



Programma supplementare per l'accesso alle Lingue Straniere

Anno Fiscale: 2020-2021



U.S. Customs and
Border Protection

Agenzia delle dogane e
Agenzia per la protezione delle frontiere

7 febbraio 2020

IL MESSAGGIO DEL VICE COMMISSARIO

A nome dell’Agenzia addetta alle Dogane e alla Protezione delle frontiere, U.S. Customs and Border Protection (CBP), sono lieto di presentare il Programma di accesso alle lingue straniere del CBP; si tratta in realtà di un supplemento al Language Access Plan rilasciato il 18 novembre 2016, che stabilisce le priorità del CBP da considerare in area linguistica per gli anni fiscali 2020 e 2021. Il programma riassume inoltre le disposizioni e le iniziative del CBP in materia linguistica conformemente all’Ordine Esecutivo 13166, intitolato *Come migliorare l’accesso all’assistenza linguistica per le persone di limitata competenza in lingua inglese* (EO 13166).



L’impostazione ampia e precisa del CBP nel controllo e nella gestione delle frontiere, le dogane, l’immigrazione, la sicurezza delle frontiere e la protezione dell’agricoltura in un’unica, coordinata attività di supporto richiede, di conseguenza, che il CBP possa comunicare in maniera efficace con una varietà di persone, sia del nostro Paese sia provenienti dall’estero fra cui persone di limitata conoscenza o competenza in lingua inglese (LEP = Limited English Proficiency Persons).

Obiettivo del CBP è garantire che tutti coloro che interagiscono con i nostri dipendenti abbiano lo stesso accesso ai nostri programmi ed attività in qualsiasi lingua essi comunichino. Il CBP è orgoglioso di aver sviluppato risorse multiple per fornire assistenza linguistica, risorse che valgono anche ad ampliare il numero di dipendenti capaci di fornire assistenza linguistica, ad aumentare il numero di posti di lavoro che richiedono capacità linguistiche nonché a pubblicizzare l’accesso del pubblico a informazioni e documentazione in una varietà di lingue.

Una continua valutazione ed aggiornamento dei programmi, della politica e dei metodi di accesso nelle varie lingue da parte del CBP farà sì che questi programmi siano sempre attivi e si conformino all’Ordine Esecutivo 13166.

Robert E. Perez
Vice Commissario

Indice

Il messaggio del Vice Commissario.....	i
Indice.....	ii
La Missione del CBP	1
Obiettivo	1
Limiti.....	1
Parole chiave.....	1
Programma.....	2
Chi siamo al CBP?.....	3
Antefatti	3
Il programma di accesso alle lingue del CBP	4
Acronimi	20

La Missione del CBP

La missione del CBP è di salvaguardare le frontiere degli Stati Uniti e proteggere il pubblico da persone e materiali pericolosi, incrementando allo stesso tempo le capacità competitive del Paese nel campo economico mondiale, facilitando ogni forma di legittimo commercio e turismo.

Obiettivo

Il Supplemento al Programma di accesso alle lingue (Supplementary Language Access Plan o LAP) rappresenta un aggiornamento del documento originale pubblicato in data 18 novembre 2016. Questo Supplemento stabilisce gli standard, i principi e le direttive che il CBP utilizzerà nel fornire e migliorare i servizi destinati a persone di limitata capacità linguistica in inglese nel corso delle sue operazioni, servizi, attività e programmi. Il Supplemento al Programma di accesso alle lingue serve anche ad attuare le normative del Dipartimento per la Sicurezza nazionale (Department of Homeland Security, DHS) relativamente all'accesso ai servizi linguistici e rafforza un sistema ben stabilito nell'ambito del CBP per mettere in atto l'Ordine Esecutivo 13166, *Come migliorare l'accesso all'assistenza linguistica a persone non competenti in lingua inglese* ([*Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*](#)) datato 11 agosto 2000 che dispone, fra l'altro, che ciascuna agenzia o ente federale "esamini i servizi che fornisce al fine di sviluppare et attuare un sistema che permetta alle persone con scarsa conoscenza dell'inglese di accedere pienamente ai suddetti servizi senza gravare eccessivamente sulla fondamentale missione dell'Agenzia".

Limiti

Gli obblighi previsti nell'Ordine Esecutivo 13166 ed in questo Supplemento investono tutti gli uffici del CBP ed il personale che interagisce con il pubblico e va applicato ad ogni metodo di comunicazione.

Parole chiave

- A. Bilingue.** Sono bilingui coloro che parlano correntemente due lingue in modo da poter svolgere il loro lavoro nell'una o nell'altra lingua. La persona bilingue si distingue, grazie alla sua capacità e grado di competenza in più di una lingua, da chi ha semplicemente competenza. Per esempio, un individuo competente in una seconda lingua può salutare una persona con limitata conoscenza dell'inglese nella sua lingua madre, ma non è sempre capace di svolgere tutte le attività dell'agenzia in quella particolare lingua. Invece, per facilitare l'interpretazione e la traduzione vere e proprie ci vuole una persona davvero bilingue, e che abbia altresì ulteriori capacità e formazione.

- B. Comunicare in maniera efficace.** Per capacità linguistiche efficaci si intende la capacità di un funzionario del CBP di comunicare con chi non conosca pienamente l'inglese in modo tale che tale persona possa accedere agli stessi servizi di chi ha piena conoscenza dell'inglese.
- C. Interpretazione.** Per interpretazione si intende la comunicazione orale in una lingua che permetta di capire immediatamente in un'altra lingua il significato della comunicazione.
- D. Coordinatore dell'accesso al servizio linguistico (Language Access Coordinator).** Il Coordinatore dell'accesso al servizio linguistico per tutto il CBP è il funzionario addetto allo sviluppo, modifica, controllo e implementazione del programma linguistico del CBP.
- E. Programma di accesso ai servizi linguistici (Language Access Plan, LAP).** Il programma che stabilisce le direttive e crea un sistema atto a fornire accesso ai programmi ed attività del Dipartimento per la Sicurezza nazionale (Department of Homeland Security, DHS) a persone con conoscenza limitata dell'inglese.
- F. Servizi di assistenza linguistica (Language Assistance Services).** I servizi di assistenza linguistica, orale o scritta, che permettono a persone di limitata conoscenza dell'inglese di comunicare in maniera efficace con il personale della nostra Agenzia e di accedere e partecipare pienamente, con pari opportunità, ai servizi, attività e altri programmi gestiti dal CBP.
- G. Persone non competenti in lingua inglese (LEP Persons).** Coloro non di madrelingua inglese e con una capacità limitata di leggere, parlare, scrivere o capire l'inglese.
- H. Accesso utile.** Prestazioni linguistiche che offrono una comunicazione precisa, tempestiva ed efficace, oltre che gratis, a chi abbia una conoscenza limitata dell'inglese.
- I. La prima lingua.** Per prima lingua si intende la lingua madre in cui la persona ha più facilità di comunicazione.
- J. Traduzione.** Per traduzione si intende la sostituzione di un testo scritto in una lingua con un testo scritto in un'altra.

