# Atención al ciudadano

Francisco A. Marcos Marín

## La red de servicios públicos

La base del sistema económico de los Estados Unidos es la empresa privada junto con la libertad de comercio. Ralph Waldo Emerson, en sus *Ensayos* (1841), señaló como la autodependencia (*self-reliance*) es la virtud distintiva de los norteamericanos. Se cita el párrafo porque realmente sintetiza una diferencia fundamental entre el carácter español y el de Norteamérica:

> En la educación de cada hombre hay un momento en el que llega a la convicción de que la envidia es ignorancia, de que la imitación es suicidio, de que debe aceptarse como es, para lo bueno y lo malo, de que, aunque el amplio universo está lleno de bienes, ni un grano de maíz llegará a su plato sin su esfuerzo aplicado al pegujal que tiene que labrar[1].

Para muchos, en efecto, la dependencia de la ayuda externa es moralmente inaceptable; pero el Gobierno tiene que responder a las necesidades de quienes, por uno u otro motivo, se hallen en situación de necesidad. Los dos programas principales de los servicios públicos, desde el punto de vista del gasto (la mitad del presupuesto federal) son el bienestar público (*welfare*) y el de salud (*health*). El segundo se analizará en otro apartado y a ambos hay que añadir todo lo que especialmente implica intercambio lingüístico y exige, en consecuencia, traducción e interpretación.

El individualismo y la autodependencia no impiden que los Estados Unidos sean, estadísticamente, el país más solidario del mundo. Lo que sucede es que la sociedad prefiere la iniciativa privada al gasto público. Cuando se habla de *privado*, en muchas ocasiones, se incluyen las aportaciones de concejos, municipios o condados, porque en esas divisiones administrativas, que pueden gozar de gran autonomía, las decisiones de los ciudadanos son más directas e inmediatas. No se olvide tampoco que, indirectamente, hay siempre una aportación federal o estatal a las dádivas privadas, puesto que generalmente serán cantidades que se deduzcan de los impuestos: si los ciudadanos dan más dinero a caridad o solidaridad, como individuos, el Gobierno recibe menos impuestos, lo que es otra forma de contribución.

En un país de inmigrantes, los recién llegados han tenido que depender al principio de los que estaban, como testifica la importancia del día de Acción de Gracias, *Thanksgiving Day*, hispanizado como *San Guivinito*, que es el tributo a la capacidad individual y solidaria de resistencia, con la ayuda de Dios y que, sin duda por ello, se ha convertido con los años en la fiesta principal de los norteamericanos (cada vez más celebrada también en Europa, por el espíritu mimético de una sociedad que ha perdido sus cimientos). Cuando Europa inició sus programas de bienestar social desde finales del siglo XIX, América los recibió con desconfianza y, todo hay que decirlo, con la indiferencia que proporciona percibir el problema como ajeno: la industrialización y la abundancia y baratura de la tierra cultivable sostenían la creencia de que para trabajar bastaba con querer hacerlo.

Hubo que esperar hasta 1929, el comienzo de la Gran Depresión y el momento en el que muchos norteamericanos que querían trabajar no tenían trabajo. La presidencia de Herbert Hoover se convirtió en una clara muestra de la ineficacia del esquema anterior: la iniciativa privada y los gobiernos estatales y locales no pudieron contra la falta de fondos provocada por la quiebra. Este fracaso llevó a la presidencia a Franklin D. Roosevelt en 1932. Pocos días después de su toma de posesión, Roosevelt propuso al Congreso una completa

legislación reformista, que fue aprobada casi totalmente. Por primera vez el Gobierno pudo crear miles de puestos de trabajo. Se trataba de programas temporales, para salvar el hiato económico; pero uno de ellos, la Seguridad Social, se convirtió en una institución permanente. La deducción de una pequeña cantidad de la paga de todos asegura a los jubilados una pequeña pensión y a los desempleados un subsidio de paro, además de otros tipos de ayuda a los necesitados.

Estos programas se completaron en los sesenta, especialmente en la presidencia de Lyndon B. Johnson, con los de ayuda médica, Medicaid y Medicare, las estampillas o cupones de comida a cargo del Ministerio de Agricultura, en realidad una especie de tarjeta de crédito limitado para comprar comida, o los programas de vivienda pública. En el año 2005, los pagos de la Seguridad Social supusieron 521.000 millones de dólares, mientras que la asistencia estatal al paro ascendió a 31.200 millones de dólares, para un porcentaje global de desempleo del 5,1%. Los cupones de comida del mismo año se entregaron a 25.717.830 personas, el 50,2% de ellas niños. En 2006, 26.671.819 personas recibieron esta ayuda, a la que se accede por un servicio específico de atención por Internet en español, http://www.fns.usda.gov/fns/sp-default.htm/.

Los americanos necesitados disponen también de la amplísima red privada. Casi el 50% de los norteamericanos mayores de dieciocho años participa en alguna actividad voluntaria, que goza del reconocimiento federal, el cual puede manifestarse en programas especiales de reconocimiento, medallas y diplomas que tanto gustan en esa sociedad. Las grandes empresas y las universidades disponen de páginas de Internet en las que se puede indicar el número de horas que cada uno de sus empleados y el conjunto dedican a este tipo de trabajos.

Es imprescindible entender lo anterior antes de proseguir, porque se implican los factores básicos para comprender la atención al ciudadano en los Estados Unidos: las agencias del Gobierno, la iniciativa privada y el hecho de que el destinatario principal añade a sus necesidades económicas, en muchos casos, las lingüísticas, puesto que muchos de los oficialmente pobres (aquellos cuya renta en una familia de cuatro personas es inferior a los 18.000 dólares) tienen también un pobre conocimiento de la lengua inglesa. Entre los que no dominan el inglés y necesitan la asistencia de la sociedad hay un 70% de hispanos.

