una interoperabilidad efectiva, los numerosos esfuerzos por parte del personal local del USCIS para involucrar a sus socios de la EOIR y del ICE sirven como modelos para la participación efectiva a nivel nacional:

- Muchas oficinas locales del USCIS coordinan reuniones ordinarias entre organismos gubernamentales locales de los Estados Unidos que se encuentran involucrados en asuntos de inmigración.¹⁴⁷
- El USCIS actualmente participa en un grupo de trabajo de eficiencia de expedientes junto con el ICE y la EOIR. Este grupo de trabajo, presidido por el asistente de la corte de inmigración, se reúne mensualmente para identificar y eliminar algunas mediante la colaboración entre las agencias, con el objetivo de reducir los retrasos en que están involucrados tanto la EOIR como el USCIS en casos particulares. El Ombudsman también participa en este grupo de trabajo.
- El 9 de junio de 2011, el USCIS dio a conocer una iniciativa de varias instituciones a escala nacional, a fin de combatir las estafas en los servicios de inmigración.¹⁴⁸

El Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos, el Departamento de Justicia de Estados Unidos y la Comisión Federal de Comercio lideran este esfuerzo. El Departamento de Justicia, a través de las Fiscalías Federales y la Oficina de la División Civil de Litigios de Protección al Consumidor, investiga y procesa decenas de casos contra los llamados “notarios”. En el último año, el USCIS ha trabajado junto con el Departamento de Justicia y con el ICE en estas prácticas no autorizadas de casos de ley.

Las continuas asociaciones a nivel local entre el USCIS, el ICE, la CBP y la EOIR resultan cruciales para atender las necesidades de los clientes del USCIS.

Necesidad continua de una guía global sobre la interoperabilidad entre agencias

El Informe anual 2010 del Ombudsman incluye una recomendación para que el USCIS trabaje en coordinación con el ICE y la EOIR a fin de proporcionar al público un documento en el que se especifiquen las responsabilidades de cada agencia en el proceso de deportación y la información básica que los encuestados necesitan saber sobre la jurisdicción de cada agencia.¹⁴⁹ El USCIS estuvo de acuerdo con esta recomendación, pero hasta la fecha, no ha emitido ningún documento público.

Conclusión

Las alianzas interinstitucionales ofrecen un medio eficaz para proporcionar a las partes interesadas la información precisa sobre el rol que cada agencia tendrá tanto en la adjudicación de los beneficios como en los procesos de deportación. El Ombudsman reitera la recomendación realizada en 2010 e incentiva al USCIS a redactar un documento en forma conjunta con el ICE, la CBP y la EOIR, en el que se defina la manera en que estas agencias coordinarán la adjudicación de las solicitudes y peticiones que incluyen a las personas en trámites de deportación. El Ombudsman seguirá monitoreando la implementación de los POE y políticas relacionadas.

Recomendación: “Reclamos de los clientes: una herramienta para la calidad del servicio al cliente y la rendición de cuentas”

El 23 de marzo de 2011, el Ombudsman publicó una recomendación con respecto al procesamiento estandarizado del USCIS sobre los reclamos del servicio al cliente, a la que se tituló “Reclamos de los clientes: una herramienta para la calidad del servicio al cliente y la rendición de cuentas”.

Antecedentes

Aunque el USCIS ha dedicado importantes recursos al servicio al cliente, la agencia aún no tiene un procedimiento uniforme para el manejo de devolución no específica para casos particulares.¹⁵⁰ Esta devolución puede incluir observaciones sobre los siguientes aspectos:

- Las instalaciones del USCIS o una interacción con el personal del USCIS.
- La calidad y la responsabilidad de los recursos del servicio al cliente.
- La falta de exactitud o claridad en los recursos del USCIS.
- La pertinencia de las preguntas que se plantean en las entrevistas.

Cuando los clientes del USCIS buscan registrar un reclamo o comentario, en lugar de obtener una orientación disponible, se encuentran con un proceso confuso. Las vías disponibles incluyen notificar a un supervisor de modo inmediato; realizar una cita con InfoPass; comunicarse con el Departamento de la Oficina de Seguridad Nacional del Inspector General; comunicarse telefónicamente con el Centro Nacional de Servicio al Cliente del USCIS; comunicarse por escrito con la instalación del USCIS pertinente, con un representante en el Congreso o con la Casa Blanca, o comunicarse con el Ombudsman. El USCIS no proporciona una dirección a nivel agencia sobre el seguimiento, la respuesta o la medición de la eficacia de las medidas adoptadas. Al no tener un sistema de informes centralizado, la dirección del USCIS no tiene conocimiento de las problemáticas o tendencias que se puedan desarrollar.

En noviembre de 2010, la Oficina de Seguridad e Integridad (OSI) del USCIS lanzó una iniciativa de seguimiento interna para reclamos no específicos de casos particulares. Sin embargo, este mecanismo no atiende de manera completa las necesidades de las partes interesadas, por ejemplo, la OSI no proporciona un correo electrónico para que el público presente dichos reclamos.

Lo ideal sería que el USCIS implementara un sistema de monitoreo de reclamos para toda la agencia. La agencia podría ampliar la iniciativa de la OSI o introducir un medio alternativo de monitoreo de reclamos a nivel de distrito, regional o al nivel del servicio al cliente.

Esta recomendación promueve los objetivos de la orden ejecutiva que el presidente Obama presentó el 27 de abril de 2011, conocida como la racionalización de la prestación de los servicios y las mejoras en el servicio al cliente. Esta orden ejecutiva refuerza el compromiso del gobierno federal para “reducir la necesidad global de consultas y reclamos del cliente”. Aunque el objetivo final de la orden es mejorar la experiencia del cliente, se trata de aprovechar el poder de la tecnología para agilizar los trámites, establecer mejores mecanismos de devolución y mejorar el servicio.¹⁵¹

Recomendaciones formales

La Ombudsman recomendó que el USCIS:

- (1) Establecer un medio más efectivo de informar al público sobre cómo presentar reclamos generales.
- (2) Publicar los datos recopilados sobre los reclamos para escrutinio público.

Conclusión

El 6 de junio de 2011, el USCIS respondió y, en general, coincidió con las recomendaciones. Un mejor uso de los comentarios de los clientes le permitiría a la agencia mejorar el servicio al cliente. El Ombudsman señaló varias maneras para construir sobre los procesos ya existentes del USCIS e implementar las siguientes recomendaciones: emitir pautas formales respecto de cómo tramitar los reclamos, establecer protocolos para el manejo de consultas sobre reclamos y poner a disposición en su página web los datos estadísticos. La implementación de estas recomendaciones le permitirá al USCIS analizar los datos relevantes y aumentar la transparencia, lo que mejorará su responsabilidad ante los clientes.



Transformación del USCIS: la promesa de modernización del procesamiento de beneficios de inmigración y los sistemas del USCIS

Transformación es un esfuerzo que se realiza a nivel agencia a fin de trasladar los servicios de inmigración de un modelo basado en papel a un entorno electrónico. El año pasado, el Ombudsman proporcionó una vista previa del programa Transformación e informó sobre el cronograma previsto, los objetivos, las fuentes de financiamiento, las actividades de enlace público y los desafíos.¹⁵² Hasta que el programa realice mejoras significativas en la experiencia de los clientes que interactúan con el USCIS, no se habrá desarrollado su potencial.



Antecedentes

La transformación es la iniciativa de modernización integral del USCIS para convertir los procesos comerciales en un entorno digitalizado e integrado. Está diseñada para hacer frente a los desafíos sistémicos que surgen en el proceso basado en papel del USCIS, entre los que se incluyen asuntos de seguimiento de archivos, el poco efectivo servicio al cliente y los datos inexactos. Consulte la *Figura 7: Captura de pantalla del sitio web de Transformación*.

A través de Transformación, el USCIS está buscando cambiar la forma en que lleva a cabo las operaciones comerciales e informa lo siguiente:¹⁵³

- **Cuentas de los clientes.** Las personas y sus representantes podrán crear cuentas en línea de inmigración con el USCIS y presentar documentos, aranceles y pruebas electrónicamente
- **Recursos del adjudicador.** Los jueces adjudicadores tendrán una plataforma de usuario consolidada con la

información del cliente actualizada y las últimas políticas y procedimientos del USCIS.

- **Verificación de antecedentes automatizada.** El nuevo sistema estará interconectado con múltiples bases de datos existentes y evitará que los jueces adjudicadores tengan que verificar múltiples sistemas preexistentes.
- **Adjudicaciones electrónicas.** Determinados casos, como las solicitudes de reinscripción en la condición de protección temporal, se decidirán sin remisión a un juez a través de un proceso de adjudicación por un sistema automatizado calificado.¹⁵⁴
- **Manejo y rendición de cuentas.** Los gerentes monitorearán el desempeño con datos en tiempo real a fin de proporcionar una transparencia operativa y rendición de cuentas ante los clientes.
- **Expedientes electrónicos.** El USCIS revisará y transferirá casos electrónicamente para prevenir la pérdida y demora que resultan de las transferencias de expedientes en papel.

Figura 7: Captura de pantalla del sitio web de Transformación



Fuente: Información proporcionada por el USCIS al Ombudsman (11 de mayo de 2011).

Cronograma para Transformación

Transformación está programada para implementarse en cinco versiones, con un objetivo de finalización para el año fiscal 2014. A partir de abril de 2011, el objetivo es lanzar la primera fase, la versión A, en diciembre de 2011. Esta versión presentará las cuentas de inmigración y las funciones básicas para la gestión de casos y de información electrónicamente. Consulte la *Figura 8: Transformación, formularios que se incluyen en la versión A.*¹⁵⁵

La versión B, que se dará a conocer en el año fiscal 2012, establecerá las cuentas de inmigración destinadas a organizaciones, firmas de abogados y otros proveedores de servicios de inmigración, y proporcionará además capacidades para el manejo de casos para los restantes tipos de beneficios para

no inmigrantes, tales como el Formulario I-129, Petición de trabajador no inmigrante.

La versión C, que se dará a conocer en los años fiscales 2012 y 2013, agregará formularios de beneficios relacionados con la condición de residencia permanente, lo que incluye el Formulario I-485, Solicitud para registrar una residencia permanente o cambiar de condición.

La versión D, programada para presentarse en el año fiscal 2013, apoyará casos humanitarios.

La versión E, prevista para el año fiscal 2014, completará el programa Transformación ya que agregará solicitudes de naturalización y otras solicitudes relacionadas a la ciudadanía.

Figura 8: Transformación, formularios que se incluyen en la versión A

Número y título del formulario	I-539	Solicitud para extender o cambiar la condición de no inmigrante
Trámites electrónicos permisibles		Todas las categorías, incluso aquellas que dependan del Formulario I-129, Petición de trabajador no inmigrante de cónyuge e hijos de un residente legal permanente
Número y título del formulario	I-539A	Suplemento A para la extensión de la condición V
Trámites electrónicos permisibles		
Número y título del formulario	I-821	Solicitud de condición temporal de protección
Trámites electrónicos permisibles		Trámites de presentación iniciales y trámites de re-registración
Número y título del formulario	I-821A	Condición temporal de protección para nicaragüenses y hondureños
Trámites electrónicos permisibles		
Número y título del formulario	I-765	Solicitud de autorización laboral
Trámites electrónicos permisibles		Todas las categorías, iniciales y extensiones
Número y título del formulario	I-131	Solicitud de documento de viaje
Trámites electrónicos permisibles		Todos los trámites de presentación: libertad condicional anticipada, permisos de reingreso, documentos de viaje para refugiados, libertad condicional humanitaria
Número y título del formulario	I-134	Declaración jurada de apoyo
Trámites electrónicos permisibles		En apoyo de los Formularios I-131 de libertad condicional humanitaria
Número y título del formulario	I-824	Solicitud de acción para una solicitud o petición aprobada
Trámites electrónicos permisibles		Solo aquellos relacionados a las solicitudes de beneficios en el nuevo sistema
Número y título del formulario	I-601	Solicitud de exención de causal de inadmisibilidad
Trámites electrónicos permisibles		Solo aquellos relacionados a las solicitudes de beneficios en el nuevo sistema
Número y título del formulario	I-102	Solicitud de reemplazo o expedición inicial del registro de entrada o salida
Trámites electrónicos permisibles		Todas las solicitudes
Número y título del formulario	I-290B	Aviso de apelación o moción
Trámites electrónicos permisibles		Solo aquellos relacionados a las solicitudes de beneficios en el nuevo sistema
Número y título del formulario	I-612	Solicitud de exención del requisito de residencia extranjera
Trámites electrónicos permisibles		Solo recomendaciones DS-3035 electrónicas del Departamento de los Estado de Estados Unidos
Número y título del formulario	G-28	Notificación de aparición de abogado o representante acreditado
Trámites electrónicos permisibles		Para aquellas cuentas y beneficios que fueron iniciadas en el nuevo sistema
Número y título del formulario	I-20	Certificado de acreditación de estudiante no inmigrante
Trámites electrónicos permisibles		Pruebas
Número y título del formulario	I-508	Renuncia de derechos, privilegios, exenciones e inmunidades
Trámites electrónicos permisibles		Pruebas: Solo aquellos relacionados a las solicitudes de beneficio en el entorno operativo integrado
Número y título del formulario	DS-2019	Certificado de acreditación de condición como visitante de intercambio (J-1)
Trámites electrónicos permisibles		Pruebas
Número y título del formulario	I-566	Registro interinstitucional de solicitudes
Trámites electrónicos permisibles		Pruebas

Fuente: Información proporcionada por el USCIS al Ombudsman (7 de febrero de 2011).