Programma

Il CBP ha adottato il Programma di accesso alle lingue del [DHS \(Language Access Plan\)](#) (direttiva datata 28 febbraio 2012). La normativa del CBP impone di prendere le misure necessarie per permettere a persone con scarsa competenza dell'inglese di accedere gratis ai servizi di assistenza linguistica onde permettere loro di usufruire delle operazioni, dei servizi e di altre attività e programmi senza che ciò danneggi la missione fondamentale dell'Agenzia. La direttiva si applica a tutti i metodi di comunicazione (cioè orale, fra cui anche telefonica; per corrispondenza fra cui anche la posta elettronica; i siti web; notiziari; attività che coinvolgono la comunità; volantini, manifesti, dépliant e simili documenti che illustrano i servizi che offre il

CBP. Questa normativa si applica anche al contatto con il pubblico, fra cui anche contatti con le forze dell'ordine (come nel caso di fermi diretti a verifiche e procedure varie).

Chi siamo al CBP?

Con più di 60.000 dipendenti, il CBP è una delle maggiori organizzazioni delle forze dell'ordine al mondo ed ha il compito di tenere i terroristi e le loro armi fuori dal territorio nazionale degli Stati Uniti e allo stesso tempo facilitare il legittimo commercio ed il turismo internazionale. In qualità di primo corpo unificato di guardie di confine degli Stati Uniti, il CBP ha un'impostazione comprensiva per il controllo e la gestione delle frontiere nazionali, l'immigrazione, la sicurezza delle frontiere e la protezione dell'agricoltura in un'unica attività di supporto coordinato. Gli uomini e le donne del CBP hanno il compito di far rispettare le leggi e i regolamenti degli Stati Uniti. In una tipica giornata, il CBP dà il benvenuto a più di un milione di visitatori, ispeziona più di 81.000 container, arresta più di 1.100 persone nei vari porti di accesso, arresta una settantina di criminali ricercati dalle autorità, e confisca di più di 4.600 libbre pari a 2.086 kg di narcotici. In cifre annue, il CBP facilita il legittimo commercio per un valore, in media, di oltre tremila (3.000) miliardi e allo stesso tempo fa valere e tutela le leggi e le normative sul commercio in vigore negli Stati Uniti. È nell'eseguire la missione di proteggere le frontiere del nostro Paese che gli uomini e le donne del CBP si sforzano di comunicare in maniera efficace con qualsiasi persona con cui si trovano ad interagire.

Antefatti

L'11 agosto 2000, il Presidente Clinton emanava un decreto presidenziale, l'Ordine Esecutivo 13166, che imponeva a tutte le agenzie, ministeri ed enti del governo federale di "predisporre dei piani diretti a migliorare l'accesso ai programmi ed attività del governo federale per persone qualificate ma con una limitata competenza nella lingua inglese". Il decreto chiedeva a tutte le agenzie di includere nel loro piano "tutte le misure che avrebbero intrapreso per garantire che ogni persona qualificata ma con limitata conoscenza dell'inglese potesse in maniera costruttiva accedere ai programmi e alle attività di detta agenzia".

Il piano di ciascuna agenzia doveva conformarsi agli standard prescritti nella direttiva emanata dal Dipartimento di giustizia (DOJ), la *Guida ai beneficiari di assistenza economica federale relativamente al Titolo VI che proibisce la discriminazione di nazionalità contro coloro che hanno una competenza limitata della lingua inglese* ([*Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons*](#)). Va notato che questa direttiva include un'analisi di quattro fattori atti a identificare e attivare l'assistenza linguistica di cui le persone con scarsa conoscenza dell'inglese hanno bisogno. Questi fattori sono:

- 1) Numero e percentuale di persone identificate come LEP qualificate all'assistenza linguistica o la cui esistenza può essere calcolata;
- 2) Frequenza con cui tali persone vengono in contatto con il Programma;
- 3) Caratteristiche ed importanza del programma, attività, o servizi offerti dal Programma; e infine,

4) Risorse disponibili ed i loro costi.

Nel corso dell'anno fiscale 2016, il CBP pubblicava un Programma di accesso alle lingue (LAP), che identificava quindici (15) elementi atti a dimostrare come intendesse adempiere all'obbligo di fornire accesso a coloro con scarsa conoscenza dell'inglese; la lista includeva varie misure intese ad espandere l'accesso ai programmi e alle attività del CBP per tali persone. Il CBP ha messo in atto la maggioranza dei suddetti elementi e continua a migliorare ed espandere i servizi linguistici per tale categoria di persone in ogni sua operazione, servizio, attività e programma.

Nell'anno fiscale 2018, l'Ufficio del Dipartimento per la Sicurezza nazionale (DHS) per i diritti e le libertà civili ha rilasciato nuove direttive a tutti i reparti ed entità del Dipartimento sulla necessità di aggiornare i loro programmi di servizi linguistici nelle quattro seguenti specifiche aree:

- 1) *Gruppi di lavoro* – Laddove non lo abbiano ancora fatto, ciascun reparto, entità, ente o agenzia del Dipartimento dovrebbe prendere in considerazione la formazione di un gruppo di lavoro composto dai funzionari responsabili per assistere e valutare nonché aggiornare le varie componenti dei programmi di accesso all'assistenza linguistica.
- 2) *Strumenti di valutazione e meccanismi* – Ciascuna entità del Dipartimento è tenuta ad illustrare le misure prese, onde valutare l'efficienza dei loro programmi, politiche e procedure di assistenza linguistica, al livello di tutta l'organizzazione.
- 3) *Valutazione dei dati demografici* – Ciascuna entità del Dipartimento è tenuta a calcolare quali siano le popolazioni oggetto di assistenza linguistica (e loro lingue) con cui maggiormente si confrontano o cui prestano servizi e assistenza, onde verificare l'utilità di tali servizi. Le entità devono anche indicare eventuali difficoltà nel fornire assistenza linguistica a popolazioni particolari.
- 4) *Nuove tecnologie* – Ciascuna entità deve fornire informazioni sulle iniziative intraprese relativamente alle nuove tecnologie atte a rafforzare le attività per migliorare l'accesso all'assistenza linguistica. Le entità che utilizzano nuove tecnologie devono spiegare in che modo garantiscono la qualità dei servizi linguistici da loro offerti con dette tecnologie.