## La traducción y la atención al ciudadano

La atención al ciudadano en español en los Estados Unidos implica un proceso de traducción e interpretación. Es necesario entender que no se trata de una actividad espontánea, sino regulada. El principio que rige la atención al ciudadano en español está marcado por un conjunto de disposiciones legales de diverso rango, que deben enfocarse como justificación legal de traductores e intérpretes. Es imprescindible destacar, por ello, que dos de esos principios se encuentran en las diez primeras enmiendas a la Constitución de los Estados Unidos, es decir, forman parte de uno de los principios jurídicos fundamentales, el *Bill of Rights*. Hay, naturalmente, otras bases legales de carácter internacional, como la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* o los *Derechos de mujeres y niños*, firmados por todos los países miembros de las Naciones Unidas, o la *Convención de Ginebra*, que no se tendrán en cuenta aquí, aunque sirvan de base legal universal. Lo que tratan de exponer estas páginas no es la legislación norteamericana sobre la lengua española, sino el uso del español en los servicios de atención a los ciudadanos.

Las enmiendas a la Constitución que recogen estos derechos son la quinta, la sexta y la decimocuarta. La quinta enmienda se refiere a los derechos de los procesados e incluye el *debido proceso legal*, que se interpreta como la posibilidad de entender las acusaciones que se le formulen y poder exponer en su propia defensa. Aunque la enmienda no lo diga

explícitamente, la consecuencia es que cuando el procesado no puede hacerlo en inglés, el tribunal debe proporcionarle servicios de traducción e interpretación. Estos servicios, en consecuencia, son el primero y más importante de los servicios públicos en español dirigidos a los ciudadanos. El espíritu de la quinta enmienda se explicita en la sexta, en la cual se aclara lo que significa la presencia del procesado en el procedimiento legal. Por *presencia* se entiende, además de la presencia física, el acceso al conocimiento directo de los procedimientos, para 1) colaborar en la propia defensa mediante la participación activa, 2) recibir ayuda de los abogados y ayudarlos también, con datos e informaciones completas y comprensibles, 3) confrontar las declaraciones de los testigos del fiscal, con derecho al interrogatorio de la defensa, y 4) renunciar a estos derechos constitucionales de modo consciente, inteligente y voluntario. Evidentemente, para hacer lo anterior es preciso disponer del correspondiente acceso lingüístico, lo que de nuevo implica la presencia de traductores e intérpretes en los tribunales; pero también la necesidad de que las pruebas que se presenten hayan sido debidamente traducidas para que el acusado pueda comprenderlas. Esas exigencias en la aplicación de la ley benefician también a los residentes legales, aunque no sean ciudadanos en el sentido estricto. Esta extensión es la que se recoge en la decimocuarta enmienda.

En algunas ocasiones y para situaciones específicas se regula con mucha concreción. Por ejemplo, en el caso de la entrevista que se hace a quienes solicitan la ciudadanía norteamericana, está especificado que se examinará de la habilidad para leer, escribir y hablar inglés. Sin embargo, si en el día del examen el solicitante tiene más de 50 años de edad y ha sido residente permanente legal durante 20 años o más, o si tiene 55 años de edad y ha sido residente permanente legal durante 15 años o más, no necesitará tomar el examen de inglés. Además, también podrá hacer toda la entrevista en el idioma que escoja.

El Acta [o Ley] de Derechos Civiles (Civil Rights Act), publicada el 2 de julio de 1964 (Pub. L. 88-352, 78 Stat. 241, July 2, 1964), fue el paso definitivo hacia el reconocimiento de los derechos de las minorías y contra su discriminación. El título VI es especialmente importante, porque ha sido la base que ha permitido sostener los esfuerzos de los servicios públicos en español: impide la discriminación por organismos (agencias) del Gobierno que reciban financiación federal. Si se demuestra que uno de estos organismos ha violado el título VI, puede perder la financiación federal. En el futuro inmediato se intensificará el recurso a él por los pacientes de hospitales, que reciben buena parte de sus fondos del Gobierno federal, puesto que se dice explícitamente (42 U.S.C. §§ 2000d-2000d-7, TITLE 42-'The Public Health and Welfare', Subchapter V – 'Federally Assisted Programs' Sec. 2000d): 'prohibición contra la exclusión de la participación o la denegación de beneficios y la discriminación en el marco de programas con financiación federal por razones de raza, color o nacionalidad originaria'. El concepto de 'nacionalidad originaria' es el que más importa aquí, puesto que se entendió desde el principio que lleva implícito el de diferencia lingüística y, por tanto, conocimiento limitado de la lengua inglesa.

En 1966 el Tribunal Supremo introdujo otro elemento que impuso la exigencia de traducción en ciertos servicios públicos, como la aprehensión de sospechosos para su interrogatorio. Nótese que, frente a lo que han popularizado las series de televisión, lo que sigue se refiere solo a los sospechosos que pasan a interrogatorio; no es obligatorio en caso de detención: se trata de lo que se conoce en español como la *Advertencia Miranda (Miranda Warning)*[2]. Se llegó a ello como consecuencia del arresto y juicio de Ernesto Miranda por robo a mano armada, rapto y violación en 1963. Su confesión se produjo sin que nadie le advirtiera de que tenía derecho a un abogado y a permanecer en silencio para no incriminarse (enmiendas V y VI). Se tuvo que anular el juicio y celebrarse otro. Nueve años después, fue puesto en libertad bajo fianza, en 1972, y vivió con la ayuda que le proporcionaba vender advertencias de Miranda autografiadas por un dólar y medio. Detenido varias veces, pasó otro año en la cárcel. Fue acuchillado en una pelea, en La Amapola Bar de Phoenix

(Arizona) y murió en el Good Samaritan Hospital de esa ciudad el 31 de enero de 1976. Se detuvo a un sospechoso, a quien se le leyó la *Advertencia*, que, según el *Squire*, llevaba Miranda en su bolsillo también. Este acusado, cuya culpabilidad tampoco se probó, huyó a México, al parecer, y el homicidio quedó impune.