Inquietudes con respecto a Transformación

La Ombudsman ha tomado conocimiento de un número de inquietudes con respecto al programa Transformación.

Presupuesto y costos. El costo total del programa Transformación, que incluye la contratación del arquitecto de solución y otros costos TI, aún no se ha considerado. Según el USCIS, el valor de la contratación del arquitecto de solución es de \$475 millones. A partir de mayo de 2011, el USCIS ha comprometido \$201.3 millones con respecto a esta contratación. Asimismo, desde 2006 hasta la actualidad, el USCIS comprometió un total de \$357.5 millones en actividades relacionadas, que incluyen la infraestructura IT, la digitalización y los pilotos, y contrataciones de soporte vinculado al manejo del programa Transformación.¹⁵⁶

Accesibilidad y utilidad. El USCIS llevó a cabo una demostración interna del nuevo sistema operativo y mostró cómo los clientes presentarán solicitudes de condición de protección temporal y cómo se adjudicarán estas solicitudes. Sin embargo, todavía existen inquietudes sobre la accesibilidad y utilidad del nuevo sistema. Por ejemplo, en cuanto a la versión A, el USCIS requerirá que los solicitantes presenten determinados documentos de beneficios electrónicamente. El USCIS plantea que aquellas personas que deseen solicitar beneficios de inmigración y que no tengan acceso a una computadora o a Internet pueden solicitar la exención del requisito obligatorio de presentación electrónica.¹⁵⁷

Los abogados han comentado que la versión A no parece ser fácil de usar, ya que no interactúa con software de gestión privada de casos de inmigración.¹⁵⁸ La versión A tendrá una entrada de datos y una función de almacenamiento solo para solicitantes individuales. El USCIS informa que la versión B proporcionará una posibilidad de interacción y cuentas organizacionales para los abogados y las organizaciones.

Existen inquietudes similares sobre cómo el programa Transformación afectará las operaciones comerciales diarias del USCIS y sobre los posibles impactos negativos para los clientes. Por ejemplo, aunque en el nuevo sistema, los jueces adjudicadores puedan verificar la autenticidad de los documentos al revisar las copias escaneadas, también tienen la opción de solicitar el documento original impreso a otra oficina del USCIS o directamente al cliente.¹⁵⁹ Ya que los empleados del USCIS están acostumbrados a trabajar con solicitudes en papel, las partes interesadas expresan su preocupación respecto de que los adjudicadores soliciten innecesariamente los documentos impresos, lo que demoraría las adjudicaciones.

Conclusión

El USCIS continúa reuniendo comentarios y recomendaciones de sus empleados, de las partes interesadas y de los socios federales. El USCIS espera que el programa Transformación mejore de modo tangible la prestación de los servicios de inmigración y las partes interesadas aún aguardan por cambios que demuestren la eficacia con que se alcanzará este objetivo.

Recomendaciones anteriores

La Figura 9 resume las recomendaciones emitidas por el Ombudsman durante los períodos de informe 2009 y 2010. De las 38 recomendaciones emitidas por el Ombudsman durante este período, el USCIS implementó nueve, aceptó pero no implementó 18 y se negó a implementar 11.

Para obtener una descripción más detallada de las recomendaciones realizadas con anterioridad, consulte el Apéndice 3. Visite el sitio web del Ombudsman en www.dhs.gov/cisombudsman para tener acceso al texto completo sobre las recomendaciones y las respuestas del USCIS. Consulte la *Figura 9: Cuadro de recomendaciones del Ombudsman*.

Figura 9: Cuadro de recomendaciones del Ombudsman

Recomendación



Recomendación	Implementada	Aceptada pero no implementada	Negada
Recomendaciones sobre Solicitud de Pruebas (RFE) (30 de junio de 2010)			
Brindar capacitación en base a la preponderancia de las pruebas (IA2010-01)			
Mejorar los detalles y datos en las RFE (IA2010-02)			
Especificar estándares de adjudicación para las peticiones L-1B (IA2010-03)			
Realizar revisiones de RFE a cargo de supervisores (IA2010-04)			
Recomendaciones para el Centro Nacional de Servicio al Cliente (centro de atención telefónica) (30 de junio de 2010)			
Brindar una opción de respuesta personal para las respuestas de voz interactivas (IVR) (IA2010-05)			
Desarrollar una opción de comunicación inmediata para las consultas en los centros de atención telefónica (IA2010-06)			
Eliminar los comandos en los mensajes de voz interactivos (IA2010-07)			
Designar puntos de contactos entre las oficinas locales para los supervisores de los centros de atención telefónica (IA2010-08)			
Identificar y resolver los problemas de los clientes y partes interesadas presentados en los centros de atención telefónica (IA2010-09)			
Servicios de inmigración para familias de militares (30 de junio de 2010)			
Permitir a las familias de militares mantener sus expedientes pendientes en la oficina con jurisdicción original (IA2010-10)			
Coordinación entre agencias en el proceso de deportación (30 de junio de 2010)			
Proporcionar una guía pública sobre la responsabilidad de las agencias en el proceso de deportación (IA2010-11)			
Formulario N-648, exención médica (30 de junio de 2010)			
Establecer un punto de contacto para las oficinas locales que adjudiquen el Formulario N-648, exención médica (IA2010-12)			
Proporcionar un guía pública que indique cómo completar el Formulario N-648 (IA2010-13)			
Realizar revisiones del Formulario N-648 a cargo de expertos médicos (IA2010-14)			
Crear un sistema de recolección y seguimiento de datos para los Formularios N-648 (IA2010-15)			
Formulario I-824, duplicado de notificación de aprobación (30 de junio de 2010)			
Modificar las pautas de procesamiento para el Formulario I-824 (IA2010-16)			
Transferir el Formulario I-824 al expediente en trámite subyacente (IA2010-17)			
Emitir procedimientos operativos estándares y capacitar para el Formulario de adjudicación I-824 (IA2010-18)			
Asegurar la entrega de notificaciones de aprobación al Departamento de Estado (DOS) de los Estados Unidos (IA2010-19)			
Desarrollar opciones de comunicación electrónica entre el USCIS y el DOS (IA2010-20)			
Trámite de revisión del Formulario I-601 (10 de junio de 2010)			
Centralizar el procesamiento del Formulario I-601 (IF2010-45:1)			
Permitir la presentación simultánea de los Formularios I-601 e I-130 (IF2010-45:2)			
Desarrollar un sistema de manejo de casos para los Formularios I-601 presentados en el exterior (IF2010-45:3)			
Publicar una guía sobre la agilización de solicitudes de los Formularios I-601 (IF2010-45:4)			
Aumentar la coordinación entre el DOS y el USCIS en Ciudad Juárez (IF2010-45:5)			
Digitalizar los expedientes A para casos pendientes en Ciudad Juárez (IF2010-45:6)			
Guía y casos de procesamiento de refugiados emergentes (14 de abril de 2010)			
Publicitar los criterios para la agilización de los casos de refugiados emergentes (IF2010-44:1)			
Informar la razón del rechazo de una solicitud de refugiado (IF2010-44:2)			
Emitir pautas sobre la presentación de una solicitud para revisión (IF2010-44:3)			
Implementar un procedimiento de recepción para las solicitudes presentadas para revisión (IF2010-44:4)			
Manejo de expedientes A (30 de junio de 2009)			
Digitalizar los expedientes de inmigración (IA2009-01)			
Establecer un protocolo de seguimiento de los expedientes A (IA2009-02)			
Realizar capacitaciones de trabajo en grupos conformados por tres oficinas (IA2009-03)			
Implementar métodos de procesamiento para las disposiciones de portabilidad AC21 (IA2009-04)			
Hoja de pronóstico EB-1 (30 de junio de 2009)			
Presentar una hoja de pronóstico EB-1 (IA2009-05)			
Actualización de las pruebas de ADN (30 de junio de 2009)			
Actualizar el manual del adjudicador local para reflejar una preferencia por las pruebas de ADN (IA2009-06)			
Continuar la coordinación con el Departamento de Estado (DOS) de los Estados Unidos en referencia a los procedimientos de las pruebas de ADN (AR2009-07)			
Designar un oficial ADN de enlace dentro del USCIS para facilitar la coordinación entre el USCIS y el DOS (IA2009-08)			

Fuente: Recomendaciones anteriores del Ombudsman y respuestas del USCIS para los años de informes 2009 y 2010.

De cara al futuro: prioridades y objetivos del Ombudsman para el próximo año

En el año de informe 2012, el Ombudsman continuará con la ayuda a personas y empleadores a través de la asistencia de casos, el trabajo relacionado con las políticas y el enlace público. El Ombudsman se reunirá regularmente con organizaciones a nivel nacional y comunal, lo que incluye asociaciones religiosas, legales y de empleados. El Ombudsman también promoverá y facilitará la coordinación interinstitucional en el proceso de inmigración, entre el USCIS y los departamentos de comercio, justicia, trabajo, estado y otros componentes de seguridad nacional de los Estados Unidos.

Resolución de casos: mejoras en el proceso para quienes busquen asistencia. El Ombudsman está rediseñando su proceso actual de asistencia de casos para mejorar los resultados y minimizar los tiempos de respuesta a las consultas sobre casos individuales.

La Ombudsman está simplificando los Formularios DHS-7001, Cuestionario para la presentación de problemas de casos, y actualmente proporciona instrucciones en español para facilitar el acceso a los servicios de la defensoría a todos aquellos que busquen asistencia. Asimismo, el Ombudsman está continuamente desarrollando sus capacidades en línea para permitir la presentación electrónica del Formulario DHS-7001.

Trabajo relacionado con políticas: revisión global de recomendaciones anteriores y revisión de la reglamentación. El Ombudsman llevará a cabo una revisión integral de las recomendaciones emitidas anteriormente con el objetivo de garantizar que las propuestas fiables a nivel operativo para la resolución de problemas que aún no se hayan implementado, se vuelvan a considerar.

De acuerdo con la orden ejecutiva presidencial N.º 13563 titulada “Mejorar la regulación y la revisión de reglamentación”, el Ombudsman revisará las regulaciones del USCIS y hará recomendaciones para promover la previsibilidad y reducir la incertidumbre para las personas y empleadores que buscan beneficios de inmigración.¹⁶⁰

La Ombudsman permanecerá enfocada en las siguientes áreas: humanitaria, familia, empleo, servicio al cliente e integridad del proceso. El Ombudsman planea revisar los programas de verificación del USCIS, la revisión de políticas del USCIS, el progreso del programa Transformación y la capacitación del personal del USCIS.

Enlace público: la Conferencia anual 2011. Además de otras iniciativas de enlace público, el Ombudsman será anfitriona de su primera conferencia anual el 20 de octubre de 2011. Esta conferencia será una oportunidad para que los líderes de los sectores público y privado se reúnan a fin de discutir los asuntos de inmigración que tienen un impacto sobre las personas y los empleadores.

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

Anexo 1:

Fragmentos de la Ley de Seguridad Nacional

Ley de Seguridad Nacional — Sección 452— Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración

SEC. 452. OMBUDSMAN DE LA OFICINA DE SERVICIOS DE CIUDADANÍA E INMIGRACIÓN.