Questo Supplemento al Programma mette in atto le suddette direttive. Gli elementi sono stati aggiornati e riflettono quindi contenuti ed elenchi diversi da quelli del Programma originale. In particolare, le sezioni dei *Gruppi di lavoro all'assistenza linguistica*, della *Valutazione degli strumenti e meccanismi* e delle *Nuove tecnologie* sono trattati principalmente negli elementi 1, 2 e 12 rispettivamente, mentre la *Valutazione dei dati demografici* appare negli elementi 2 e 5.

Il programma di accesso alle lingue del CBP

Elemento 1) Gruppo di lavoro di accesso alle lingue (Language Access Workgroup). Il CBP ha organizzato all'interno del Programma un Gruppo di lavoro che, in collaborazione con il Coordinatore del programma si impegna a valutare e aggiornare il programma stesso. Tale

Gruppo di lavoro ha il compito di contribuire idee sulle politiche da adottare, le procedure e le difficoltà con cui si confronta il personale nel fornire accesso linguistico, e condividere le proprie esperienze sull'implementazione della prima versione del Programma. I membri del Gruppo di lavoro hanno contribuito a stendere una versione iniziale del Supplemento ed hanno funto da riferimento principale per i vari uffici durante la stesura del Supplemento. Il Gruppo include rappresentanti degli uffici in cui il Programma viene utilizzato e che interagiscono con il pubblico, fra cui anche persone con scarsa competenza in inglese. Tali uffici sono l'Ufficio acquisizioni (OA), Operazioni congiunte Aeronautica e Marina (AMO), Ufficio Operazioni sul campo (OFO), Ufficio Informazioni e Tecnologia (OIT), Ufficio Intergovernativo per i Rapporti col pubblico (IPL), Ufficio Responsabilità professionali (OPR), Ufficio Affari pubblici (OPA), Ufficio Operazioni di supporto (OS), Ufficio Formazione e Sviluppo (OTD), e la Guardia di confine degli Stati Uniti (USBP). L'Ufficio del Capo all'Assistenza legale (OCC) fornisce opinioni legali sul programma e la sua implementazione.

Elemento 2) Valutazione di strumenti e meccanismi. Il CBP esegue valutazioni annuali per stabilire l'efficacia degli attuali servizi linguistici disponibili e valuta la necessità di espanderli o migliorarli. I risultati vengono incorporati in una relazione sullo stato dell'implementazione del Programma che il CBP presenta a fine anno. Per l'anno fiscale 2018, una rassegna dei dati ricavati da tale valutazione annuale e da consultazioni con i relativi uffici è servito a contribuire agli aggiornamenti adottati in questo Supplemento, e alla pubblicazione della relazione del CBP per l'anno fiscale 2018 intitolata *Stato dell'implementazione del Programma di accesso ai servizi linguistici (CBP Fiscal Year 2018 Language Access Plan Implementation Status Report)*. I risultati di questa analisi dimostrano che il CBP ha dedicato adeguate risorse per fornire ai propri dipendenti gli strumenti necessari e la formazione utile ai servizi di assistenza linguistica necessari, e che il CBP continua a espletare i propri obblighi secondo il mandato del suo Programma, pur continuando a concentrarsi sulla sicurezza delle frontiere del nostro Paese e facilitare il commercio ed il turismo.

Ulteriori attività in programma:

- Rivedere i dati del Sistema USBP e3 e quelli del Sistema OFO Secure Integrated Government Mainframe Access (SIGMA) per verificare le informazioni disponibili archiviate in tali sistemi sui paesi di origine e le lingue delle persone con limitate competenze in lingua inglese con cui viene in contatto il personale USBP e OFO.
- Esplorare eventuali modifiche ai contratti di servizio linguistico allo scopo di ottenere ulteriori informazioni dai contrattisti esterni riguardo alle lingue principali richieste dai nostri funzionari e agenti per i servizi di interpretazione e traduzione e le tariffe che applicano i contrattisti per quelle specifiche lingue. Utilizzare le informazioni che il Centro Dati del CBP (CBP Information Center) riceve dal pubblico a voce, via telefono o per via elettronica in modo da poter analizzare eventuali lamentele e compilare dati demografici per le lingue in cui le comunicazioni sono ricevute.

Elemento 3) Controlli. Il CBP ha istituito precisi protocolli di controllo. Il Programma di Auto-Ispezione, che permette ai manager del CBP di eseguire valutazioni annuali dei programmi e dei metodi in atto e riferirne i risultati, è anche adottato attualmente per monitorare la performance e

l'osservanza del Programma di accesso linguistico. Oltre a condurre valutazioni annuali, il CBP utilizza tale programma di auto-ispezione per monitorare il livello di osservanza anche di particolari elementi del Programma. L'Ufficio che si occupa di privacy e diversità (Privacy and Diversity Office, PDO) lavora congiuntamente ai responsabili del Programma per garantirne in tempo utile l'osservanza.

Ulteriori attività in programma:

- Condurre il periodico monitoraggio e valutazione del Programma del CBP e stendere una relazione annuale sullo stato di implementazione.
- Utilizzare il programma di auto-ispezione per monitorare la conformità a provvedimenti chiave della Direttiva CBP Numero 2130-031: *Ruoli e Responsabilità degli agenti e del personale dell'Agenzia addetta alle dogane e alla protezione delle frontiere (U.S. Customs and Border Protection) riguardo l'accesso ai servizi linguistici (U.S. Customs and Border Protection Offices and Personnel Regarding Provision of Language Access)*.