El caso Miranda recibió la relativa gloria del nombre; pero el problema ya se había planteado en otros juicios, de manera que la exigencia legal era inevitable, como lo fue inmediatamente la exigencia de la traducción. El precedente más destacable, en 1964, fue el caso de Danny Escobedo, quien fue detenido como sospechoso de asesinato y llevado a la sala de interrogatorios de la comisaría de policía. Pese a que solicitó ver a su abogado y este trató de verlo también, la policía lo impidió y tampoco le notificó su derecho a permanecer en silencio. Escobedo confesó, en esas condiciones; pero el Tribunal Supremo rechazó esa confesión por cinco votos contra cuatro, con lo que se planteó el problema legal que el juicio de Miranda dejó resuelto.

La versión española es una concisa muestra de las especificidades de los textos traducidos para el servicio de los ciudadanos, con reiteración innecesaria del pronombre sujeto, uso incorrecto del artículo (el derecho), coordinadas con elipsis a la inglesa (puede y será usada) o sintagmas ambiguos (tenerlo presente). Dice así:

> Usted tiene el derecho a guardar silencio.
> Cualquier cosa que usted diga puede y será usada en su contra en un tribunal.
> Usted tiene el derecho de llamar a un abogado y tenerlo presente durante el interrogatorio.
> Si usted no cuenta con los recursos para contratar a un abogado, le será asignado uno para representarlo, si usted así lo desea.

De todos los servicios públicos, la traducción e interpretación jurídicas son los más necesarios y empleados y no se limitan al español. Si se toma Nueva York como muestra, interesan datos como que se precisan intérpretes para una docena de lenguas a diario. El tribunal federal de Manhattan, por ejemplo, usa el español en un 70% de los casos. Las lenguas más usadas en el 30% restante son lenguas de China, como el chino común, el cantonés o el de Fuzhou. Al mes se requieren intérpretes para quince o veinte lenguas distintas. De acuerdo con la tradición cultural anglosajona, los intérpretes, que no están certificados en todos los estados, interpretan al servicio de la gente que no puede comunicarse suficientemente en inglés ante un tribunal. En este amplio grupo se incluyen tanto los acusados y los testigos en los tribunales de lo penal como los litigantes y testigos en los de lo civil. Además, trabajan fuera del ámbito del tribunal en reuniones abogado-cliente, traducción de pruebas escritas, sesiones de preparación de los testigos y entrevistas con el personal de apoyo al tribunal, por ejemplo en las condicionales. Las lenguas para las que existen certificados federales de interpretación son el español, el criollo haitiano y el navajo. La American Translators Association certifica también a quien desea someterse a sus pruebas, que se pueden realizar por Internet.

Pese a todo, no siempre se cumplen estas exigencias legales o no se cumplieron en el pasado, puesto que en el presente la conciencia general es mucho más acusada. En el marco estatal, solo unos pocos estados tienen estatutos en los que se especifica el derecho a un intérprete. En el marco federal, existe el marco jurídico que proporciona la Court Interpreters Act de 1978. Uno de los ejemplos tradicionales de la casuística implicada en esta situación es el caso *United States ex rel Negrón contra New York* (1970). Rogelio Negrón, un puertorriqueño de escasa instrucción y sin conocimientos de inglés, mató a un compañero de trabajo en una pelea de taberna en Suffolk County (Nueva York). Su abogado no hablaba español y no se le destinó ningún intérprete. En las pausas se le resumía lo que estaba ocurriendo e incluso algunos testigos que sabían español depusieron en inglés. Fue condenado a veinte años por asesinato en segundo grado. El segundo Tribunal Federal de Apelación anuló la sentencia porque no se le habían dado las garantías procesales de las enmiendas IV, V, VI y XIV.

Como consecuencia de esta situación, el Congreso se planteó una reforma legal, que condujo al Acta [o Ley] de Intérpretes de los Tribunales (Court Interpreters Act) de 1978. Lo fundamental para este estudio es que se estableció que el director de la Oficina Administrativa de los Tribunales de los Estados Unidos desarrollaría un programa que ayudaría a emplear intérpretes certificados o al menos con suficientes calificaciones en todos los procedimientos judiciales entablados por los Estados Unidos. De esta manera se inició oficialmente el servicio público de traducción e interpretación en los tribunales, que se fue perfeccionando progresivamente y que hoy garantiza a los acusados la mejor defensa en el marco de la ley. Como la investigación demostró que los servicios de interpretación se realizaban en muchas ocasiones por individuos que no tenían ninguna educación forense específica y que, por otra parte, los jueces y los abogados tampoco estaban suficientemente informados de las responsabilidades profesionales del intérprete o de cómo se veían afectadas las exigencias de habilidad técnica por su parte, el National Center for State Courts publicó en 1995 una *Guía modelo de interpretación forense* (http://www.ncsconline.org/wc/publications/Res_CtInte_ModelGuideChapter9Pub.pdf/), que se suma al *Code of Ethics and Professional Responsibilities*, publicado por la National Association of Judiciary Interpreters & Translators (NAJIT: http://www.najit.org/Documents/NAJITCodeofEthicsFINAL.pdf/).

## La extensión de la atención lingüística

La última gran mejora de la atención lingüística se promulgó en 2000, mediante un decreto del presidente Bill Clinton (Presidency of the United States, Executive Order 13166, 'Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency', August 11, 2000)[3]. En la sección primera, al definir sus propósitos, se afirma que 'el Gobierno federal proporciona y financia un conjunto de servicios que pone a disposición de personas que podrían ser beneficiarias de ellos, pero que no son competentes (*proficient*) en la lengua inglesa. El Gobierno federal se compromete a mejorar el acceso a estos servicios para las personas con competencia limitada en inglés' (las siglas en inglés son LEP: Limited English Proficiency). El Gobierno hace explícito al mismo tiempo que este compromiso va unido al desarrollo de programas para el aprendizaje del inglés. Importa destacar que lo que se resalta es el acceso de todos a los servicios que las instituciones o agencias federales ofrecen, independientemente de su competencia lingüística, es decir, en plena coherencia con el espíritu de las disposiciones sobre la traducción y el uso lingüístico que se han ido presentando.