- (a) EN GENERAL. Habrá un lugar para el Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración (en adelante en este artículo, ‘Ombudsman’) dentro de este Departamento. El Ombudsman dependerá directamente del Subsecretario. El Ombudsman deberá poseer conocimientos con respecto a Servicios al cliente y la Ley de inmigración.
- (b) FUNCIONES. Será la función del Ombudsman:
- 1) Asistir a las personas y empleadores con el objeto de solucionar problemas relacionados con el Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración.
 - 2) Identificar áreas en las cuales las personas y empleadores tengan dificultades para tratar con el Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración.
 - 3) Proponer cambios, en lo posible, en las prácticas administrativas del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración con el objeto mitigar aquellos problemas encontrados según el párrafo (2).
- (c) INFORMES ANUALES—
- 1) OBJETIVOS. El Ombudsman deberá, antes del 30 de junio de cada año calendario, informar al Comité Judicial de la Cámara de Representantes y del Senado sobre los objetivos del Ombudsman para el ejercicio que comience en dicho año calendario. Dicho informe deberá incluir un análisis completo y sustantivo junto con información estadística.
 - (A) Deberá identificar la recomendación que el Ombudsman haya realizado con respecto a servicios y capacidad de respuesta mejorables por parte del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración.
 - (B) Deberá incluir un resumen de los problemas más dominantes y serios que los individuos y empleadores tienen, lo que incluye una descripción de la naturaleza de dichos problemas.
 - (C) Deberá incluir un inventario de los puntos descritos en los subpárrafos (A) y (B) sobre los cuales se tomaron medidas y los resultados de estas medidas.
 - (D) Deberá incluir un inventario de los puntos descritos en los subpárrafos (A) y (B) sobre los cuales las medidas tomadas aún no se han completado y el período que hace que dichos elementos figuren en este inventario.
 - (E) Deberá incluir un inventario de los puntos descritos en los subpárrafos (A) y (B), sobre los cuales no se han tomado medidas, el período que hace que estos figuren en dicho inventario, las razones de esta inacción y deberá identificar a todo funcionario del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración responsable de esta inacción.
 - (F) Deberá incluir recomendaciones para estas medidas administrativas según sean apropiadas para solucionar los problemas que enfrentan las personas y empleadores, lo que incluye aquellos problemas que surjan por demoras excesivas en las adjudicaciones y procesamientos de peticiones y solicitudes con respecto a beneficios migratorios.
 - (G) Deberá incluir toda otra información que el Ombudsman considere conveniente.

- 2) ENTREGA DIRECTA DEL INFORME. Cada informe requerido conforme a este inciso deberá ser presentado directamente ante el comité descrito en el párrafo (1), sin necesidad de comentario o enmienda previa alguna por parte del Secretario, Subsecretario, Director del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración o cualquier otro funcionario o empleado del Departamento o de la Oficina de Administración y Presupuesto.

(d) OTRAS RESPONSABILIDADES. El Ombudsman

- 1) Deberá controlar el alcance y ubicación geográfica de las oficinas locales del Ombudsman.
- 2) Deberá desarrollar una guía para entregar a todos los funcionarios y empleados del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración con los lineamientos generales a seguir para la derivación de consultas a oficinas locales del Ombudsman.
- 3) Deberá asegurarse que el número telefónico de cada oficina local del Ombudsman esté publicado y disponible para aquellas personas y empleadores atendidos por la oficina.
- 4) Deberá reunirse en forma regular con el Director del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración para identificar problemas serios con el servicio y presentar recomendaciones para acciones administrativas que puedan ser convenientes para resolver los problemas que tengan las personas y empleadores.

(e) MEDIDAS RELATIVAS AL PERSONAL.

- 1) EN GENERAL. El Ombudsman será responsable de y tendrá la autoridad para realizar lo siguiente:
 - (A) Designar defensores del pueblo locales y posibilitar al menos un Ombudsman para cada Estado.
 - (B) Evaluar y tomar cualquier medida referente al personal (incluso despidos) con relación a cualquier empleado de cualquier oficina local del Ombudsman.
- 2) ASESORAMIENTO. El Ombudsman puede consultar con el supervisor correspondiente de personal del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración todo lo relativo al cumplimiento de las responsabilidades del Ombudsman que surjan de este inciso.

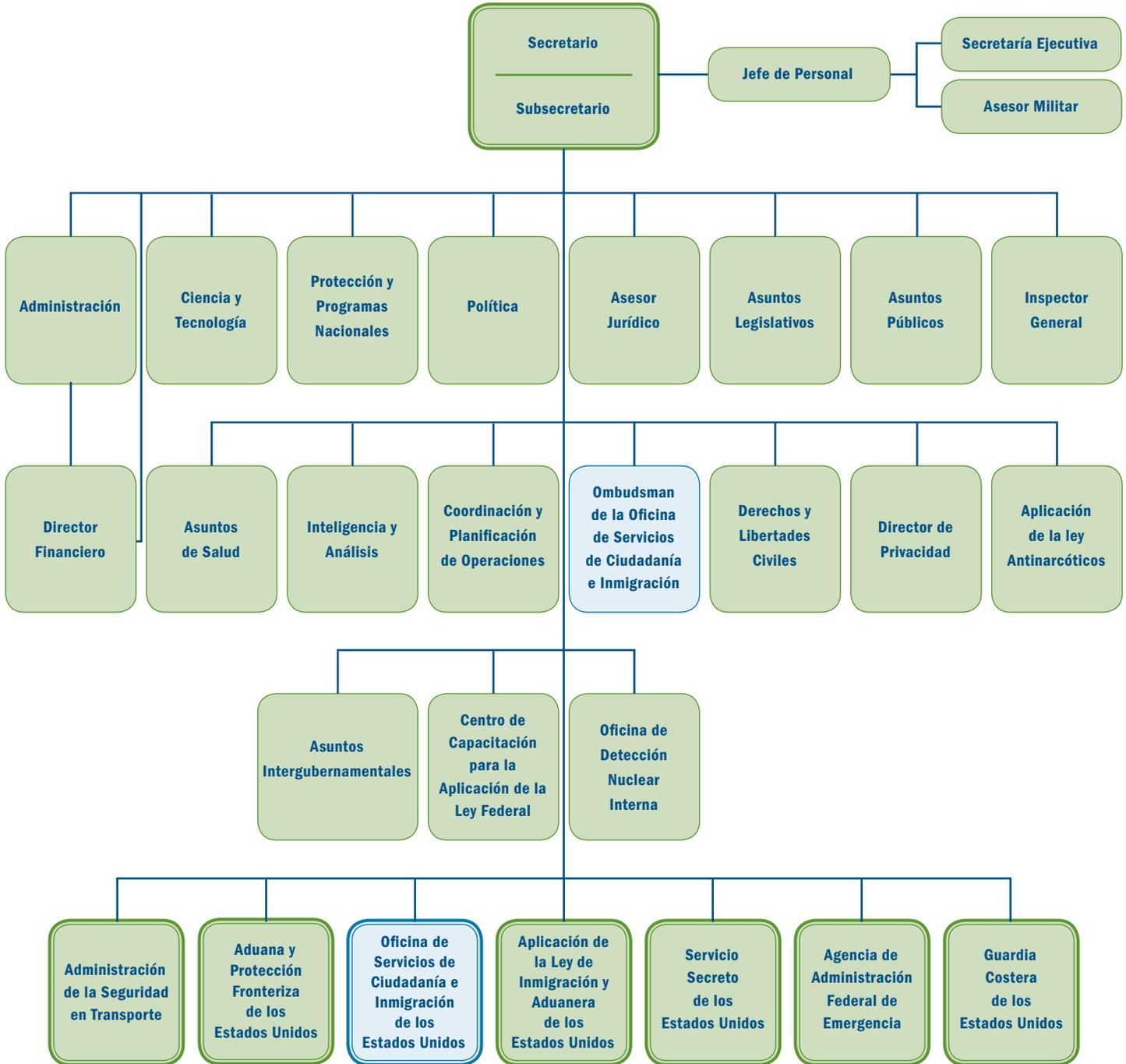
- (f) RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO DE LA OFICINA DE SERVICIOS DE CIUDADANÍA E INMIGRACIÓN. El Director de dicho departamento deberá establecer los procedimientos que requieran una respuesta formal a todas las recomendaciones presentadas a él por parte del Ombudsman dentro de los tres meses de presentadas.

(g) FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS LOCALES.

- 1) EN GENERAL. Cada Ombudsman local
 - (A) Deberá informar al Ombudsman o a su delegado.
 - (B) Podrá realizar consultas con el supervisor correspondiente de personal del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración con relación al funcionamiento diario de la oficina local de dicho Ombudsman.
 - (C) Podrá hacerle saber a cualquier persona o empleador que busque la ayuda de dicha oficina local en su primera reunión que las oficinas locales del Ombudsman no dependen en su funcionamiento de ninguna otra sección del Departamento sino, directamente, del Congreso a través del Ombudsman.
 - (D) Podrá decidir, a su exclusivo criterio, no dar a conocer al Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración cualquier contacto con o información brindada por cierta persona o empleador.
- (2) MANTENIMIENTO DE COMUNICACIONES INDEPENDIENTES. Cada oficina local del Ombudsman deberá mantener un teléfono, facsímil y cualquier otro medio de comunicación electrónica y una dirección postal que sean independientes de aquellos utilizados con el Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración o cualquier otra sección de dicho Departamento.

Anexo 2:

Organigrama de DHS



Anexo 3:

Recomendaciones de años anteriores

Recomendaciones sobre Solicitud de pruebas (RFE) (30 de junio de 2010)

Capacitación en Preponderancia de la prueba: Implementar una nueva capacitación y más amplia para asegurar que aquellos con poder decisorio entiendan y utilicen el estándar de la “preponderancia de la prueba” en sus adjudicaciones.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS reconoció el beneficio de una capacitación adicional sobre este estándar de revisión y acordó implementar la recomendación. El USCIS identificó a su proyecto RFE como un ejemplo de desarrollo uniforme de estándares. También cito sus esfuerzos por actualizar el Manual para el Ámbito del Adjudicador local (AFM) como guía para acompañar la capacitación.

Situación actual: El Ombudsman continua recibiendo quejas sobre funcionarios que no aplican debidamente el estándar de revisión legal y de prueba. El USCIS no ha llevado a cabo una capacitación adicional sobre el estándar de la preponderancia de la prueba pero planea hacerlo.

Mejoría en los detalles y hechos de los RFE: Conforme a las normas pertinentes, solicita a los funcionarios especificar hechos, circunstancias o información perjudicial que necesite la emisión de una RFE.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): Según el USCIS, el proyecto de una plantilla RFE trataba esta recomendación. El USCIS planea rever y reescribir, según sea necesario, todas las actuales plantillas RFE. El USCIS predijo que el proyecto mejorará la estandarización, en particular para las clasificaciones de no inmigrantes H y L.

Situación actual: El USCIS ha sometido las plantillas RFE para ciertas solicitudes abiertas a la opinión pública pero no ha hecho lo mismo para el caso de las clasificaciones H y L, de mayor volumen. El Ombudsman continúa recibiendo reclamos con respecto a las RFE. Se necesita un mayor esfuerzo que supere el proyecto de revisión de las plantillas RFE.

Especificar los estándares para la resolución de solicitudes L-1B: Establecer lineamientos claros para adjudicaciones L-1B (Transferencias dentro de una misma compañía de profesionales con conocimiento especializado) a través del procedimiento estructurado de notificación y sugerencias de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS respondió que el Congreso dejó el término “conocimiento especializado” abierto a interpretación intencionalmente para reconocer que la naturaleza del término depende de cada caso en particular. El USCIS se encuentra trabajando en nuevos lineamientos generales, en lugar de establecer reglamentos, que darían una mejor explicación de que podría satisfacer la definición establecida por ley de “conocimiento especializado”. El USCIS dijo también que está actualizando el AFM como así también publicando las decisiones que sientan precedentes de la Oficina Administrativa de Apelaciones.

Situación actual: El USCIS no ha publicado nuevos lineamientos, ni ha actualizado el AFM o ha publicado nuevas decisiones que sienten precedentes con respecto al “conocimiento especializado”.

Revisiones de RFE de supervisión: Implementar un programa piloto que requiera: (1) una revisión de supervisión total de RFE de una o más líneas de productos y (2) una lista de control interna uniforme para que los funcionarios con poder decisorio completen antes de emitir una RFE.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS respondió que sus prácticas de control de calidad actuales son suficientes y que el costo de implementación sería demasiado. El USCIS destacó que, en algunas circunstancias, al emitir una nueva guía, puede implementar una revisión de supervisión total por un tiempo limitado para asegurarse de que los funcionarios estén utilizando los nuevos lineamientos o capacitación.

Situación actual: A pesar de que el USCIS declaró que implementar este tipo de programa piloto sería muy costoso, este no presentó información alguna ante el Ombudsman para respaldar dicha afirmación, tal como un análisis costo-beneficio. El Ombudsman continúa recibiendo solicitudes de asistencia con las RFE y reafirma su recomendación original.