Elemento 4) Notificare i dipendenti. Il CBP ha informato i propri dipendenti sulle loro responsabilità relativamente all'accesso all'assistenza linguistica e le risorse disponibili in varie lingue fra cui anche le responsabilità e le risorse di cui è dotato il CBP per offrire assistenza alle popolazioni di lingue indigene o autoctone. Il Gruppo di lavoro del CBP continuerà a educare i funzionari del Programma sulle loro responsabilità in materia, cosa che servirà ad ulteriormente rendere tutto il personale più conscio e informato in materia.

Inoltre, il CBP ha implementato le seguenti misure:

- Ha istituito un programma di comunicazioni atte a definire gli obblighi del personale e le risorse del CBP utili a fornire accesso all'assistenza linguistica a quegli interlocutori provenienti da popolazioni indigene. Tale programma include: un sistema di display di informazioni a mezzo diapositive e video negli uffici CBP distaccati su tutto il territorio nazionale; un articolo postato sul sito internet CBPnet intranet webpage; un riassunto inviato elettronicamente da CBP Central a tutti i dipendenti del CBP con link di assistenza per aiutarli nel lavoro di assistenza linguistica; e un articolo pubblicato nel bollettino e-Newsletter del PDO, inviato elettronicamente a tutti i dipendenti del CBP.
- Ha informato le Guardie di confine (USBP) delle loro responsabilità sul diritto dei loro interlocutori all'assistenza linguistica ai sensi della direttiva e sulle risorse disponibili in materia, attraverso un modulo istruttivo.
- Ha postato un link nel Dispositivo di identificazione di lingue indigene (Indigenous Language Identification Tool) sulla pagina web dei dipendenti dell'USBP e sul pagina web Information Links del sito CBPnet.

Ulteriori attività in programma. Per garantire che i dipendenti del CBP siano informati riguardo al Supplemento al programma, il CBP intende:

- Sviluppare un piano dettagliato di comunicazioni.
- Postare il Supplemento sui siti web pubblici dell’Agenzia.
- Appendere dei manifesti o poster riguardanti le capacità linguistiche, anche di popolazioni indigene o autoctone: *I Speak Language Identification Poster* (“*La Lingua che io parlo*”) e *I Speak Indigenous Language Identification Poster* (“*Io parlo una lingua indigena*”) in tutte le sedi operative USBP e OFO in tutto il Paese.
- Inviare a tutti i dipendenti un avviso annuale del progresso raggiunto nell’implementare gli elementi del Programma.

Elemento 5) Assegnazione delle priorità. Il CBP privilegia i servizi linguistici sulla base di vari fattori, quali l’importanza del servizio offerto; il tipo di incontro con l’interlocutore; la frequenza con cui il servizio viene richiesto o semplicemente si verifica; e la prevalenza degli utenti di quella specifica lingua. L’Ufficio Operazioni sul campo e quello delle Guardie di confine valutano il loro fabbisogno di servizi di interpretazione e traduzione ed impiegano una varietà di metodi per fornire tali servizi.

Ulteriori attività in programma:

- Determinare il fabbisogno di traduzioni e interpretazioni sia di OFO sia di USBP identificando le principali lingue in cui si imbattono i funzionari e gli agenti e valutando la frequenza di uso di quelle lingue.
- Riferire con frequenza annuale le misure prese da OFO e USBP per stabilire le priorità dei materiali da tradurre in base alla prevalenza della lingua che più frequentemente si utilizza e in quali specifici programmi, quali il sistema di Entrata globale (Global Entry), il Sistema elettronico di autorizzazioni viaggi (Electronic System for Travel Authorization, ESTA) e il Sistema di aggiornamento visti (Electronic Visa Update System, EVUS).

Elemento 6) Protocolli e Procedure per l’accesso al servizio linguistico. Il CBP ha stabilito le procedure che lo staff dovrà seguire per fornire servizi di assistenza linguistica a persone che non hanno competenza in lingua inglese, fra cui anche persone che parlano lingue indigene, con cui interagiscono nel corso delle loro attività giornaliere. Tali procedure includono i seguenti passaggi: come verificare se la persona ha limitata conoscenza dell’inglese; come identificare la lingua madre o primaria; come identificare le situazioni che possano richiedere assistenza linguistica; e come accedere a quella specifica risorsa di assistenza linguistica. I protocolli includono limiti all’uso di membri del nucleo familiare della persona interessata, o di terzi con cui viaggiano o con cui sono in stato di fermo. In mancanza di risorse convenzionali o in situazioni di emergenza, tali terzi possono servire da interprete per brevi, semplici comunicazioni.

I dipendenti autorizzati a fornire assistenza linguistica includono, a seconda della situazione: personale bilingue; ufficiali del CBP e specialisti in agricoltura che hanno superato degli esami di competenza linguistica e sono stati qualificati in conformità alla [CBP Numero 51451-004B](#),

intitolata *Programma di qualifica in lingua straniera* (Foreign Language Awards Program). Laddove l'assistenza viene fornita in lingua spagnola, è autorizzato il personale del CBP (quali gli Agenti dell'Interdizione marittima ed aeronautica, gli Agenti di confine, gli specialisti del CBP Agricoltura e gli ufficiali del CBP che hanno studiato spagnolo nei corsi dell'Accademia per la qualifica al Corpo di polizia. I dipendenti che hanno completato i corsi qualificanti in una lingua straniera possono fornire assistenza linguistica in determinate situazioni, ma non sono necessariamente bilingui. I dipendenti CBP che hanno una conoscenza solo rudimentale della lingua straniera non sono classificati come "staff bilingue". Si possono verificare situazioni che richiedono l'intervento di un interprete esterno o di personale bilingue, ad esempio, se l'incontro con gli agenti comporta una complessità di dati o l'intervista è prolungata, nonché in casi in cui sono in gioco i diritti, la salute e la sicurezza della persona interessata. Ciò nonostante, non tutte le situazioni richiedono l'assunzione di un interprete esterno o di un dipendente bilingue.