Guía de atención al ciudadano de Georgia.

Para ayudar a cada uno de los organismos implicados en ese fin, el Ministerio de Justicia publicó en 2002 una guía para resolver los problemas que son previsibles en el acceso a los servicios de las personas con competencia limitada en inglés (http://www.calea.org/Online/newsletter/No90/limitedenglish.htm/). Cada uno de los organismos de la Administración federal debe desarrollar sus propios estándares lingüísticos para tratar a esas personas, a partir de las disposiciones generales previstas en la guía. Los receptores de la ayuda, por su parte, también deben cooperar, asegurándose de que comprenden todo lo necesario para acceder a los programas de ayuda de cada organismo.

El decreto distingue entre los programas que desarrolla directamente el Gobierno federal y los que se desarrollan con apoyo (financiación) del Gobierno federal. En ambos casos se explicita el modo de redacción y revisión de las guías propias o específicas, siguiendo las pautas marcadas por la guía general.

En suma, los ciudadanos y residentes de los Estados Unidos están protegidos por una legislación lingüística rica y compleja. Hasta hace poco, el público no ha tenido una conciencia clara de ello. Cada vez más, se invierte esta situación, los afectados recurren más y las instituciones se cuidan cada vez más de ofrecer este servicio público. Los sectores públicos a los que se dirige primordialmente esta atención lingüística son:

1. Seguridad social, bienestar público: pensiones y asistencia.
2. Salud, Medicare y Medicaid.
3. Educación.
4. Derechos Civiles. Servicios de inmigración y naturalización.
5. Oficina del censo.
6. Administración de Justicia.
7. Fuerzas Armadas de los Estados Unidos.
8. Seguridad Nacional y lucha antiterrorista.
9. Control de Drogas: DEA.
10. Agricultura.
11. Comercio, industria y desarrollo empresarial, sobre todo pymes.
12. Medioambiente.
13. Trabajo.
14. Vivienda y desarrollo urbano.

## Los organismos federales

Los organismos o agencias federales que tienen que ofrecer servicios en español, con sus títulos oficiales, son los 64 siguientes:

1. Administrative Office of the Courts: Oficina de Administración de los Tribunales.
2. Agency for Toxic Substances and Disease Registry (CDC): Agencia para Sustancias Tóxicas y Registro de Enfermedades.
3. Appellate Section, Department of Justice, Civil Rights Division: División de Apelaciones, División de Derechos Civiles, Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.
4. Assistant Attorney General for Civil Rights: Fiscal General Adjunto para Derechos Civiles.
5. Associate Justice of the Supreme Court: Juez Asociado de la Corte Suprema.
6. Attorney General: Secretario de Justicia; Ministro de Justicia; Procurador General.
7. Bureau of Citizenship and Immigration Services (BCIS), ahora U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS): Servicios de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos.
8. Bureau of the Census: Oficina del Censo.
9. Centers for Disease Control: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.
10. Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS): Centros de Servicios de Medicare y Medicaid.
11. Chief Justice of the Supreme Court: Juez Presidente de la Corte Suprema.
12. Circuit Court of Appeals: Tribunal Federal de Apelaciones.
13. Coordination and Review Section, Department of Justice, Civil Rights Division: Sección de Coordinación y Revisión, División de Derechos Civiles, Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.
14. Civil Division, U.S. Department of Justice: División Civil, Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.

15. Criminal Division, U.S. Department of Justice: División Penal, Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.
16. Department of Agriculture: Departamento [Ministerio] de Agricultura.
17. Department of Education: Departamento [Ministerio] de Educación.
18. Department of Health & Human Services: Departamento [Ministerio] de Salud y Servicios Sociales.
19. Department of Homeland Security: Departamento [Ministerio] de Seguridad Nacional.
20. Department of Housing and Urban Development: Departamento [Ministerio] de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos.
21. Drug Enforcement Administration (DEA): Dirección de Control de Drogas.
22. Environmental Protection Agency (EPA): Agencia de Protección Ambiental o Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos.
23. Equal Employment Opportunity Commission (EEOC): Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo.
24. Executive Office for Immigration Review (EOIR): Dirección Ejecutiva de Revisión de Casos de Inmigración.
25. Federal Court of Appeals: Corte Federal de Apelaciones.
26. Federal District Court: Corte Federal de Distrito.
27. Federal Emergency Management Agency (FEMA): Agencia Federal para el Manejo de Emergencias.
28. Federal Mediation and Conciliation Service: Servicio Federal de Mediación y Conciliación.
29. Federal Trade Commission: Comisión Federal de Comercio.
30. First Circuit Court of Appeals: Corte de Apelaciones para el Primer Circuito; [Tribunal Federal de Apelaciones del Primer Circuito].
31. General Services Administration: Administración de Servicios Generales.
32. Interagency Working Group: Grupo Interinstitucional de Trabajo .
33. Internal Revenue Service (IRS): Servicio de Impuestos Internos.
34. National Center on Birth Defects and Developmental Disabilities: Centro Nacional de Defectos Congénitos y Deficiencias del Desarrollo.
35. National Center for Chronic Disease Prevention and Health Promotion: Centro Nacional para la Prevención de Enfermedades Crónicas y la Promoción de la Salud.
36. National Center for Environmental Health: Centro Nacional de Salud Ambiental.
37. National Center for Health Statistics: Centro Nacional de Estadísticas de la Salud.
38. National Center for HIV, STD and TB Prevention: Centro Nacional para la Prevención del VIH, ETS y TB.
39. National Center for Infectious Diseases: Centro Nacional para Epidemias Infecciosas.
40. National Center for Injury Prevention and Control: Centro Nacional para la Prevención y Control de Lesiones.
41. National Credit Union Administration: Administración Nacional de Uniones de Crédito.
42. National Endowment for the Arts: Fundación Nacional para las Artes.