Recomendaciones para el Centro Nacional de Servicio al Cliente (centro de atención telefónica) (30 de junio de 2010)

Opción de atención por representante para respuesta de voz interactiva: Proveer una opción en la Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que conecte al cliente inmediatamente con un representante que pueda responder o redirigir la llamada cuando ninguna de las opciones del IVR sea apropiada.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS reconoció la importancia de proveer a las personas de un representante que pueda ayudarlos con sus inquietudes. Sin embargo, el USCIS declaró que el sistema actual es efectivo en relación al costo y rechazó la recomendación.

Situación actual: Cuando un cliente que solicita ayuda de un representante no puede conectarse directamente con un Representante de Servicio al Cliente, la llamada debe ser redirigida o las personas solicitan entrevistas INFOPASS en oficinas locales, lo que resulta en demoras en las adjudicaciones e incrementos en los costos. El Ombudsman continúa respaldando esta recomendación.

Desarrollar una opción de comunicación inmediata para las consultas en los centros de atención telefónica:

Utilizar tecnología comercial que permitiría un acceso más eficaz y directo a representantes al brindar una opción en el IVR de conectar en forma inmediata a quienes llaman con: (1) el nivel 1, Representantes del Servicio al Cliente (CSR), para preguntas básicas de información, y (2) el nivel 2, Funcionarios del Servicio de Inmigración (ISO), para preguntas sobre casos pendientes.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS dijo que implementaría un nuevo sistema de IVR para conectar a quienes llaman directamente con un CSR o un ISO sobre la base del tipo de pregunta. No obstante, el USCIS rechazó brindar una opción de conexión directa.

Situación actual: El USCIS implementó el nuevo sistema de IVR sin una opción de conexión directa. El Ombudsman continúa apoyando su recomendación de permitir a quienes llaman de conectarse directamente con un representante.

Eliminar los guiones del IVR: Eliminar la información programada durante un período de tiempo pretendido para permitir a la agencia capacitar personal para responder preguntas básicas sobre inmigración.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS se comprometió a crear un grupo de trabajo para rever y revisar la información programada utilizada por el personal contratado correspondiente al nivel 1, pero no eliminó los guiones de todas las llamadas.

Situación actual: el Ombudsman continúa aprendiendo sobre la frustración de grupos de interés con respecto a las transcripciones del nivel 1.

Designar puntos de contactos entre las oficinas locales para los supervisores de los centros de atención telefónica:

Designar un punto de contacto dentro de cada oficina local y centro de servicio que esté disponible para supervisores del nivel 2: (1) para responder preguntas en las que el tiempo es importante, lo que incluye, por ejemplo, las RFE desaparecidas o perdidas, y (2) para brindar información sobre operaciones y procedimientos personales de oficinas locales para responder a las preguntas de los clientes.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS verificó que los Funcionarios Supervisores del nivel 2 del Servicio de Inmigración tengan puntos de contacto en cada oficina local y centro de servicio. Según el USCIS, la mayoría de las preguntas relacionadas con las RFE necesitan de asesoramiento técnico que no puede brindarse por teléfono.

Situación actual: El USCIS ha implementado esta recomendación.

Identificar y resolver los problemas de los clientes y partes interesadas presentados en los centros de atención telefónica: Obtener información sobre Funcionarios del nivel 2 del Servicio de Inmigración para identificar tendencias y resolver asuntos de importancia para clientes y partes interesadas.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS estuvo de acuerdo con esta recomendación. El USCIS implementó un programa piloto en los centros de atención telefónica para mantener un registro de las tendencias en las preguntas de los clientes. El USCIS ha emitido una guía y revisado políticas con la ayuda de esta información para mejorar el servicio al cliente.

Situación actual: Situación actual: El USCIS ha implementado esta recomendación.

Servicios de inmigración para familias de militares (30 de junio de 2010)

Permitir a familias de militares la posibilidad de mantener sus archivos pendientes de resolución en la oficina que tuvo jurisdicción en primera instancia: Brindarles a las familias de militares la posibilidad de que la oficina que tuvo jurisdicción en primera instancia complete las adjudicaciones para familiares de personal en servicio activo, incluso en casos en que la familia se mude fuera del distrito.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS acordó revisar caso por caso el pedido de que la solicitud o petición quede en la misma oficina donde se inició. El USCIS dijo que siempre se encuentra buscando nuevas formas de incentivar a solicitantes militares a que informen a la agencia cuando se enteran de un próximo despliegue o transferencia. También declaró que, en algunos casos, debido a limitaciones jurisdiccionales es necesaria una reubicación en otro distrito.

Situación actual: El USCIS ha implementado esta recomendación sobre la base de un análisis de cada caso.

Coordinación entre agencias en el proceso de deportación (30 de junio de 2010)

Proporcionar una guía pública sobre la responsabilidad de las agencias en el proceso de deportación: Coordinar con el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE) de los Estados Unidos y la Dirección para la Revisión de Casos de Inmigración (EOIR) para brindarle al público un documento que especifique las responsabilidades de cada agencia en cuanto al procedimiento de deportación y los pasos básicos e información que los demandados necesitan saber sobre la jurisdicción de cada agencia.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS estuvo de acuerdo con esta recomendación y resalto su asociación con la iniciativa de Comunidades Seguras del ICE. También indicó que estaba publicando una guía interna y prometió captar al público para hacer el documento útil y accesible para los usuarios pretendidos.

Situación actual: A pesar de que el USCIS y el ICE publicaron memorandos para lidiar con casos de personas en procedimientos de deportación, el USCIS aún no ha publicado un documento que resuma las responsabilidades de las agencias.

Formulario N-648, Certificación Médica para Procedimientos de Exenciones por Discapacidad (30 de junio de 2010)

Establecer un punto de contacto para las oficinas locales que adjudiquen el Formulario N-648, exención médica: Designar un experto o supervisor con poder resolutorio como punto de contacto con el público en cada oficina local, conforme a la guía memorándum N-648 de septiembre de 2007 del USCIS.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS declaró que su guía de 2007 estableció un punto de contacto para asistir a Funcionarios del Servicio de Inmigración y brindar un enlace público y capacitación en lugar de brindar un contacto para el público. Recomendó que los clientes con preguntas se contactaran con el Centro Nacional de Servicio al Cliente o que programaran una cita INFOPASS en una oficina local. Dijo estar revisando y modificando el Formulario N-648 y que entablaría un dialogo con las partes interesadas para ser receptivo a las inquietudes del público.

Situación actual: Esta recomendación no se ha implementado

Proporcionar un guía pública que indique cómo completar el Formulario N-648: Distribuir y poner a disposición del público a través de la página web del USCIS un módulo de capacitación para aquellos profesionales médicos que completen Formularios N-648.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS acordó brindar una capacitación general para las partes interesadas pero rechazó apuntar específicamente a profesionales médicos.

Situación actual: el Ombudsman apoya los esfuerzos continuos del USCIS de educar e informar a las partes interesadas sobre el Formulario N-648 mediante capacitaciones abiertas al público. Continúa también incentivando al USCIS a que brinde orientación específica e instrucciones a profesionales médicos. Esta guía permitiría asegurarse de que los profesionales médicos completen los formularios correctamente.

Realizar revisiones del Formulario N-648 a cargo de expertos médicos: Revisar las prácticas actuales para procesar Formularios N-648 para utilizar expertos para resolver cuestiones relacionadas con la Certificación médica para exenciones por discapacidad.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS consideró que dicha recomendación era imposible debido a los costos y rechazó implementarla.

Situación actual: el Ombudsman continúa apoyando esta recomendación. Someter las exenciones a la decisión de expertos médicos aseguraría la obtención de resultados coherentes y precisos.

Crear un sistema de recolección y seguimiento de datos para los Formularios N-648: Mantener un seguimiento del número de Formularios N-648 presentados, aprobados y rechazados así como también toda otra información clave.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS acordó incluir en Transformación un mecanismo de seguimiento de exenciones médicas. No obstante, manifestó dificultades para mantener un seguimiento de exenciones médicas en papel.

Situación actual: el Ombudsman insiste en la recomendación de utilizar un sistema de seguimiento para controlar los procesamientos de los Formularios N-648. Sin un sistema de seguimiento, el USCIS no puede mantener un seguimiento de las tendencias de los Formularios N-648 ni puede adaptar el programa para que satisfaga las inquietudes de las partes interesadas.

Formulario I-824, Solicitud de acción sobre una solicitud aprobada o una petición en proceso (30 de junio de 2010)

Modificar las pautas de procesamiento para el Formulario I-824: Establecer como objetivo el procesamiento de Formularios I-824 que solicitan notificaciones de aprobación por duplicado dentro de los días de haberlo recibido y el procesamiento de todos los otros I-824 de una manera más ágil.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS estuvo de acuerdo con que es prioridad resolver las solicitudes de Formularios I-824 de una manera más ágil, pero se encontró con demoras inevitables debido a que los funcionarios no cuentan con la información necesaria para tomar una decisión.

Situación actual: Esta recomendación no se ha implementado.

Transferir el Formulario I-824 al expediente en trámite subyacente: Evaluar el beneficio de transferir el Formulario I-824 a las instalaciones del USCIS que tenga la posesión física del expediente subyacente pendiente de resolución.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS declaró que cumple con esta recomendación siempre que es posible, pero que ocurren demoras cuando los Expedientes A subyacentes se encuentran en el Centro Nacional de Registros.

Situación actual: Aparentemente esta recomendación ha sido implementada pero el Ombudsman continúa recibiendo reclamos relacionados con demoras en el procesamiento del Formulario I-824 que podrían ser resueltas mediante la transferencia de éste a la oficina que posee el expediente subyacente.

Emitir procedimientos operativos estándares y capacitar para el Formulario de adjudicación I-824: Desarrollar un Procedimiento operativo estándar (SOP) a nivel nacional para procesar Formularios I-824 e instituir capacitación obligatoria para todos los funcionarios con poder decisorio del USCIS.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): Estuvo de acuerdo con esta recomendación y dijo que próximamente se brindaría un SOP orientativo para procesar Formularios I-824.

Situación actual: El USCIS aún no ha publicado un SOP o ha establecido capacitación con respecto al procesamiento de Formularios I-824.

Asegurar la entrega de notificaciones de aprobación al Departamento de Estado (DOS) de los Estados Unidos: Asegurar la entrega en tiempo y forma de las notificaciones al Centro Nacional de Visas del DOS a través del uso de un servicio de correo con rastreo.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): Dijo que esta recomendación no es viable debido a su acuerdo de entrega con el DOS.

Situación actual: El USCIS no ha implementado esta recomendación. Las charlas con el DOS indican que están de acuerdo con el USCIS de utilizar un servicio de mensajería.

Desarrollar opciones de comunicación electrónica entre el USCIS y el DOS: Desarrollar un canal de comunicación electrónica entre el USCIS y el DOS, a través del cual puedan enviarse, en forma segura, notificaciones formales con respecto a diversos asuntos relacionados con inmigración, lo que incluye los Formularios I-824.

Respuesta del USCIS (9 de noviembre de 2010): El USCIS estuvo de acuerdo con esta recomendación e indicó que derivó la recomendación a su Oficina de Tecnología de la Información.

Situación actual de la recomendación: El USCIS aún no ha implementado esta recomendación.

Revisión del Formulario I-601, Procesamiento de solicitud de exención de causal de inadmisibilidad en la oficina del USCIS de Ciudad Juárez (10 de junio de 2010)

Centralizar el procesamiento de Formularios I-601: Centralizar las adjudicaciones respecto de los Formularios I-601.

Respuesta del USCIS (12 de octubre de 2010): El USCIS dijo estar evaluando la realización de mejoras en el procesamiento de Formularios I-601 presentados en el extranjero. Rechazó eliminar el sistema actual de determinación de prioridades, que ocurre en el lugar de presentación del formulario. Está de acuerdo con la importancia de tratar el problema de inconsistencia en las adjudicaciones y espera completar su análisis en el 2011.

Situación actual: El USCIS no ha implementado esta recomendación pero la agencia indica que planea centralizar las presentaciones de formularios a principios de 2012.

Permitir la presentación simultánea de los Formularios I-601 e I-130: Permitir a los solicitantes presentar simultáneamente los Formularios I-601 e I-130, Petición para pariente extranjero.

Respuesta del USCIS (12 de octubre de 2010): El USCIS presentó esta recomendación en su Oficina de Política y Estrategia para investigar las opciones disponibles.

Situación actual: El USCIS no ha implementado esta recomendación.

Desarrollar un sistema de manejo de casos para los Formularios I-601 presentados en el exterior: Completar el desarrollo del sistema del USCIS de manejo de expedientes en el extranjero, para recolectar estadísticas con respecto a los Formularios I-601, publicar los tiempos de procesamiento en línea y las solicitudes de seguimiento a través de la opción en línea "My Case Status" (Estado de mi caso) en la página web del USCIS.