Inoltre, il CBP ha implementato le seguenti misure:

- Ha stipulato un accordo con il Servizio di Immigrazione e Cittadinanza U.S.A. (U.S. Citizenship and Immigration Service, USCIS) per poter accedere ai loro servizi di interpretazione durante le ore di ufficio dei giorni feriali.
- In alcuni uffici di campo, ha disposto dei contratti individuali per servizi di interpretazione disponibili in qualsiasi ora. Molti di questi contrattisti rientrano nelle liste di un accordo globale per servizi di interpretariato del Dipartimento per la Sicurezza nazionale. Gli interpreti che lavorano con contratti individuali possono partecipare al contratto generale al momento del rinnovo dei loro contratti.
- Ha continuato ad esigere la conoscenza della lingua spagnola per le Guardie di confine (Border Patrol).
- Ha stabilito un contratto nazionale per i servizi di interpretariato via telefono per quando il personale della Guardia di confine non è disponibile a fornire assistenza linguistica.
- Ha sviluppato, disseminato e, per facilitarne la divulgazione, ha postato su CBP Intranet vari strumenti e dispositivi per assistere i dipendenti del CBP nelle loro capacità ad offrire assistenza linguistica a interlocutori che conoscono poco l'inglese. Questi dispositivi e risorse includono fra l'altro: 1) *Poster che identificano "La Lingua che io parlo"*; 2) *Poster che avvisano che "Io parlo una lingua indigena"*; 3) *Poster che offrono una guida per identificare le varie lingue*; 4.) *Un dispositivo per identificare le lingue delle popolazioni indigene*; 5) *Domande frequenti (FAQ) su come accedere all'assistenza linguistica*; 6) *Protocollo su come identificare una persona con limitata competenza dell'inglese e offrirle assistenza linguistica* e 7) *Lezioni su come comunicare con persone di limitata competenza dell'inglese*.
- Ha inserito molti dei dispositivi sopra elencati nel modulo di formazione obbligatoria delle guardie di prima linea e degli agenti speciali sotto la rubrica "*Prevenire e risolvere abusi sessuali e aggressione contro persone detenute nelle strutture di detenzione del CBP*".

- Ha promulgato una direttiva che promuove l'accesso alle lingue nell'intera Agenzia: la Direttiva CBP Numero 2130-031: *Ruoli e Responsabilità degli agenti e del personale dell'Agenzia addetta alle dogane e alla protezione delle frontiere (U.S. Customs and Border Protection) riguardo l'accesso ai servizi linguistici* allo scopo di definire i ruoli e le responsabilità del personale CBP nel fornire a chi abbia una limitata conoscenza dell'inglese un accesso utile a capire ed usufruire dei programmi ed attività dell'Agenzia.
- Ha disseminato ordini ai funzionari ed agenti OFO e USBP rammentandogli le loro responsabilità ai sensi della direttiva che investe tutta l'Agenzia: la Direttiva CBP Numero 2130-031: *Ruoli e Responsabilità degli agenti e del personale dell'Agenzia addetta alle dogane e alla protezione delle frontiere (U.S. Customs and Border Protection) riguardo l'accesso ai servizi linguistici*.
- Ha notificato lo staff addetto alla supervisione dell'USBP in un promemoria (emanato in data 24 aprile 2019) del Direttore del U.S. Border Patrol sui ruoli e le responsabilità dell'USBP ai sensi della direttiva di accesso alle lingue in tutta l'Agenzia: Direttiva CBP Numero 2130-031: *Ruoli e Responsabilità degli agenti e del personale dell'Agenzia addetta alle dogane e alla protezione delle frontiere (U.S. Customs and Border Protection) riguardo l'accesso ai servizi linguistici*.

Ulteriori attività in programma:

- Sviluppare ed emanare procedure operative specifiche (SOP) in supporto dell'accesso a prestazioni linguistiche più direttamente pertinenti alle missioni dell'agenzia per tutti gli ufficiali in uniforme e gli agenti OFO e USBP.
- Assegnare nuovi contratti di servizio previsti nell'ambito del contratto generale del Dipartimento per la Sicurezza nazionale per l'acquisto di servizi linguistici.

Elemento 7) Procedure di controllo di qualità. Il CBP ha sviluppato e messo in atto procedure di controllo di qualità per verificare che i dipendenti che usano lingue straniere lo facciano in maniera corretta e competente e per garantire una simile alta qualità di servizi da parte dei contrattisti esterni. A livello nazionale, gli agenti del Border Patrol hanno come obbligo la conoscenza dello spagnolo e vengono regolarmente formati e testati per precisione e competenza. Gli agenti del CBP di servizio presso la frontiera sud ovest del paese e presso Miami e Portorico hanno gli stessi obblighi linguistici. L'OFO utilizza inoltre un sistema di testing per telefono per valutare la competenza linguistica degli agenti e degli specialisti dell'agricoltura del CBP sotto la direzione del Programma di merito in lingue straniere dell'OFO (Foreign Language Award Program, FLAP). Gli esami sono condotti e verificati da terzi privati e dal Dipartimento di Stato. La Direttiva CBP FLAP richiede che la classifica utilizzata negli esami sia in linea con quella utilizzata in tutte le agenzie del governo federale nota come "La conferenza intergovernativa federale per le lingue straniere o il suo equivalente". Gli agenti dell'AMO devono anch'essi conoscere lo spagnolo e sono soggetti a corsi di formazione ed esami per qualificarsi

Il sito web CBP.gov contiene una sezione di Domande e Commenti che offre al pubblico la possibilità di inserire riscontri e domande ed un numero verde (1) 877-227-5511 per lasciare commenti positivi, fare domande o esporre lamentele pertinenti. La sezione Domande e Commenti è altresì disponibile in spagnolo attraverso il link “Comunicarse con Nosotros” dove le informazioni sono in spagnolo e il pubblico di lingua spagnola può esprimere nella propria lingua commenti positivi o lamentele relativamente alla loro esperienza con il CBP. Il sito web fornisce anche risposte in spagnolo a molte delle domande frequenti. Chi preferisce telefonare può accedere alle risposte orali interattive (IVR) in inglese e spagnolo. Il sistema orale interattivo IVR per il Sistema elettronico di aggiornamento visti (EVUS) include anche la lingua mandarina. Il sito web CBP.gov offre anche un link alle pagine dell’Ufficio per i diritti e le libertà civili del Dipartimento per la Sicurezza nazionale (DHS) ed è abilitato a ricevere denunce e reclami sulle attività e le politiche del CBP o riguardo azioni specifiche del personale CBP. Il sito web del DHS.gov accetta denunce e reclami sulla “Home Page” sotto la sezione intitolata “Come mi sto comportando?” (“How Do I?”). Il sito DHS accetta commenti sulla pagina “Contattaci” (“Contact Us”) sotto la rubrica “Tienici informati” (“Give Feedback”).