43. National Immunization Program: Programa Nacional de Inmunización.
44. National Institute for Occupational Safety and Health: Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional.
45. National Institutes of Health: Institutos Nacionales de la Salud.
46. National Labor Relations Board (NLRB): Junta Nacional de Relaciones del Trabajo (o de Relaciones Laborales).
47. New York City Department for the Aging (DFTA): Departamento [Ministerio] para Personas Mayores de la ciudad de Nueva York.
48. Occupational Safety & Health Administration (OSHA): Administración de Seguridad y Salud Ocupacional.
49. Office of the Chief Administrative Hearing Officer (OCAHO): Jefatura de Audiencias Administrativas.
50. Office for Civil Rights, Department of Health and Human Services: Oficina para los Derechos Civiles, Departamento [Ministerio] de Salud y Servicios Humanos.
51. Office of Management and Budget: Oficina de Gerencia y Presupuesto.
52. Office of Special Counsel for Immigration-related Unfair Employment Practices (OSC): Oficina del Consejero Especial de Prácticas Injustas en el Empleo relacionadas con la Condición de Inmigrante.
53. Small Business Administration: Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa.
54. Social Security Administration: Administración del Seguro Social.
55. Solicitor General, U.S. Department of Justice: Procurador General, Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.
56. Special Litigation Section, Department of Justice, Civil Rights Division: Sección de Litigios Extraordinarios, División de Derechos Civiles, Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.
57. Supreme Court: Tribunal Supremo [Corte Suprema].
58. Treasury Department: Departamento [Ministerio] del Tesoro.
59. United States Attorney: Procurador Federal; Fiscal Federal.
60. U.S. Department of Justice: Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.
61. U.S. Food and Drug Administration: Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos.
62. Voting Section, Department of Justice, Civil Rights Division: Oficina de Asuntos Electorales, División de Derechos Civiles, Departamento [Ministerio] de Justicia de los Estados Unidos.
63. Women's Bureau, Department of Labor: Oficina de la Mujer del Departamento [Ministerio] de Trabajo.
64. Worker's Compensation Court: Tribunal de Indemnización por Accidentes de Trabajo.

Además, hay que tener en cuenta sus subdivisiones, de las cuales son especialmente importantes las de las Fuerzas Armadas y las Agencias de Seguridad, que tienen sus programas lingüísticos, en centros específicos o en convenios con universidades, lo que hace que

el número de organizaciones federales que ofrecen servicios lingüísticos en español sea muy elevado. Considérese también, de todos modos, que estos servicios se ofrecen generalmente de manera incompleta. Cuando se accede a los portales de Internet de muchas de estas organizaciones, solo una parte de la información, por regla general, está en español y se advierte de la que solo se encuentra disponible en inglés.

## Los portales de atención al ciudadano

Todas las agencias federales y estatales tienen portales de atención al ciudadano. Existe una lista completa disponible en la dirección http://www.usa.gov/gobiernousa/Agencias/index.shtml/ para las agencias federales y en la dirección http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Estatales_Locales.shtml/ para las agencias estatales y locales. Lo que sigue es una selección y muestreo de las que, por su contenido, son más visitadas por los hispanos.

### El Gobierno federal (Usa.gov) en español

El portal oficial del Gobierno de los Estados Unidos (http://www.usa.gov/) se denomina Gobierno Usa.gov en su versión española (http://www.usa.gov/gobiernousa/index.shtml/). Como se puede comprobar a continuación, es un portal exhaustivo, en el que se encuentran vínculos a los siguientes sectores:

Agricultura, energía y medioambiente (Agriculture, Energy and Environment).

> Recursos naturales, desarrollo rural, protección ambiental, calidad del aire y agua (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Agric_Ambiente.shtml/).

Beneficios y ayuda financiera (Benefits and Financial Assistance).

> Becas, beneficios federales, Seguro Social, medicare, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Beneficios.shtml/).

Ciencia y tecnología (Science and Technology).

> El espacio, la naturaleza, computadoras, Internet, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/ Temas/Ciencia.shtml/).

Desastres y emergencias (Disasters and Emergencies).

> Huracanes, terrorismo, incendios, asistencia, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Desastres.shtml/).

Dinero e impuestos (Money and Taxes).

> Crédito, finanzas, cómo ahorrar, inversiones, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Dinero.shtml/).

Educación (Education).

> Ayuda financiera, estudiar en los Estados Unidos, bibliotecas públicas, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Educacion.shtml/).

Empleo (Employment).

> Trabajo, derechos de los trabajadores, discriminación, seguridad en el trabajo, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Empleo.shtml/).

Inmigración y ciudadanía (Immigration and Citizenship).

> Casos de inmigración, visados, cómo hacerse ciudadano, noticias, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Inmigracion.shtml/).

Leyes, datos y estadísticas (Laws, Data and Statistics).

Leyes, historia, derechos y deberes, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Leyes_Datos_ Estadisticas.shtml/).

Protección al consumidor (Consumer Protection).

Fraudes, reclamaciones, quejas, comprar con seguridad, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Consumidores.shtml/).

Salud, nutrición y seguridad (Health, Nutrition and Safety).

Enfermedades, nutrición, prevención, seguro médico, publicaciones, guías médicas, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Salud-Nutricion-Seguridad.shtml/).

Viajes, turismo y recreación (Travel, Tourism and Recreation).

Licencias de manejar/conducir, arte, cultura, viajes, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Viajes.shtml/).

Vivienda y familia (Housing and Family)

Cómo comprar o alquilar una vivienda, recursos para padres, personas de edad avanzada, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Hogar_Familia.shtml/).

Votaciones y elecciones (Voting and Elections).

Con información sobre cómo inscribirse para votar, elecciones, campañas, etc. (http://www.usa.gov/gobiernousa/Temas/Votaciones.shtml/).

Aunque en las páginas anteriores se pueda encontrar la información completa, otros organismos federales con portal en español ofrecen información similar, complementaria o repetida:

— Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (Small Business Administration): http://www.sba.gov/espanol/.

— Ayuda Estudiantil en la Página electrónica (Student Aid on the Web): http://studentaid.ed.gov/PORTALSWebApp/students/spanish/index.jsp/.