Respuesta del USCIS (12 de octubre de 2010): El USCIS estuvo de acuerdo con esta recomendación. El 16 de agosto de 2010, el USCIS lanzó su sistema de manejo de expedientes en el extranjero, Manejo de casos y Actividades para operaciones internacionales (CAMINO). El USCIS prometió un segundo lanzamiento de CAMINO que ampliaría las posibilidades del sistema para permitir a los solicitantes controlar el estado de su caso presentado en el extranjero. También resaltaron que muchas de sus oficinas en el extranjero publican en forma manual información sobre procesamientos específicos de casos en la página web local del DOS.

Situación actual: el Ombudsman sigue apoyando esta recomendación y entiende que el USCIS está trabajando para publicar los tiempos de procesamiento.

Publicar orientación sobre solicitudes expeditas para los Formularios de Exenciones I-601: Publicar instrucciones sobre presentación de documentación para guiar a clientes que necesitan agilizar el procesamiento de un Formulario I-601.

Respuesta del USCIS (12 de octubre de 2010): Dijo que está en vías de actualizar la guía de la División de operaciones internacionales y brindaría a los clientes actualizaciones específicas. Se comprometió a compartir con las partes interesadas una guía tentativa sobre el criterio utilizado para acelerar las adjudicaciones de Formularios I-601 antes de publicarlos en el 2011.

Situación actual: El 9 de mayo de 2011, el USCIS publicó un memorándum final que rige sobre el procesamiento de solicitudes expeditas para Formularios de exención I-601 en el extranjero.

Aumentar la Coordinación entre el DOS y el USCIS en Ciudad Juárez: Aumentar la coordinación entre las oficinas consulares del DOS y los funcionarios con poder decisorio del USCIS, quienes revisan y resuelven sobre Formularios I-601.

Respuesta del USCIS (12 de octubre de 2010): Estuvo de acuerdo con esta recomendación pero dijo que por el momento la coordinación existente es suficiente. También acordó discutir con el DOS sobre las comunicaciones de coordinación para casos que presenten ciertas condenas penales.

Situación actual: A pesar de que los supervisores del USCIS y de DOS en Ciudad Juárez se reúnen regularmente, esta recomendación no fue formalmente implementada en el nivel del funcionario con poder decisorio.

Digitalizar los Expedientes A para casos pendientes en Ciudad Juárez: Permitir a los empleados del USCIS solicitar Expedientes A digitalizados, una vez recibido el horario de las entrevistas.

Respuesta del USCIS (12 de octubre de 2010): El USCIS estuvo de acuerdo con la recomendación, pero explicó que sus sistemas actuales no tienen esa capacidad. Dijo que podría crear discos que contengan una copia del expediente y enviarlos al correo. No obstante, este proceso podría llevar aproximadamente entre nueve y diez días hábiles. También acordó investigar los costos y beneficios de digitalizar los casos de exenciones que están programados con el Consulado de Ciudad Juárez.

Situación actual: El USCIS no ha implementado esta recomendación, pero sí intenta poner a disposición los Expedientes A para ayudar en los procesamientos de exenciones.

Guía y casos de procesamiento de refugiados emergentes (14 de abril de 2010)

Dar a conocer los criterios a seguir para agilizar casos emergentes de refugiados: Dar a conocer públicamente en la página web del USCIS y a las partes interesadas el criterio que el USCIS sigue para agilizar ciertos casos emergentes de refugiados y cómo acceder a esos procedimientos expeditos.

Respuesta del USCIS (10 de julio de 2010): Se comprometió a brindar al público información sobre cómo solicitar un procedimiento expedito para ciertos casos emergentes de refugiados. Además destacó que está identificando programas similares y recolectando información para brindarle a las partes interesadas.

Situación actual: El USCIS actualmente se encuentra trabajando con el Departamento de Estado de los Estados Unidos para desarrollar los criterios y procedimientos a seguir para acelerar casos.

Exponer la razón por la cual se rechaza una solicitud de refugiado: (a) Identificar asuntos de importancia durante las entrevistas al refugiado para permitirle al solicitante tratar, en ese momento, cualquier posible causal de rechazo; y (b) expresar en la Notificación de Candidato no Apto para Reubicación, información clara y específica del caso con relación a las causales del rechazo.

Respuesta del USCIS (10 de julio de 2010): El USCIS indicó que debido a ciertos asuntos de seguridad o necesidad de revisión adicional de un caso puede tornarse imposible informar a cada solicitante sobre todas las posibles razones por las que no es elegible como candidato durante la entrevista. También se comprometió a asegurar que sus funcionarios obtengan capacitación completa y en desarrollo sobre cómo obtener de forma cuidadosa testimonios y datos fácticos para respaldar sus análisis.

Situación actual: El USCIS no pretende tomar medidas adicionales sobre esta recomendación aparte de la capacitación en desarrollo para asistir a la eficacia de la nueva notificación.

Publicar una guía sobre cómo presentar una solicitud de revisión: (a) Brindar una hoja de pronóstico relativa a documentos de respaldo relevantes, que delinear la información que los solicitantes deberían incluir, y (b) publicar direcciones de correo electrónico para la presentación de Solicitudes de revisión.

Respuesta del USCIS (10 de julio de 2010): Se comprometió a publicar una guía para el segundo trimestre de 2011 sobre cómo presentar una Solicitud de revisión de una solicitud de refugiado rechazada.

Situación actual: El 8 de marzo de 2011, el USCIS publicó una hoja de pronóstico de refugiados sobre cómo presentar una Solicitud de revisión.

Implementar un procedimiento de recepción para presentación de Solicitudes de revisión: Acusar recibo de cada Solicitud de revisión (RFR).

Respuesta del USCIS (10 de julio de 2010): El USCIS dijo que estaba desarrollando un sistema de manejo de casos para mantener un seguimiento de adjudicaciones otorgadas en el extranjero, lo que incluye las RFR, y que también otorgaría la capacidad de generar notificaciones de recibo. También declaró que estaba considerando modos alternativos de entregar la notificación de recibo, lo que incluía en persona, vía correo estándar o vía correo electrónico.

Situación actual: El USCIS implementó un sistema de manejo de resolución de casos en el extranjero y ha estado trabajando para mejorarlo. Ahora puede mantener un seguimiento de las actividades de procesamiento de RFR y espera poder emitir notificaciones de recepción de RFR en 2011.

Manejo de Expedientes A (30 de junio de 2009)

Digitalización de expedientes de inmigración: Comenzar a escanear en forma inmediata los expedientes de inmigración que probablemente se necesiten para futuras adjudicaciones.

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): Dijo que cumplió con esta recomendación en el 2006, con su programa Solicitud de escaneo por demanda (SODA) en el Centro Nacional de Registros (NRC). También declaró que planea responder a las solicitudes de transferencia de Expedientes A mediante el escaneo y la transmisión electrónica dentro del plazo estipulado.

Situación actual: El USCIS aún no ha implementado esta recomendación en su totalidad.

Protocolo de seguimiento de Expedientes A: Establecer nuevos protocolos para asegurar que el personal importante contratado registre en forma consecuente todos los movimientos de los Expedientes A conforme se estipula en el Manual de Operaciones de Registros.

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): El USCIS estableció que sus protocolos actuales son suficientes para cumplir con los requerimientos de seguimiento de Expedientes A y que su Manual de Operaciones de Registro brinda una guía clara sobre el manejo de los Expedientes A y otros registros de inmigración.

Situación actual: el Ombudsman continúa recibiendo reclamos con relación a demoras en la resolución de casos, debido a Expedientes A desaparecidos.

Capacitación del Grupo de trabajo tridepartamental: Instituir una capacitación obligatoria para todo el personal que trabaja con Expedientes A, en especial, agentes especiales, investigadores y funcionarios, a través del Grupo de trabajo tridepartamental (el USCIS, el Servicio de Inmigración y Control de Aduanas de los Estados Unidos, y el Servicio de Aduanas y Protección de Fronteras de los Estados Unidos).

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): El USCIS declaró que, actualmente, brinda la capacitación necesaria para que el Grupo de trabajo tridepartamental cumpla con sus actuales políticas y procedimientos de manejo de Expedientes A.

Situación actual: el Ombudsman recomienda que el USCIS continúe con sus programas de capacitación y mejore la coherencia en los procedimientos a través del Grupo de trabajo tridepartamental.

Métodos de procesamiento para disposiciones de portabilidad AC21: Revisar los métodos de procesamiento de solicitudes por motivo de empleo, utilizados por los Centros de Servicio de Nebraska y Texas, para lograr que las disposiciones de portabilidad de la Ley de Competitividad Americana en el Siglo Veintiuno (AC21) estén disponibles de igual manera para todos los clientes.

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): Negó la existencia de cualquier problema que surgiera del uso de procedimientos dispares en los Centros de Servicio de Nebraska y Texas. También declaró que ambos Centros de Servicio toman medidas para asegurar adjudicaciones finales rápidas de Formularios I-485, una vez que el número de visa se encuentra disponible.

Situación actual: el Ombudsman continuará monitoreando los problemas relacionados con la portabilidad del AC21.

Hoja de pronóstico EB-1 (30 de junio de 2009)

Recomendación: Publicar en la página web del USCIS una hoja de pronóstico para ayudar a las partes interesadas a brindar pruebas de importancia para respaldar casos EB-1 complejos.

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): El USCIS publicó una guía en su página web que indicaba los tipos de pruebas que deberían presentarse para respaldar casos EB-1 complejos.

Situación actual: El USCIS ha implementado esta recomendación.

Actualización de las pruebas de ADN (30 de junio de 2009)

Actualizar el Manual del adjudicador local para reflejar una preferencia por las pruebas de ADN: Quitar toda referencia a métodos de prueba obsoletos del Manual del adjudicador local (AFM) y de otras guías publicadas.

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): El USCIS dijo que estaba trabajando para quitar todas las referencias obsoletas a pruebas de sangre del AFM y estaba redactando actualizaciones para 8 C.F.R., § 204.2(d)(2)(vi).

Situación actual: El USCIS aún no ha implementado esta recomendación.

Continuar la coordinación con el Departamento de Estado (DOS) de los Estados Unidos en referencia a los procedimientos de las pruebas de ADN: Continuar la coordinación con el Departamento de Estado (DOS) de los Estados Unidos en referencia a los procedimientos de las pruebas de ADN. Firmar un Memorándum de acuerdo (MOU) junto con el DOS, en relación a la distribución de los recursos en el extranjero para la recolección de pruebas de ADN y cumplimiento de la cadena de custodia.

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): Reconoció las inquietudes varias con relación a la recolección de muestras de ADN, lo que incluye el control de la cadena de custodia y las actualizaciones al Manual de asuntos exteriores. No obstante, el USCIS dijo que un MOU no era necesario.

Situación actual: El USCIS continúa negociando con el DOS en lo relativo a métodos de prueba de ADN y procedimientos.

Designar un oficial ADN de enlace dentro del USCIS para facilitar la coordinación entre el USCIS y el DOS:
Designar un enlace de ADN-USCIS para: (a) Facilitar las discusiones entre el USCIS y el DOS; y (b) proveer de clarificaciones a los laboratorios de ADN.

Respuesta del USCIS (16 de octubre de 2009): Dijo que había designado un experto en la materia dentro de la agencia para captar las preguntas y hacer de enlace con el Departamento de Justicia (DOJ) y de Estado de los Estados Unidos.

Situación actual: A pesar de que el USCIS posee expertos en la materia del ADN, la agencia no ha designado un enlace de ADN.