Per assicurarsi che gli interpreti utilizzati dal CBP interpretino correttamente, lo staff del CBP verifica che gli interpreti siano anche al corrente della terminologia dell’Agenzia per termini specialistici quali “asilo”, “ammissione”, “esente visto”, “libertà condizionata” o “estradizione immediata” e si assicura che l’interlocutore che non ha competenza in inglese sia in grado di capire l’interprete chiedendo loro di ripetere ciò che ha detto l’interprete.

Ulteriori attività in programma:

- Esaminare termini e condizioni e gli obblighi di trasparenza negli esistenti contratti e ordini per servizi linguistici esterni per stabilire fino a che punto il CBP possa imporre alle suddette ditte di informare il CBP sulle competenze dei loro interpreti e traduttori che forniscono servizi al CBP (iscrizione agli albi professionali, valutazioni di competenza, esperienza, formazione e simili).
- Assicurarsi che termini e condizioni e gli obblighi di trasparenza nei contratti e ordini futuri per servizi linguistici esterni richiedano alle ditte di informare il CBP sulle competenze dei loro interpreti e traduttori che contribuiscono servizi al CBP (iscrizione agli albi professionali, valutazioni di competenza, esperienza, formazione e simili).

Elemento 8) Tracciamento dei dati. Il CBP documenta e segue i dati sull’utilizzo di interpreti esterni. Il USBP si avvale del sistema e3 per rilevare e seguire le lingue delle persone messe sotto fermo e/o temporaneamente detenute dal USBP che non hanno competenza in lingua inglese. L’OFO usa il sistema SIGMA per elaborare i dati riguardanti le lingue parlate dalle persone con poca competenza in inglese che sono state processate o sono in temporanea detenzione presso il personale OFO. Il Centro informazioni del CBP rileva e documenta le lingue straniere in cui le comunicazioni sono ricevute.

Ulteriori attività in programma:

- Compilare ed analizzare i dati ricevuti ai sensi dell'Accordo intergovernativo sulle lingue USCIS (USCIS Language Line Inter-Agency Agreement) relativamente al numero di richieste di assistenza linguistica, di risorse impiegate, e dei luoghi geografici da cui provengono le richieste.
- Studiare eventuali modifiche ai contratti di servizi linguistici laddove possibile per chiedere ulteriori segnalazioni sulle lingue primarie e sulle tariffe per determinate lingue.
- Rivedere ed analizzare le lamentele o denunce di violazione di diritti e libertà civili ricevute dal Centro informazioni del CBP e dall'Ufficio del DHS sui diritti e libertà civili per identificare tendenze e aree ove è necessario migliorare l'accesso a servizi linguistici.

Elemento 9) Risorse. Il CBP svolge una valutazione annua dei progressi raggiunti nell'attuazione del Programma di assistenza linguistica, sulla base dei dati forniti sia dal personale sia dai trattatisti esterni, per identificare le risorse in essere e quantificare i fondi e le risorse necessarie. I membri del Gruppo di lavoro di accesso alle lingue del CBP sono incaricati del lavoro di ricerca e di presentazione di informazioni sulle attività di accesso ai servizi linguistici dei loro uffici, come ad esempio, le lingue straniere più usate, quali documenti sono stati tradotti in lingue straniere e rassegne sull'uso di traduttori e interpreti trattatisti per tali servizi.

Ulteriori attività in programma:

- Continuare a condurre rassegne e verifiche annue per stabilire se le risorse sono distribuite in maniera efficiente ed efficace. La rassegna valuterà i servizi linguistici forniti da trattatisti e dipendenti, le principali lingue usate e l'impiego dei fondi in dotazione.
- Scegliere rappresentanti dagli uffici interessati del CBP per partecipare alla prossima gara di appalto per il nuovo contratto generale DHS (DHS Blanket Service Agreement) per i servizi linguistici a partire dall'anno fiscale 2020. Grazie a questa nuova gara d'appalto, il CBP può verificare la possibilità di un unico contratto di servizi linguistici per tutti i programmi e uffici CBP nell'intero Paese e potenziarne le prestazioni, fra cui una nuova capacità di sintesi riassuntive.

Elemento 10) Maggiori capacità di raggiungere le comunità di persone con scarsa competenza dell'inglese. Il CBP interagisce con comunità di persone che conoscono poco la lingua inglese e altri soggetti interessati allo scopo di valutare l'efficienza dei servizi linguistici offerti. La OPA rilascia dichiarazioni alla stampa e ai media in varie lingue, dopo averne valutato l'opportunità o necessità, relativamente alle proprie politiche ed attività. Il CBP ha apportato migliorie alla segnaletica nei porti di ingresso e mette in onda un video in 20 aeroporti con informazioni pratiche sulle procedure di ingresso ai viaggiatori in arrivo negli Stati Uniti nelle lingue inglese, arabo, francese, tedesco, giapponese, coreano, cinese, russo e spagnolo.

Il CBP ha sviluppato una [pagina](#) di accesso alle lingue sul sito web CBP.gov contenente un centro multilingue di risorse che offre al pubblico informazioni e documenti importanti nella loro lingua.

Altre informazioni sui meccanismi di contatto col pubblico utilizzati dal CBP li trovate in Elemento 7) Procedure di controllo di qualità.

Ulteriori attività in programma:

- Facilitare le capacità di riscontro nel corso di incontri con persone di limitata competenza in inglese ed altri gruppi interessati, per ottenere commenti sulla loro esperienza con dipendenti CBP e sui servizi linguistici offerti.
- Prendere contatti in una varietà di lingue e di media con le comunità con scarsa conoscenza dell'inglese; fornire consuntivi su specifiche problematiche attraverso i media; e amministrare sondaggi allo scopo di sollecitare l'input del pubblico.

Elemento 11) Tempistica. Descrivere i tempi e i metri di valutazione per tutte le prassi da intraprendere.

Ulteriori attività in programma:

- Rivedere, secondo necessità, i tempi, i metri di valutazione e gli uffici responsabili del programma elencati in *Appendice A: Programma di implementazione (Appendix A: Implementation Plan)* che segue a pagina 12 di questo Supplemento al Programma.

Elemento 12) Tecnologia. Il CBP continua ad esplorare le tecnologie attualmente disponibili e quelle del futuro che possano assistere il personale del CBP a fornire assistenza alle persone con poca conoscenza dell'inglese.

Ulteriori attività in programma:

- Esplorare l'uso di applicazioni linguistiche meccaniche per assistere le persone di limitata competenza in lingua inglese.