— La Casa Blanca (The White House): http://www.whitehouse.gov/espanol/index.es.html/.



Página electrónica de la Casa Blanca en español.

— Departamento de Estado [Ministerio del Interior] de los Estados Unidos (U.S. Department of State): http://usinfo.state.gov/esp/.

— Estado de Caso En Línea (U.S. Citizen and Immigration Services): https://egov.uscis.gov/cris/changeLocaleLanguage/.

— Departamento [Ministerio] de Agricultura: http://www.usda.gov/EnEspanol/.

— El IRS [Agencia Tributaria] en Español (Internal Revenue Service): http://www.irs.gov/espanol/index.html/.

— Federal Citizen Information Center, un portal federal localizado en Pueblo (Colorado), con enlaces a portales de organismos federales de consumidores, educación, gobier-

no, vivienda, asistencia social, salud y más: http://www.pueblo.gsa.gov/spanish/splinks.htm/.

— Página electrónica de Acción de los Consumidores (Consumer Action Website): http://espanol.consumeraction.gov/consumeraction/ y http://www.consumeraction.gov/.

— Seguro Social en Español (Social Security): http://www.ssa.gov/espanol/.

Además, hay que tener en cuenta los portales dedicados a la salud o los numerosísimos portales que ofrecen otros enlaces, informaciones parciales o suplementos en español, a veces estatales, a veces meramente locales o municipales, como, entre otros muchos:

— El portal de la Oficina Federal de Investigación en San Antonio (Texas): http://sanantonio.fbi.gov/espanol/esphis.htm/.

— Los portales de organizaciones profesionales, como grupos de abogados: http://abogada.com/abogados/.

— Las embajadas de los Estados Unidos de América en otros países, como por ejemplo la de Bogotá (Colombia): http://bogota.usembassy.gov/.

## La información real de los portales en español

Aunque en algunas ocasiones los portales son plurilingües y ofrecen su información en lenguas como el chino o el árabe, lo habitual es que las dos lenguas empleadas sean el inglés y el español. Esta preferencia lingüística es general y fácilmente comprensible y se refleja en todo tipo de actividades, como la campaña contra el manejo de automóviles en estado de ebriedad: para ayudar a elevar el conocimiento sobre la campaña, el Congreso de los Estados Unidos aprobó para la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras (NHTSA, por sus siglas en inglés) la suma récord de 14 millones de dólares para producir anuncios de ámbito nacional y colocarlos en programas nacionales de radio y televisión en español e inglés de tal modo que estos coincidan con la *Campaña Nacional para Tomar Medidas Drásticas contra los Conductores Ebrios*. Volviendo a Internet, muchos de esos portales bilingües, sin embargo, ofrecen en español la página de entrada y luego advierten de que algunas de las informaciones solo están disponibles en inglés, de manera que cuando se entra en ellos, hay que estar preparado para encontrar el camino clausurado un poco después.

Por regla general, es la información más técnica la que se encuentra disponible en inglés. Por ejemplo, la oficina del censo ofrece en español una amplia información sobre los hispanos; pero el conjunto de los datos de la población y numerosas informaciones derivadas de ellos solo se publican en inglés, porque, evidentemente, las personas que acceden a este tipo de información tienen conocimientos suficientes de inglés, al tratarse de un público con algún grado de especialización. Otras veces se trata de informaciones que no deben de ser difícilmente comprensibles, como los días de pago de las prestaciones de la Seguridad Social, que no se destinan solo a los hispanos, por supuesto, y que se presentan como un calendario, en inglés, con las cifras correspondientes resaltadas. Por regla general, las páginas de empleos están en inglés, lo que indica que se supone que cualquier persona que acceda a un empleo a través de un portal federal (empleos federales también, normalmente) tiene que saber inglés, además de las otras lenguas que hable.

## El español en los portales de Internet y en las oficinas de atención directa

La calidad del español en los portales de los organismos federales es comparable a la de un país hispanohablante. Puede haber una mayor incidencia de calcos, es decir, de construc-

ciones originariamente españolas que toman valores propios del inglés, como construcciones prepositivas, o elementos léxicos que amplían su contenido por influjo del inglés, como *aplicar*, con el valor de 'solicitar', o *calificar* con el de 'tener derecho'; pero no puede hablarse de una generalización en Internet de un español descuidado. Naturalmente, cuando las páginas en español son locales, la variación puede ser mucho mayor; pero tampoco es posible hacer un recorrido por los portales en español, no ya exhaustivo sino quizás ni siquiera representativo.

La lista de los portales y organismos federales que se da anteriormente supone, sin duda, un elenco amplio; pero de ninguna manera completo. Si a ello se añade la iniciativa individual, como los *blogs*, por ejemplo, la imposibilidad de analizar todo lo que se presenta es evidente. Por ello la única técnica que puede aplicarse es la del muestreo. Por ejemplo, esta referencia del portal de la Oficina Regional en San Antonio (Texas), de la Oficina Federal de Investigación, correspondiente al año 1977:

> John H. Wood, Chief U.S. District Judge (Juez Principal del Juzgado Federal) fue asesinado cerca de su casa en San Antonio, Texas. La investigación, llamada WOODMUR, que se llevó a cabo como resultado de dicho acto fue la más extensa en la historia del FBI hasta ese tiempo. Charles V. Harrelson y otros cuatro individuos fueron condenados en 1982/1983 del asesinato.

El texto, como se ve, es perfectamente aceptable hasta la preposición final, quizás haya habido un cruce con 'acusados del' —nunca hay que descartar el fallo humano o la errata— pero la inconsecuencia del uso prepositivo es evidente.

El centro de información de Pueblo (Colorado) inserta la siguiente nota en su portal:

> A continuación encontrará algunos enlaces útiles a los recursos federales en español. Ofrecemos también recursos en otros idiomas. Cuando haga *click* en estos enlaces, estará saliendo de nuestra página web, entonces no olvide de ponernos en sus Favoritos.