- 1 Ley de Seguridad Nacional de 2002, § 452. Ver Anexo 1.
- 2 Página web del USCIS, “Office of Public Engagement” (Oficina de Relaciones Públicas); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnextoid=0d0cbd85ef149210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=0d0cbd85ef149210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 3 USCIS, Comunicado de prensa, “USCIS Announces First Ten Areas of Focus for Agency-wide Policy Review Public Survey Informs Selections” (USCIS anuncia las diez primeras áreas de mejoras en la agencia como parte de la iniciativa de revisión de políticas, encuesta pública informa las selecciones) (26 de julio de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=3205d06dcebf9210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 4 USCIS, Comunicado de prensa, “USCIS to Host Open Houses Nationwide” (USCIS será sede de jornadas a puertas abiertas a lo largo de la Nación) (5 de octubre de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=95a921e7bcc7b210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 5 USCIS, Enlace Público, “‘Enlace’ Public Engagement” (Oficina de Relaciones Públicas); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=49731bf8d43ee210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=994f81c52aa38210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 6 Las actividades del USCIS incluyeron reuniones en oficinas locales, ser sede de teleconferencias públicas y establecer contactos en los centros de servicio para asistir al cliente. *Consulte también* USCIS, Enlace público, “USCIS Teleconference to Discuss the Help Haiti Act of 2010” (Teleconferencia USCIS para discutir la Ley de Ayuda a Haití de 2010) (9 de febrero de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=2fc9f8a40b8bd210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=994f81c52aa38210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 7 *Consulte* USCIS, Enlace público, “Notes from Previous Public Engagements, Verification” (Notas sobre relaciones públicas anteriores, Verificación); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnextoid=27bb5fae4be5e210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=27bb5fae4be5e210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 8 *Consulte* USCIS, Enlace público, “Notes from Previous Public Engagements, Transformation” (Notas sobre relaciones públicas anteriores, Transformación); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnextoid=06e12376a3e5e210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=06e12376a3e5e210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 9 “Programación de tarifas de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos”, 75 Resolución Federal 58961, 58964 (24 de septiembre de 2010). El USCIS no aumentó las tarifas para las solicitudes de naturalización.
- 10 USCIS, Comunicado de prensa, “USCIS Announces First Ten Areas of Focus for Agency-wide Policy Review—Public Survey Informs Selections” (USCIS anuncia las diez primeras áreas de mejoras en la agencia como parte de la iniciativa de revisión de políticas, encuesta pública informa las selecciones) (26 de julio de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=3205d06dcebf9210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 11 *Ídem*.
- 12 Información brindada por el USCIS (10 de mayo de 2011). Consulte también la página web del USCIS, “Feedback Updates” (Actualización de sugerencias); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnextoid=60a67e8c5d8210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=60a67e8c5d8210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 1 de junio de 2011); Página web del USCIS, “Immigration Policy and Procedural Memoranda” (Política de inmigración y memorandos de procedimientos); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnextoid=7dc68f236e16e010VgnVCM1000000ecd190aRCRD&vgnnextchannel=7dc68f236e16e010VgnVCM1000000ecd190aRCRD> (consultada el 1 de junio de 2011).
- 13 5 U.S.C. 500 (1946).
- 14 USCIS, Comunicado de prensa, “USCIS Introduces First-Ever Fee Waiver Form” (USCIS introduce el primer Formulario de exención de tarifas) (22 de noviembre de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=2a1c003cf147c210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 15 USCIS, Hoja de Datos, “USCIS Publishes First-Ever Proposed Fee Waiver Form—Agency Actively Seeks Public Comment” (USCIS publica el nunca antes propuesto Formulario de exención de tarifas. La agencia busca activamente los comentarios del público) (16 de julio de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=2e15ac6b49cd9210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 1 de junio de 2011).
- 16 USCIS, Comunicado de prensa, “USCIS Introduces First-Ever Fee Waiver Form” (USCIS introduce el primer Formulario de exención de tarifas) (22 de noviembre de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=2a1c003cf147c210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 1 de junio de 2011).
- 17 Ley de Control de Crímenes Violentos y Aplicación de la Ley de 1994, Ley Pública n.º 103-322, 108 estatuto 1796 (1994); *ver también* Ley

- de Protección a Víctimas de Tráfico de Personas y Violencia de 2000, Ley Pública n.º 106-386, 114 estatuto 1464 (2000); Ley de Reautorización de Protección a Víctimas de Tráfico de Personas de 2003, Ley Pública 106-386, 117 estatuto 2875 (2003).
- 18 USCIS, Informe al Congreso, “Report on the Operations of the Violence Against Women Act Unit at the USCIS Vermont Service Center” (Informe sobre las operaciones de la unidad de la Ley de Violencia contra la Mujer en el Centro de Servicio del USCIS de Vermont), página 3 (22 de octubre de 2010); <http://www.uscis.gov/USCIS/Resources/Resources%20for%20Congress/Congressional%20Reports/vawa-vermont-service-center.pdf> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 19 *Ídem*, página 30.
- 20 USCIS, Memorándum entre oficinas, “Assessment of Deferred Action in Requests for Interim Relief from U Nonimmigrant Status Eligible Aliens in Removal Proceedings” (Evaluación de acciones suspendidas en solicitudes para medidas provisionales de extranjeros aptos para el estado de no inmigrante U, en procedimientos de deportación) (6 de mayo de 2004); http://www.uscis.gov/USCIS/Laws/Memoranda/Static_Files_Memoranda/Archives%201998-2008/2004/uprcd050604.pdf (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 21 La memorandos sobre la política que el USCIS publicó el año pasado incluye: “Prórroga de la condición de no inmigrante U para parientes derivados que utilizan la Solicitud de prórroga/Cambio de condición no inmigrante (Formulario I-539)”, el 22 de junio de 2010; “Ley William Wilberforce de Reautorización de Protección a Víctimas del Tráfico de 2008: Cambios de la condición de no Inmigrante T y U y ajustes en las disposiciones sobre la condición”, el 21 de julio de 2011; “Rechazo de auto-solicitudes sobre la base de VAWA (Formularios I-360)”, el 15 de diciembre de 2010; el memorándum sobre la política tentativa “Aptitud para ser candidato a una autosolicitud como padre golpeado o abusado de un ciudadano norteamericano”, el 7 de enero de 2011; y el memorándum sobre la política interina “Prórroga de la condición como no inmigrante T y U”, el 8 de marzo de 2011.
- 22 Esta interpretación es consecuente con el lenguaje estatutario para la mayoría de las visas de no inmigrantes, que establece que un derivado supera la edad máxima a los 21 años de edad. INA §§ 203(h)(2)(B) y 203(h)(4); USCIS, Hoja de Datos, “Child Status Protection Act” (Ley de Protección de la Condición del Niño) (30 de marzo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnnextoid=1f0c0a5659083210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=1f0c0a5659083210VgnVCM100000082ca60aRCRD>, (consultada el 27 de mayo de 2011). La actual interpretación de “superar la edad máxima” para visas U derivadas, aparenta estar en conflicto con el propósito del Congreso de la visa U, que sugiere que las visas U deberían ser apropiadas en forma similar para la cobertura CSPa. La sección 107 de la Ley de Prevención de Víctimas del Tráfico y la Violencia de 2000 provee un claro propósito del Congreso de que las protecciones y ayudas deberían estar disponibles para las víctimas del tráfico así como también para sus familiares con el objeto de que puedan vivir libres de “intimidación, amenazas de represalias y represalias por parte de los traficantes y sus asociados”. Ley de Prevención de Víctimas de Tráfico y Violencia de 2000, Ley Pública n.º 106-386, 114 estatuto 1464.
- 23 Registro del Congreso, 106.º Congreso, Primera Sesión S7781 (2000).
- 24 Estos son tipos de visas para no inmigrantes: la visa A es para diplomáticos y funcionarios de gobiernos extranjeros; la E-3 permite a australianos trabajar en ocupaciones especializadas en los Estados Unidos; la G permite a empleados de organizaciones internacionales visitar el país por razones oficiales y los varios tipos de H son dadas a personas que vienen a los Estados Unidos por trabajos temporarios. *Consultar* INA § 101 (a)(15)(A), (E)(iii) y (G) (2011).
- 25 Ley de Seguridad Nacional de 2002, § 442(c), Ley Pública n.º 107-296 (2002); Delegación del Departamento de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración (BCIS), ex secretario del Departamento de Seguridad Nacional, Tom Ridge (1 de marzo de 2003) (delega autoridad para otorgar partida voluntaria conforme la sección 240B de la INA, 8 U.S.C. § 1229c, y acción suspendida); *Consultar* memorándum INS del comisionado Doris Meissner a Directores Regionales, y otros. (“Memorándum Meissner”), “Ejercicio de la facultad discrecional”, HQ OPP 50/4 (17 de noviembre de 2000); *Consultar también* Departamento de Justicia de los Estados Unidos, Hoja de datos de Servicio de Naturalización de Inmigración, “Lineamientos generales para facultad discrecional” (28 de noviembre de 2000).
- 26 8 C. F. R. § 274a.12(c)(14) (2011).
- 27 El Memorándum Meissner brinda una lista más completa. El USCIS informa que el memo es utilizado como un lineamiento informal para las oficinas locales que revén una solicitud de suspensión de acción. Información brindada por el USCIS (15 de abril de 2011).
- 28 Información brindada por las partes interesadas (29 de marzo de 2011). Recientemente, la Secretaria de DHS, Napolitano, anunció la prórroga y redesignación de Haití a la condición de Protección temporal. 76 Disposición Federal 29000 (19 de mayo de 2011).
- 29 La Ombudsman recibió datos estadísticos básicos de presentaciones. El USCIS no le ha dado al Ombudsman el número exacto de casos presentados en los últimos cinco años o el número de casos rechazados hasta el 2011. Información brindada por el USCIS (15 de abril de 2011).
- 30 8 C. F. R. § 274a.12(c)(14).
- 31 Información brindada por el USCIS (30 de marzo de 2011).
- 32 Información brindada por el USCIS (29 de marzo de 2011; 15, 19 y 20 de abril de 2011).
- 33 Recomendación n.º 32 (9 de abril de 2007), http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/CISOmbudsman_RR_32_O_Deferred_Action_04-06-07.pdf (consultada el 16 de junio de 2011).
- 34 USCIS, Respuesta a la Recomendación n.º 32 (7 de abril de 2007), http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/cisombudsman_rr_32_o_deferred_action_uscis_response_08-07-07.pdf (consultada el 16 de junio de 2011).
- 35 *Consultar en general* INA § 208.
- 36 INA § 208(d)(5)(A)(iii).
- 37 8 C. F. R. § 208.7(a)(1), § 1208.7(a)(1), § 274a.12(c)(8), § 274a.13(a) (2011).
- 38 INA § 208(d)(2)(2009).
- 39 *Consultar* Oficina de Estadísticas de Inmigración de DHS, “Annual Flow Report—U.S. Legal Permanent Residents: 2010” (Informe de