Appendice A: Programma di implementazione

Programma di azione per migliorare l'accesso alle lingue in programmi ed attività condotti da CBP						
Elementi	Azione	Risultati	Ufficio guida	Ufficio di supporto	Data prevista	Stato/ Commenti
Elemento 1) Gruppo di lavoro per l'accesso alle lingue	Stabilire un gruppo di lavoro per l'accesso alle lingue	CBP ha creato un Gruppo di lavoro per l'accesso ai servizi linguistici che collabora con il Coordinatore dell'accesso ai servizi linguistici allo scopo di valutare e aggiornare il Programma di accesso ai servizi linguistici (LAP) del CBP.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	N/A	Completato
Elemento 2) Valutazione di strumenti e meccanismi	Verificare l'efficacia del presente servizio linguistico disponibile e le necessarie espansioni o migliorie	Rivedere le informazioni tratte dalla valutazione annua dei servizi linguistici per l'anno fiscale 2017 e consultare gli uffici responsabili per assistenza nell'aggiornare il Programma del CBP.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	FY 2019 Q1	Completato
		Rivedere il sistema di documentazione e3 per verificare quali informazioni sono disponibili sui Paesi di origine e le lingue delle persone con scarsa competenza in inglese con cui il personale del CBP interagisce.	USBP	PDO	FY 2020 Q2	

		Rivedere il sistema di documentazione SIGMA per verificare quali dati sono disponibili sui Paesi di origine e le lingue delle persone che interagiscono con il personale CBP e non hanno competenza in inglese.	OFO	PDO	FY 2020 Q2	
		Esplorare eventuali modifiche ai contratti di servizio linguistico esterno aggiungendo l'obbligo da parte dei contrattisti a segnalare quali lingue sono richieste da funzionari e agenti per i servizi di interpretariato e traduzione e le tariffe per quelle particolari lingue.	OA OFO USBP	PDO	FY 2021 Q2	
		Utilizzare i dati che il centro informazioni CBP (Information Center) ha ricevuto dal pubblico a voce, via telefono o elettronicamente allo scopo di analizzare le tendenze dei reclami e compilare un quadro demografico delle lingue in cui le comunicazioni sono state ricevute.	IPL	PDO	FY 2020 Q4	
Elemento 3) Controllo	Stabilire protocolli di autorità e controllo.	Condurre periodici monitoraggi e valutazioni dello stato dell'implementazione del Programma CBP e preparare un rapporto annuale.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Annualment e	
		Utilizzare il programma di auto-ispezione per monitorare la conformità ai provvedimenti chiave della Direttiva CBP Numero 2130-031: <i>Ruoli e Responsabilità degli agenti e del personale dell'Agenzia addetta alle dogane e alla protezione delle frontiere (U.S. Customs and Border Protection) riguardo l'accesso ai servizi linguistici.</i>	PDO	OFO USBP	Annualment e	
Elemento 4) Notificazioni	Fornire ai dipendenti informazioni sulle	Sviluppare un programma globale di comunicazioni.	PDO	OPA	FY 2020 Q3	

d'ufficio ai dipendenti	responsabilità del CBP per l'accesso ai servizi linguistici e le risorse disponibili, fra cui le responsabilità dell'Agenzia e le risorse disponibili per assistere gli interlocutori che parlano lingue delle popolazioni indigene.	Postare il Supplemento sul sito web pubblico dell'Agenzia.	OPA	PDO	TBD based date of LAP approval	
		Disseminare avvisi sulla pubblicazione del Supplemento ai dipendenti CBP attraverso la posta elettronica (CBP Central) e il sistema interno di notifica CBP (Information Display System, IDS).	OPA	PDO	Da consegnare in data di approvazione del L	
		Esporre manifesti o poster che annunciano la disponibilità di linguisti qualificati, quali <i>I Speak Language Identification Poster (La lingua che io parlo)</i> e <i>I Speak Indigenous Language Identification Poster (Io parlo una lingua indigena)</i> presso le sedi operative USBP e OFO a livello nazionale.	OFO USBP	PDO	FY2020 Q3	
		Notificare i dipendenti con cadenza annuale del progresso raggiunto nell'implementare gli elementi del Programma.	PDO	OPA	Annualmente	
Elemento 5) Priorità	Privilegiare i servizi linguistici di OFO e USBP in base alla loro importanza o frequenza di incontri o di utilizzo e dei dati demografici.	Identificare le lingue principali riscontrate da OFO.	OFO	PDO	FY 2020 Q4	
		Identificare quali sono le lingue principali riscontrate da USBP.	USBP	PDO	FY 2020 Q4	
		Stabilire la frequenza delle richieste per ciascuna lingua primaria riscontrata da OFO.	OFO	PDO	FY 2020 Q4	
		Determinare la frequenza con cui si verificano le richieste per ciascuna lingua primaria riscontrate da USBP.	USBP	PDO	FY 2020 Q4	
		Riferire su base annuale le misure prese per privilegiare la traduzione di materiali in base alla prevalenza delle lingue riscontrate da OFO ed in base alle specifiche esigenze di programmi quali Global Entry, ESTA e EVUS.	OFO	PDO	FY 2021 Q2	

		Riferire su base annuale sulle iniziative prese allo scopo di privilegiare la traduzione di materiali in base alla prevalenza delle lingue riscontrate nel lavoro giornaliero da USBP.	USBP	PDO	FY 2021 Q2	
Elemento 6) Procedure e protocolli per l'accesso ai servizi linguistici	Stabilire le procedure che lo staff può adottare per fornire servizi linguistici alle persone che incontrano nel corso del loro normale lavoro, che non hanno piena capacità linguistica in inglese.	Promulgare e promuovere una direttiva per l'accesso ai servizi linguistici di tutta l'Agenzia: la Direttiva CBP Numero 2130-031: <i>Ruoli e Responsabilità degli agenti e del personale dell'Agenzia addetta alle dogane e alla protezione delle frontiere (U.S. Customs and Border Protection) riguardo l'accesso ai servizi linguistici</i> per definire i ruoli e le responsabilità del personale del CBP nel fornire alle persone interessate un accesso comprensibile ai programmi e attività dell'Agenzia.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	FY 2019 Q3	Completato
		Stabilire che i nuovi contratti per servizi linguistici verranno transitati attraverso il nuovo meccanismo di contratto generale del DHS (DHS Blanket Purchase Agreement for Language Services).	OA OFO USBP	PDO	FY2021 Q4	
		Sviluppare e promulgare una procedura (SOP) specifica per l'accesso ai servizi linguistici per i funzionari in uniforme.	OFO	PDO OCC	FY 2021 Q1	
		Sviluppare e promulgare una procedura (SOP) specifica per l'accesso ai servizi linguistici per gli agenti in uniforme.	USBP	PDO OCC	FY 2021 Q1	
Elemento 7) Procedure di controllo di qualità	Sviluppare e implementare procedure per il controllo di qualità che permetta di verificare se l'uso che fanno i dipendenti di lingue straniere sia corretto e adeguato e verificare altresì la performance dei contrattisti esterni.	Esaminare termini e condizioni e gli obblighi di trasparenza negli esistenti contratti e ordini per servizi linguistici esterni per stabilire fino a che punto il CBP possa imporre alle suddette ditte di informare il CBP sulle competenze dei loro interpreti e traduttori che forniscono servizi al CBP (iscrizione agli albi professionali, valutazioni di competenza, esperienza, formazione e simili).	OA	PDO	FY 2021 Q1	