O 'no se olvide de ponernos' o 'no olvide ponernos'; ha habido un cruce de las dos construcciones, nada que no se vea en otros muchos sitios. Los anglicismos crudos como *click* o *web* pueden encontrarse en miles de páginas de otros territorios del español. En cambio, usa 'enlaces', que en España, muy probablemente, hubiera sido *links*.

Es generalizado, en cambio, el uso de las mayúsculas en todas las palabras con contenido de un título, como suele hacerse en inglés, donde, por cierto, tampoco es obligatorio; así se encuentran: *Cuando su Niño Desaparece: Una Guía Para la Supervivencia de la Familia*, *El Centro Nacional de Información para Niños y Jóvenes con Discapacidades*, híbridos de mayúscula, minúscula y genitivo sajón, de paso, como USDA's el Servicio Agrícola de investigación-Ciencia Para Niños. Nótense también los artículos por calco del inglés en *El Centro, el Servicio. Viajes, turismo y recreación*, donde se calca el inglés *recreation*.

El texto de instrucciones sobre lo que se debe hacer cuando se advierte que un hijo ha desaparecido comienza con este párrafo:

> Las primeras 48 horas que siguen a la desaparición de un menor son las más críticas para encontrar y devolver ese niño al hogar, pero también pueden ser las más complicadas y caóticas. Use esta lista de control durante esas primeras horas para ayudarse a hacer todo lo que pueda para aumentar las posibilidades de recuperar a su hijo, pero si han pasado más de 48 horas desde que desapareció el niño, usted todavía debería tratar de seguir estos pasos lo antes posible. Todas estas medidas de acción descritas aquí son tratadas con más detalle más adelante en la Guía para ayudarle a comprender mejor lo que usted debería hacer y por qué.

Obviamente, en esas circunstancias se comprende que los padres no estén para gramatiquerías; pero el redactor podía haber escrito *devolver a ese niño al hogar* (la supresión de a antes del objeto directo es muy común en el español escrito en Norteamérica y posiblemente haya que relacionarla con algún rasgo dialectal arcaico del español norteamericano, ya que todavía en el siglo XVIII no estaba generalizada en España). La frase *usted toda-*

*vía debería tratar de seguir estos pasos* calca indudablemente los verbos modales ingleses y coloca el adverbio *todavía* en una posición un tanto anómala, además de la falsa rima. La pasiva *son tratadas* también resulta poco española (aunque en inglés tampoco sea tan elegante como algunos piensan). Con todo, se trata de detalles menores, que no sería raro encontrar en un texto de cualquier país hispanohablante.

Si se pasa al terreno privado, los atentados a la norma hispánica son mucho más frecuentes. Véanse algunas preguntas y respuestas de un centro de enseñanza para conducción de automóviles: '¿A que edad pueden los jóvenes aplicar por su permiso de conducir? A la edad de 16 años. Los padres o encargados de ellos tendrán que firmar un documento de consentimiento'.

Ya se mencionó *aplicar* por 'solicitar'; *aplicar por* calca además el uso prepositivo del inglés, *solicitar* no rige preposición. *Los padres o encargados de ellos* trata de evitar la ambigüedad del pronombre *sus*, con un giro muy común en diversas variantes de Hispanoamérica también. Hay más transgresiones en otra pregunta: '¿Cuantas horas de manejo necesito para aprender a manejar? Todo depende en el nivel de expericiencia que te encuentras tales como principiante, intermedio o avanzando. Para darte una respuesta más correcta, nosotros necesitaríamos más información acerca de ti. Así que no dudes en llamarnos para darte mas orientación al respecto'.

*Manejo* y *manejar* son generales y aceptables, *expericiencia* es una simple errata tipográfica por *experiencia*. Por su parte, *depende en* es un calco sintáctico de *depends on*, y *que te encuentras* tendría que ser en *que te encuentres*; hay una fosilización del *que* y un indicativo en vez de subjuntivo. Nótese también el tuteo, mucho más frecuente en el español para hispanos en los Estados Unidos o Canadá que en el vecino México; es una simplificación frecuente en la reducción de tratamientos en sociedades de emigrantes. Falta el acento en *mas*, 'más orientación'.

En otras ocasiones es bastante difícil comprender lo que se quiere decir, como en esta información de un centro médico de Wisconsin: 'Nosotros podemos no divulgar resultados de los exámenes de HIV, alguna información médica confidencial o archivos de tratamiento de la salud mental por algunos propósitos listados abajo si su permiso escrito, a menos que sea requerido por la ley. Los resultados de sus exámenes de HIV, si alguno pueden ser divulgados con se estipula en los Estatutos de Wisconsin § 252.15(5)(a). Un listado de personas o circunstancias establecidas en ese estatuto está disponible según se solicite'.

Hay posiblemente una errata, molesta, en *si su permiso*, por 'sin su permiso'; *por algunos propósitos* parece ser un caso de error de *por* en vez de *para*. *Los resultados de sus exámenes de HIV, si alguno pueden ser divulgados con se estipula en* solo se puede entender si se retraduce al inglés *si alguno, if any*, y se corrige *con* en *como*. En este segundo caso solo se puede suponer una combinación de errata, *com*, con supresión de la vocal final, seguida de mala corrección de *com* en *con*. Cualquier lector de manuscritos sabe que estas correcciones, en los copistas, son muy frecuentes; en la era informática son sin duda más llamativas, pero igualmente humanas.

Tampoco hay que descartar que, en algunas ocasiones, se utilicen traducciones realizadas por programas informáticos, sobre todo por la facilidad de encontrar estos recursos de manera gratuita en Internet. Es el único modo de explicar ejemplos como *los chalecos salvavidas salvan vive*, donde *vive* traduce *lives*, que no es una tercera persona del verbo 'vivir', sino el plural del sustantivo 'vida', *life*. 'Salvan vidas' es, naturalmente, lo correcto en este caso.