- flujo anual. Residentes legales permanentes de los Estados Unidos: 2010) (marzo de 2011); http://www.dhs.gov/files/statistics/publications/gc_1301497627185.shtm (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 40 Departamento de Estado, Página web del Boletín de Visa, con enlace a “Comprehensive Lists of Cut-Off Dates” (Listas completas de fechas de cierre), http://travel.state.gov/visa/bulletin/bulletin_1360.html (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 41 Información brindada al Ombudsman (6 de enero de 2011) y a la Teleconferencia del Ombudsman, “Family-based Visa Retrogression—What Is It and How Does It Impact Applicants?” (Retroceso de visa por motivo de familia. ¿Qué es y qué impacto tiene sobre los solicitantes?) (15 de marzo de 2011); <http://www.dhs.gov/files/programs/cisomb-telecon-family-visa-retrogression.shtm> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 42 USCIS, Memorándum de política interina, “Instructions for Handling Regressed Visa Number (Employment-Based and Family- Based) Adjustment of Status Cases Interviewed at USCIS Field Offices” (Instrucciones para el manejo del número de visa regresado [por motivo de empleo y por motivo de familia]. Modificación de la condición de casos entrevistados en la oficinas locales del USCIS) (15 de diciembre de 2010) <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Interim%20Guidance%20for%20Comment/regressed-visa-12-15-10.pdf> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 43 Información brindada al Ombudsman (Ene.-Feb. de 2011).
- 44 Ver Actualizaciones del Ombudsman CIS, http://www.dhs.gov/about/structure/gc_1221837986181.shtm#3 (consultada el 19 de abril de 2011).
- 45 INA § 204(l), con sus modificaciones por § 568(d) y (e) de la Ley de Asignaciones del DHS de 2010, Ley Pública n.º 111-83, 123 estatuto 2142 (2009).
- 46 Consultar Caso Sano, 19 Decreto I&N 299 (BIA 1985); Caso Varela, 13 Decreto I&N 453 (BIA 1970).
- 47 8 C. F. R. § 205.1(a)(i)(C) (2011).
- 48 La renovación humanitaria quedaba bajo el criterio del USCIS cuando la solicitud del pariente ya se había aprobado y cuando las circunstancias humanitarias obligaban una renovación discrecional. Además, la persona que busca la renovación debería haber tenido un patrocinio suplente para el Formulario I-864, Declaración jurada de respaldo. 8 C. F. R. § 205.1(a)(3)(i)(C) (2011). EL patrocinador suplente tuvo que haber sido alguno de los siguientes parientes: cónyuge, padre, suegro o suegra, hermano, niño de al menos 18 años de edad, hijo o hija, yerno, nuera, cuñado o cuñada, abuelo, nieto o tutor legal del inmigrante que sea ciudadano de los Estados Unidos o un residente permanente legal y pueda, de algún modo, calificar como pariente patrocinador con ingresos suficientes para alegar respaldo económico conforme a los requerimientos de la Declaración jurada de respaldo.
- 49 USCIS, Memorándum sobre políticas, “Aprobación de peticiones y solicitudes luego de la muerte del pariente calificado según la nueva sección 204(l) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad” (16 de diciembre de 2010), página 2.
- 50 USCIS, Memorándum sobre políticas, “Aprobación de peticiones y solicitudes luego de la muerte del pariente calificado según la nueva sección 204(l) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad” (16 de diciembre de 2010), página 3.
- 51 INA § 204(l)(1); Consultar manual del adjudicador local, Capítulo 10.21 (b) y (c).
- 52 Información brindada por el USCIS (30 de noviembre de 2010).
- 53 USCIS, Memorándum sobre políticas, “Approval of Petitions and Applications after the Death of the Qualifying Relative under New Section 204(l) of the Immigration and Nationality Act” (Aprobación de peticiones y solicitudes luego de la muerte del pariente calificado según la nueva sección 204(l) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad) (16 de diciembre de 2010); <http://www.uscis.gov/USCIS/Laws/Memoranda/2011/January/Death-of-Qualifying-Relative.pdf> (consultada el 14 de junio de 2011).
- 54 USCIS, Memorándum sobre políticas, “Approval of Petitions and Applications after the Death of the Qualifying Relative under New Section 204(l) of the Immigration and Nationality Act” (Aprobación de peticiones y solicitudes luego de la muerte del pariente calificado según la nueva sección 204(l) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad) (16 de diciembre de 2010); <http://www.uscis.gov/USCIS/Laws/Memoranda/2011/January/Death-of-Qualifying-Relative.pdf> (consultada el 27 de mayo de 2011), página 15. El USCIS indicó que este procedimiento puede iniciarse mediante la presentación de una solicitud por escrito.
- 55 INA § 204(l)(1).
- 56 Información brindada por el USCIS (7 de enero de 2011).
- 57 *Consulte* Informe Anual 2010 del Ombudsman, páginas 63-66; 2009, páginas 37-39; 2008, página 58.
- 58 Información brindada por el USCIS al Ombudsman (30 de marzo de 2011).
- 59 *Ídem*.
- 60 *Ídem*.
- 61 Información brindada por el USCIS (30 de marzo de 2011 y 13 de abril de 2011).
- 62 *Consular* el sitio blog guía del USCIS, “An Exceptional Day with Newly Naturalized Navy Recruits” (Un día excepcional con los reclutas de la marina recientemente naturalizados) (4 de marzo de 2011), <http://blog.uscis.gov/2011/03/exceptional-day-with-newly-naturalized.html> (consultada el 27 de mayo de 2011).
- 63 8 C. F. R. § 103.7(2011).
- 64 Información brindada por el USCIS (30 de marzo de 2011 y 13 de abril de 2011).
- 65 Información brindada por el USCIS (30 de marzo de 2011).
- 66 Informe Anual 2010 del Ombudsman, página 65.
- 67 Carta de Lofgren, Thornberry, Conyers, Pence, y otros; Miembros de la Cámara de Representantes, a Janet Napolitano, secretaria de Seguridad Nacional (9 de julio de 2010).
- 68 Carta de Janet Napolitano, secretaria de Seguridad Nacional, a Zoe Lofgren, miembro de la Cámara de Representantes (20 de agosto de 2010).

- 69 *Ídem.*
- 70 *Ídem.*
- 71 Información brindada por el USCIS (30 de marzo de 2011).
- 72 El 23 de diciembre de 2008 se sanciona la Ley William Wilberforce de Reautorización de Protección a Víctimas del Tráfico de 2008 (TVPRA 2008), Ley Pública n.º 110-457 (2008). La mayoría de las disposiciones SIJ de la TVPRA 2008 entraron en vigencia el 23 de marzo de 2009, no obstante, algunas disposiciones entraron en vigencia el día mismo de la sanción de la ley. La sección 235(d) modifica los requisitos para ser candidato a estatus SIJ en INA § 101(a)(27)(J); los ajustes a los requisitos para ser candidato se modificaron en INA § 245(h).
- 73 USCIS, Preguntas y Respuestas, “New Validation Tool Aids Adjudication of Certain Employment-Based Petitions” (Nueva herramienta de validación y ayuda a la resolución de ciertas solicitudes por motivo de empleo) (3 de marzo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=3cb744db86ebd210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnextchannel=521d735652f9d210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 74 *Ídem.*
- 75 *Ídem.*
- 76 Página web del USCIS, “Validation Instrument for Business Enterprise (VIBE) Program” (Instrumento de Validación para Programas de Empresas [VIBE]) (2 de marzo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=521d735652f9d210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnextchannel=521d735652f9d210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 14 de junio de 2011).
- 77 Notificación de Adjudicación, número de solicitud HSSCCG-09-R-00005 (5 de agosto de 2009); Dun & Bradstreet (D&B), “D&B Briefing for USCIS Information Sharing Session” (D&B Informa para la Sesión para Compartir Información) (27 de mayo de 2010), página 3; http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Notes%20from%20Previous%20Engagements/DB%20External%20Stakeholder%20Briefing_FINAL.PDF (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 78 Ver Dun & Bradstreet (D&B), “D&B Briefing for USCIS Information Sharing Session” (D&B Informa para la Sesión para Compartir Información) (27 de mayo de 2010), página 7; http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Notes%20from%20Previous%20Engagements/DB%20External%20Stakeholder%20Briefing_FINAL.PDF (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 79 USCIS, Preguntas y Respuestas, “New Validation Tool Aids Adjudication of Certain Employment-Based Petitions” (Nueva herramienta de validación ayuda a la resolución de ciertas solicitudes por motivo de empleo) (3 de marzo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=3cb744db86ebd210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnextchannel=521d735652f9d210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 80 USCIS, Hoja de Datos, “Validation Instrument for Business Enterprises (VIBE) Program” (Instrumento de Validación para Programas de Empresas [VIBE]) (3 de marzo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=521d735652f9d210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnextchannel=521d735652f9d210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 81 USCIS, Resumen ejecutivo, “Information Sharing Session—Validation Instrument for Business Enterprises” (Sesión para compartir información: Instrumento de validación para empresas) (4 de junio de 2010); <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Notes%20from%20Previous%20Engagements/OPE%20Executive%20Summary%20VIBE%20061510.pdf> (consultada el 1 de junio de 2011).
- 82 Información brindada por el USCIS (15 de junio de 2011).
- 83 USCIS, Alerta, “H-2A Optional Checklist and Questions & Answers in Light of USCIS’s Implementation of VIBE” (Lista de control opcional H-2A y Preguntas y Respuestas teniendo en cuenta la implementación de VIBE del USCIS) (1 de junio de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=ff44be4e1c740310VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnextchannel=e7801c2c9be44210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 13 de junio de 2011).
- 84 *Ídem.*
- 85 USCIS, Enlace público, “Solicitudes H-2A: Teleconferencia sobre las mejores prácticas para la presentación de documentación” (10 de junio de 2011).
- 86 USCIS, Resumen ejecutivo, “Information Sharing Session—Validation Instrument for Business Enterprises” (Sesión para compartir información: Instrumento de validación para empresas) (4 de junio de 2010); <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Notes%20from%20Previous%20Engagements/OPE%20Executive%20Summary%20VIBE%20061510.pdf> (consultada el 1 de junio de 2011).
- 87 Información brindada por el USCIS (6 de junio de 2011).
- 88 INA § 203 (b)(5).
- 89 Datos extraídos de la Oficina de Estadísticas de Inmigración del DHS; ver “2009 Yearbook of Immigration Statistics” (Anuario 2009 sobre estadísticas de inmigración) (agosto 2010) (Tabla 6); http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/statistics/yearbook/2009/ois_yb_2009.pdf (consultada el 28 de junio de 2011).
- 90 USCIS, “Proposed Changes to USCIS Processing of EB-5 Cases” (Cambios propuestos al procesamiento de casos EB-5 del USCIS) (19 de mayo de 2011), <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Feedback%20Opportunities/Operational%20Proposals%20for%20Comment/EB-5-Proposal-18May11.pdf> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 91 Recomendación n.º 40, http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/CIS_Ombudsman_EB-5_Recommendation_3_18_09.pdf (consultada el 31 de mayo de 2011).

- 92 USCIS, Respuesta a la Recomendación n.º 40 (12 de junio de 2009), páginas 2-4; http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/uscis_response_cisomb_rec_40.pdf (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 93 USCIS, Memorandum entre oficinas, “Adjudication of EB-5 Regional Center Proposals and Affiliated Form I-526 and Form I-829 Petitions” (Resolución de propuestas del Centro Regional EB-5 y Solicitudes de formularios de afiliados I-526 y Formularios I-829) (11 de diciembre de 2009); <http://www.uscis.gov/USCIS/Laws/Memoranda/2009/adjudication-eb-5-regional-center-proposals-i-526-i-829.pdf> (consultada el 31 de mayo de 2010).
- 94 8 C.F.R. §§ 204.6 (i) y (j)(6)(ii)(B) (2011).
- 95 USCIS, Enlace público, “EB-5 Immigrant Investor Program Stakeholder Meeting Presentation” (Presentación en reunión con partes interesadas del Programa de inmigrante Inversor EB-5), página 15 (17 de marzo de 2011) <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Notes%20from%20Previous%20Engagements/2011/March%202011/EB-5-presentation-March-2011.pdf> (consultada el 13 de junio de 2011).
- 96 Carta del director del USCIS, Alejandro N. Mayorkas, al senador Patrick J. Leahy, presidente, Comité Judicial (3 de diciembre de 2010).
- 97 *Consultar* USCIS, Memorandum entre oficinas, “Adjudication of EB-5 Regional Center Proposals and Affiliated Form I-526 and Form I-829 Petitions” (Resolución de propuestas del Centro Regional EB-5 y Solicitudes de formularios de afiliados I-526 y Formularios I-829) (11 de diciembre de 2009); <http://www.uscis.gov/USCIS/Laws/Memoranda/2009/adjudication-eb-5-regional-center-proposals-i-526-i-829.pdf> (consultada el 31 de mayo de 2010).
- 98 Informe Anual 2010 del Ombudsman, páginas 38-42; 2009, páginas 17-19.
- 99 Informe Anual 2010 del Ombudsman, páginas 38-42.
- 100 *Ídem*, página 47.
- 101 *Ídem*, página 48.
- 102 USCIS, Respuesta al Informe Anual 2010, páginas 9-10 (9 de noviembre de 2010).
- 103 USCIS, Resumen Ejecutivo, “Listening Session—Request for Evidence Review and Revision” (Sesiones de interlocución: Solicitud para revisión de pruebas) (19 de abril de 2010); http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Public%20Engagement/National%20Event%20Pages/2010%20Events/April%202010/Executive_Summary_April%2012%20RFE%20Engagement.pdf (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 104 Información brindada por el USCIS (9 de mayo de 2011); *consultar también* la respuesta del USCIS al Informe Anual 2010, página 6 (9 de noviembre de 2010).
- 105 Página web del USCIS, “Request for Evidence (RFE) Templates for Comment” (Solicitud para plantillas de prueba [RFE] para comentarios) (23 de mayo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnextoid=95e92d40ee989210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=95e92d40ee989210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 106 Página web del USCIS, “Feedback Updates” (Actualización de sugerencias) (19 de mayo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.eb1d4c2a3e5b9ac89243c6a7543f6d1a/?vgnextoid=60a67e8cba5d8210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=60a67e8cba5d8210VgnVCM100000082ca60aRCRD>, (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 107 Informe Anual 2010 del Ombudsman, páginas 47-48.
- 108 *Ídem*.
- 109 USCIS, Respuesta al Informe Anual 2010, página 9 (9 de noviembre de 2010).
- 110 Página web del USCIS, “Teleconference: L-1B Specialized Knowledge” (Teleconferencia: Conocimiento especializado L-1B) (16 de mayo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=d36c7faca91af210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=994f81c52aa38210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 111 Recomendación n.º 38 (22 de diciembre de 2008), http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/uscis_response_cis_ombudsman_recommendation_38.pdf (consultada el 16 de junio de 2011); Informe Anual 2010 del Ombudsman, páginas 104-107 de 2009, páginas 61-63 de 2008, páginas 57-58.
- 112 Informe de la Oficina de Responsabilidad del Gobierno de los Estados Unidos, “Employment Verification: Federal Agencies Have Taken Steps to Improve E-Verify, but Significant Challenges Remain” (Verificación de empleo: Las Agencias Federales han tomado medidas para mejorar el E-Verify pero aún restan desafíos importantes), GAO-11-146, pág. 25 (diciembre de 2010); <http://www.gao.gov/new.items/d11146.pdf> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 113 *Ídem*, página 26.
- 114 USCIS, Comunicado de Prensa, “Secretary Napolitano Announces Launch of E-Verify Self Check” (La secretaria Napolitano anuncia el lanzamiento del autocontrol E-Verify) (21 de marzo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=546b59984b9de210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011); USCIS, Hoja de datos, “DHS Launches E-Verify Self Check” (DHS lanza el autocontrol E-Verify) (21 de marzo de 2011); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=9feb59984b9de210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=8a2791daff2df110VgnVCM1000004718190aRCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011); USCIS, Transcripción, Press Conference on E-Verify Self Check” (Conferencia de prensa sobre el autocontrol E-Verify) (21 de marzo de 2011); http://www.uscis.gov/USCIS/News/Transcript_SelfCheckSecrtry.pdf (consultada el 1 de junio de 2011).
- 115 *Consultar, por ejemplo*, Estatutos revisados del Estado de Colorado y sus modificaciones §§17.5-102 (2008); Código del Estado de Mississippi y sus modificaciones. §71-11-3(7)(e) (Suplemento 2010); Estatutos revisados del Estado de Missouri §§285-525, 285-535 (junto con suplemento de 2009); Estatutos y sus modificaciones del Estado de Pensilvania, Sección 73, §820.311 (suplemento Purdon de 2010); Código del Estado de Carolina del Sur y sus modificaciones §41-8-50(D)(2) (suplemento de 2010); Código del Estado de Tennessee con sus modificaciones §50-1-103(d) (2008); Código