		Assicurarsi che termini e condizioni e obblighi di trasparenza nei contratti e ordini futuri per servizi linguistici esterni obblighino le ditte di informare il CBP sulle competenze dei loro interpreti e traduttori che contribuiscono servizi al CBP (iscrizione agli albi professionali, valutazioni di competenza, esperienza, formazione e simili).	OA	PDO	FY 2021 Q4	
Elemento 8) Tracciamento dati	Documentare e tracciare l'uso di interpreti a contratto.	Compilare e analizzare i dati ricevuti ai sensi dell'Accordo intergovernativo sulle lingue USCIS (USCIS Language Line Inter-Agency Agreement) relativamente al numero di richieste di assistenza linguistica, di risorse impiegate, e dei luoghi geografici da cui provengono le richieste.	PDO	OFO	FY 2021 Q2	
		Studiare eventuali modifiche ai contratti di servizi linguistici laddove possibile per richiedere ulteriori segnalazioni sulle lingue primarie e sulle tariffe per determinate lingue.	OA	PDO	FY 2021 Q3	
		Rivedere e analizzare le denunce e critiche di violazione di diritti e libertà civili ricevute dal Centro informazioni del CBP e dall'Ufficio del DHS sui diritti e libertà civili per identificare tendenze e aree ove è necessario migliorare l'accesso ai servizi linguistici.	PDO	IPL	FY 2020 Q4	

Elemento 9) Risorse	Valutare il progresso raggiunto nell'implementazione del Programma per fornire servizi di assistenza linguistica identificando le risorse esistenti e specificando i fondi e approvvigionamenti necessari.	Continuare a condurre rassegne e verifiche annue sui servizi linguistici per stabilire se le risorse sono distribuite in maniera efficiente ed efficace. La rassegna valuterà i servizi linguistici forniti da contrattisti e dipendenti, le principali lingue usate e l'impiego dei fondi in dotazione. La rassegna valuterà altresì i servizi forniti dai contrattisti esterni e dai dipendenti, le lingue principali con cui si sono cimentati e l'impiego dei fondi.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Annualment e	
		Scegliere rappresentanti dagli uffici interessati del CBP per partecipare alla prossima gara di appalto per il nuovo contratto generale DHS (DHS Blanket Service Agreement).	PDO	OA OFO OS USBP	FY2019 Q3	Completato
		Verificare la possibilità di un unico contratto di servizi linguistici per tutti i programmi e uffici CBP nell'intero Paese e potenziarne le prestazioni, fra cui una nuova capacità di sintesi riassuntive.	PDO	OA OFO OS USBP	FY 2021 Q3	
Elemento 10) Maggiori capacità di raggiungere le comunità di persone con scarsa competenza dell'inglese	Interagire con comunità di persone con scarsa conoscenza dell'inglese e altri soggetti interessati allo scopo di valutare l'efficienza dei servizi linguistici	Facilitare le capacità di riscontro nel corso di incontri con persone di limitata competenza in inglese ed altri gruppi interessati, per ottenere commenti sulla loro esperienza con dipendenti CBP e i servizi linguistici offerti.	IPL	PDO	FY 2021 Q3	
		Prendere contatti in una varietà di lingue e di media con le comunità con scarsa conoscenza dell'inglese ; fornire consuntivi su specifiche problematiche attraverso i media; e amministrare sondaggi allo scopo di sollecitare l'input del pubblico.	OPA	PDO	Attività in corso	

Elemento 11) Tempistica	Descrivere i tempi e i metri di valutazione per tutte le prassi da intraprendere.	Rivedere, secondo necessità, i tempi, i metri di valutazione e gli uffici responsabili del programma elencati in <i>Appendice A: Programma di implementazione (Appendix A: Implementation Plan)</i> che segue a pagina 12 di questo Supplemento al Programma.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Attività in corso	
Elemento 12) Tecnologia	Studiare le esistenti tecnologie e quelle future che potranno assistere il CBP a fornire assistenza linguistica alle persone di limitata competenza in lingua inglese.	Esplorare l'uso di applicazioni linguistiche meccaniche per assistere persone che non hanno piena competenza in lingua inglese.	OIT	OFO USBP OS PDO	Attività in corso	

Acronimi

AMO	Operazioni congiunte Aeronautica e Marina
DHS	Dipartimento per la Sicurezza nazionale
ESTA	Sistema Elettronico di Autorizzazioni Viaggi
EVUS	Sistema Elettronico di Rinnovo Visti
IPL	Ufficio intergovernativo per i rapporti con il pubblico
LEP	Competenza limitata in lingua inglese
OA	Ufficio Acquisizioni
OCC	Ufficio del Capo all'Assistenza Legale
OFO	Ufficio Operazioni sul campo
OIT	Ufficio Informazioni e Tecnologia
OPA	Ufficio Affari pubblici
OPR	Ufficio Responsabilità Professionali
OS	Ufficio Operazioni di Supporto
OTD	Ufficio Formazione e Sviluppo
PDO	Ufficio per la Privacy e la Diversità
POE	Porto di entrata
SOP	Procedure Operative Standard
USBP	Guardia di confine degli Stati Uniti
USCIS	Servizio Immigrazione e Cittadinanza degli Stati Uniti