- del Estado de Virginia con sus modificaciones §2.2–4311.1 (Lexis 2008); Código del Estado de Virginia Occidental con sus modificaciones §21–1B–7 (con suplemento Lexis de 2010). Además, el 14 de junio de 2011, se presentó legislación ante el Senado y la Cámara de Representantes de los Estados Unidos para hacer E-Verify obligatorio. El senador Chuck Grassley introdujo la Ley de Responsabilidad mediante Verificación Electrónica del Senado 1196; y el representante Lamar Smith introdujo la Ley de Mano de Obra Legal de la Cámara de Representantes 2164.
- 116 *Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América y otros, v. Whiting y otros*, 563 Estados Unidos (26 de mayo de 2011), <http://www.supremecourt.gov/opinions/10pdf/09-115.pdf> (consultada 1 de junio de 2011).
- 117 8 C. F. R. § 274a.13(d)(2011).
- 118 *Ídem*.
- 119 USCIS, Respuesta a la Recomendación n.º 35 (2 de enero de 2009), http://www.dhs.gov/xlibrary/assets/uscis_response_to_cisomb_recommendation35_01_02_09.pdf (consultada el 16 de junio de 2011).
- 120 USCIS, Respuesta a la Recomendación n.º 35 (2 de enero de 2009).
- 121 *Consultar* Actualización del Ombudsman CIS, “Mailing Issues: Have You Not Received a USCIS Document or Card?” (Problemas con envíos: ¿No ha recibido un documento o una tarjeta USCIS?); http://www.dhs.gov/files/publications/gc_1305653428655.shtm (consultada 14 de junio de 2011).
- 122 USCIS, Comunicado de prensa, “Secretary Napolitano and USCIS Director Mayorkas Launch Redesigned Website” (La secretaria Napolitano y el director del USCIS Mayorkas lanzan una página web rediseñada) (22 de septiembre de 2009); http://www.uscis.gov/USCIS/New%20Structure/Press%20Releases/FY%2009/September%202009/website_redesign.pdf (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 123 *Consultar* la página web del DOS, Consulado de Ciudad Juárez, “USCIS Form I-601 – Application for a Waiver of Ground of Inadmissibility” (Formulario I-601 USCIS – Solicitud de exención de causal de inadmisibilidad); <http://ciudadjuarez.usconsulate.gov/hcis601.html> (consultada el 1 de junio de 2011); Página web del USCIS, “AAO Processing Times” (Tiempos de procesamiento AAO); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnnextoid=8ff31eeaf28e6210VgnVCM10000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=dfe316685e1e6210VgnVCM10000082ca60aRCRD> (consultada el 1 de junio de 2011).
- 124 *Consultar* Informes Anuales 2010 del Ombudsman, páginas x, 50-59; 2009, páginas 24-27; 2008, páginas 37-42; 2007, páginas 25-31; 2006, páginas 33-36.
- 125 En el año fiscal 2010, el 59% de las llamadas se completaron en el IVR. Entre octubre y marzo de 2011, el 58,4% de las llamadas se completaron en el IVR. Información brindada por el USCIS (4 de mayo de 2011).
- 126 *Consultar* USCIS, Preguntas y Respuestas, “USCIS Quarterly National Stakeholder Engagement” (Participación nacional trimestral del USCIS con partes interesadas) (24 de febrero de 2011); <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Public%20Engagement/National%20Engagement%20Pages/2011%20Events/February%202011/QA%20-%20Quarterly%20National%20Stakeholder%20Meeting.pdf> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- Engagement%20Pages/2011%20Events/February%202011/QA%20-%20Quarterly%20National%20Stakeholder%20Meeting.pdf (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 127 USCIS, Respuesta al Informe Anual 2010, página 10 (9 de noviembre de 2010).
- 128 Información brindada por el USCIS (27 de abril de 2011).
- 129 USCIS, Centro de Servicios, Servicio Nacional al Cliente, Relaciones con partes interesadas (31 de mayo de 2011).
- 130 USCIS, Respuesta al Informe Anual 2010, página 13 (9 de noviembre de 2010).
- 131 *Consultar* USCIS, Preguntas y Respuestas, “USCIS Quarterly National Stakeholder Engagement” (Participación nacional trimestral del USCIS con partes interesadas) (24 de febrero de 2011); <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Public%20Engagement/National%20Engagement%20Pages/2011%20Events/February%202011/QA%20-%20Quarterly%20National%20Stakeholder%20Meeting.pdf> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 132 Información brindada por el USCIS (27 de mayo de 2011).
- 133 *Consultar* USCIS, Comunicado de prensa, “New USCIS.gov Features Improve Customer Service” (Nueva USCIS.gov muestra un servicio al cliente mejorado) (2 de agosto de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnnextoid=1bb8d3e85433a210VgnVCM10000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=8750aca797e63110VgnVCM1000004718190aRCRD> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 134 Información brindada por el USCIS (18 de mayo de 2011).
- 135 *Ídem Consultar* USCIS, Notas de Reunión, “USCIS National Stakeholder Listening Session, Information and Customer Service (ICS)” (Sesión de Interlocución Nacional de partes interesadas junto al USCIS, Información y Servicio al Cliente [ICS]) (18 de marzo de 2010) (“El [USCIS] planea ofrecer este servicio en línea para todos los tipos de formularios actualmente manejados por los centros de atención telefónica”) [http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Public%20Engagement/National%20Event%20Pages/2010%20Events/March%202010/ICS%20Meeting%20Notes%2003_18_10%20\(FINAL\).pdf](http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Public%20Engagement/National%20Event%20Pages/2010%20Events/March%202010/ICS%20Meeting%20Notes%2003_18_10%20(FINAL).pdf) (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 136 Información brindada por el USCIS (27 de abril de 2011).
- 137 Información brindada por el USCIS (25 de mayo de 2011).
- 138 *Consultar* USCIS, Preguntas y Respuestas, “USCIS Quarterly National Stakeholder Engagement” (Participación nacional trimestral del USCIS con partes interesadas) (24 de febrero de 2011); <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Public%20Engagement/National%20Engagement%20Pages/2011%20Events/February%202011/QA%20-%20Quarterly%20National%20Stakeholder%20Meeting.pdf> (consultada el 31 de mayo de 2011).
- 139 *Consultar en general* página web del USCIS, “National Customer Service Center” (Centro Nacional de Servicio al Cliente) (13 de octubre de 2010); <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnnextoid=943696981298d010VgnVCM10000048f3d6a1RCRD&vgnnextchannel=aab807b03d92b010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 1 de junio de 2011); Página web del USPS, “Track & Confirm” (Seguimiento y

- confirmación) <http://www.usps.com/shipping/trackandconfirm.htm> (consultada el 1 de junio de 2011).
- 140 Información brindada por el USCIS (5 de mayo de 2011).
- 141 INA § 103; 8 C.F.R. §§ 100, 103 (2011).
- 142 INA §§ 101, 103; 8 C.F.R. § 103.
- 143 INA §§ 235(d), 287(a), y siguientes; 8 C.F.R. § 287.5 (2011).
- 144 INA § 239.
- 145 Número de política ICE 16021,1, “Guía sobre el manejo de procedimientos de deportación de extranjeros con solicitudes o peticiones pendientes de resolución o aprobadas” (20 de agosto de 2010).
- 146 Memorandum de política interina USCIS 602-0029, “Guía para coordinar la resolución de solicitudes y peticiones que involucra a personas en procedimientos de deportación; Revisiones al manual del adjudicador local (AFM) Capítulo Nuevo 10.3(i): Actualización AFM AD 11-6” (4 de febrero de 2011).
- 147 Información brindada por el USCIS (11 de marzo de 2011).
- 148 USCIS, Enlace público, “Iniciativa nacional para combatir los servicios de inmigración no autorizados”, <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=01083ffa91570310VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnextchannel=68439c7755cb9010VgnVCM10000045f3d6a1RCRD> (consultada el 14 de junio de 2011).
- 149 Informe Anual 2010 del Ombudsman, página 75.
- 150 Contrariamente, el USCIS brinda instrucciones para presentar preguntas específicas sobre casos, mantiene los sistemas de seguimiento centralizados tal como la Herramienta de manejo del servicio de solicitudes (SRMT) para preguntas telefónicas recibidas por el Centro Nacional del Servicio al Cliente de USCIS y el Sistema Quorum de Internet para las preguntas escritas recibidas por el USCIS o derivadas al USCIS por agencias externas, y dedica recursos a analizar los informes generados. Por ejemplo, la Casa Central del USCIS, puede rever las medidas de tiempo de respuesta SRMT y tomar las medidas correspondientes. No existen sistemas similares para reclamos que no versen sobre casos específicos.
- 151 Decreto Ejecutivo n.º 13571, 76 Disposición Federal 24339 (27 de abril de 2011).
- 152 Informe Anual 2010 del Ombudsman, páginas 16-22.
- 153 *Consultar* la página web del USCIS, “USCIS Transformation Prototype Video” (Video prototipo de Transformación USCIS), <http://www.uscis.gov/portal/site/uscis/menuitem.5af9bb95919f35e66f614176543f6d1a/?vgnextoid=160205bc4cefe210VgnVCM100000082ca60aRCRD&vgnnextchannel=b1161bf8d43ee210VgnVCM100000082ca60aRCRD> (consultada el 14 de junio de 2011).
- 154 Información brindada por el USCIS (18 de noviembre de 2010).
- 155 Información brindada por USCIS (7 de febrero de 2011).
- 156 Información brindada por el USCIS (14 de junio de 2011).
- 157 Resumen ejecutivo del USCIS, “USCIS Transformation: Proposed Rule for Mandatory E-Filing” (Transformación del USCIS: Norma propuesta para presentaciones electrónicas obligatorias) (23 de mayo de 2011); <http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Upcoming%20National%20Engagements/National%20Engagement%20Pages/2011%20Events/April%202011/Executive%20Summary.pdf> (consultada 1 de junio de 2011). El USCIS está debatiendo las presentaciones electrónicas obligatorias en sesiones con las partes interesadas pero desde la publicación de este informe aún no se ha publicado una regla para revisión y comentarios.
- 158 Información brindada por el USCIS (4 de marzo de 2011); Consultar en general USCIS, Enlace público, “USCIS Transformation: Customer And Advocate Listening Sessions & Webinars” (Transformación del USCIS: Sesiones de interlocución y Seminarios web para clientes y abogados) (18 de mayo de 2011), http://www.uscis.gov/USCIS/Outreach/Upcoming%20National%20Engagements/National%20Engagement%20Pages/2011%20Events/March%202011/March%20Listening%20Sessions_Public%20Report.pdf (consultada el 14 de junio de 2011).
- 159 Información brindada por el USCIS (4 de marzo de 2011).
- 160 Decreto Ejecutivo n.º 13563, 76 Disposición Federal 3821 (18 de enero de 2011).



Homeland
Security

**Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración
Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos**

Mail Stop 1225
Washington, DC 20528
Teléfono 202-357-8100

[http:// www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman)

Envíe sus comentarios a: cisombudsman@dhs.gov