La atención directa depende, naturalmente, de los niveles de conocimiento y experiencia de uso del español de los usuarios. La casuística sería, si no infinita, sí individual. Por ello es preferible fijarse en los programas federales que requieren un conocimiento lingüístico específico de los aspirantes a sus plazas. Hay dos ejemplos claros, la Agencia Antidroga, la

DEA, y la Oficina Federal de Investigación, el FBI. En ambos casos una parte esencial del trabajo depende de la transcripción y edición de conversaciones o textos orales, en general. Independientemente de la formación específica que se pueda conseguir en los centros adecuados, que incluyen programas universitarios, las agencias que trabajan en la frontera, como ocurre en Texas, prefieren que los hablantes dominen los registros bajos y conozcan las variantes fronterizas del mal llamado *spanglish, tex-mex, caló, pocho* y demás. Lo prefieren a que sus conocimientos de la lengua normativa sean incluso excelentes. Hay una desconfianza innata por parte del personal de reclutamiento de las agencias hacia la persona que utiliza el recurso alto del español, sin pararse a pensar que ello no tiene por qué impedir el conocimiento de los registros bajos, como en muchas ocasiones es el caso. Aunque hay indicios de que esta situación pueda cambiar en el futuro, de momento hay todavía muchos ejemplos de lo contrario; hará falta un cambio a una generación con mejor formación lingüística para que las agencias de seguridad y protección admitan que el conocimiento de los registros altos no es óbice para un perfecto reconocimiento de las formas de la variación lingüística en los restantes registros.

## Datos y perspectivas

En 1949 se fundó la Administración de Servicios Generales (General Services Administration, GSA) de los Estados Unidos. Se presenta como 'una agencia de procuraduría centralizada y gerencia de propiedades del Gobierno federal', pero, en realidad, maneja más de la cuarta parte del presupuesto de lo que equivale a la Administración pública (como el Ministerio de Administraciones Públicas en España, por ejemplo). La GSA es la encargada de proveer toda la infraestructura de las agencias u organismos federales, tanto en lo concerniente a edificios y su habilitación como a las soluciones tecnológicas; la gerencia, en suma, hasta sus últimos detalles, puesto que incluye también los viajes del personal. El ámbito de influencia de su gestión supone 500.000 millones de dólares en bienes gubernamentales, en los que se incluyen 8.300 edificios que son propiedad del Gobierno federal o que este tiene en alquiler, así como 170.000 vehículos. La GSA es también la administradora del patrimonio nacional, para el que gestiona 420 propiedades históricas. Interesa aquí por su función como gerente de USA.gov y GobiernoUSA.gov, el portal oficial de información y servicios del Gobierno en inglés y en español.

GobiernoUSA.gov pasó a tener ese nombre el 19 de enero de 2007. Partió de un antecedente, Español.gov, y se amplió para atender mejor a las necesidades de los ciudadanos hispanohablantes. En palabras de Lurita Doan, administradora de la Administración de Servicios Generales de los Estados Unidos, 'aunque GobiernoUSA.gov fue creado y es manejado por empleados ejemplares de GSA, este sitio pertenece al pueblo y tiene una sola razón de existir: ayudar a los individuos a entender los temas del día y al Gobierno a responder por sus acciones'. Parece ser que los usuarios tenían dificultades de identificación del portal con el nombre anterior, en el que no se percibía una vinculación visible con una institución oficial. A principios de 2006, el Centro Federal de Información para el Público realizó una encuesta por Internet entre hispanos que viven en los Estados Unidos y el resultado fue una innegable preferencia por el nombre GobiernoUSA.gov para el portal oficial en español del Gobierno de los Estados Unidos. Con uno u otro nombre, lo que es significativo es que el portal del Gobierno en español tuvo casi 1,7 millones de visitas en el año 2006. La finalidad explícita es cumplir el compromiso de la GSA de proveer al público de recursos y servicios gubernamentales en español que estén a su disposición, sean de confianza y fáciles de usar. Como se señaló en los vínculos recogidos anteriormente, en GobiernoUSA.gov el público puede encontrar rápidamente información sobre inmigración, vivienda, programas federales y un sinfín de otros temas a través de recursos gubernamentales en el marco federal, estatal y local. La información también se encuentra organizada según los dis-

tintos tipos de consultores, con lo que se permite a los inmigrantes recientes, empresarios y visitantes de los Estados Unidos, entre otros, encontrar las respuestas que necesiten. Gracias a su ampliación y mejora, el portal del Gobierno en español ofrece a los usuarios un acceso más rápido y fácil a una mayor cantidad de recursos y programas. GobiernoUSA.gov permite a los visitantes ver los resultados de las búsquedas agrupados por temas y ordenados según su popularidad entre los usuarios. También les permite recibir por correo electrónico actualizaciones cuando cambia algún contenido en el portal. Conviene observar que la información sobre este servicio puntualiza que la navegación alternando GobiernoUSA.gov y USA.gov es fácil y que esta posibilidad está orientada a que se pueda obtener información adicional en el otro idioma sobre temas específicos. Con ello se confirma una de las afirmaciones anteriores de esta presentación, la de que no todos los servicios se ofrecen en las dos lenguas. Sigue habiendo territorios a los cuales solo se puede acceder en la inglesa.



Página electrónica del Gobierno de los Estados Unidos en español.

El esfuerzo de atención al público en español que se realiza en los Estados Unidos es total y progresivo: abarca a toda la población hispanohablante, en los ámbitos federal, estatal y local. Es público y privado, en Red y presencial. La calidad del español usado varía mucho según el medio. En general, los portales del Gobierno federal en la Red muestran una proximidad a la norma hispánica muy consistente, mientras que los portales privados son los más alejados de ella. Las transgresiones a la norma no muestran diferencias llamativas respecto a las que se pueden observar en otros medios. En general, es más importante e insidioso el calco, es decir, la ampliación de estructuras originariamente hispanas que toman valores o construcciones propias del inglés, tanto en la semántica como en la sintaxis. Muchas de estas construcciones, al igual que ocurre con los préstamos, son compartidas con otras variantes de otros países hispanohablantes. El español escrito oficial, en consecuencia, no ofrece una cara de especial riesgo, se adecua a la norma. Las alteraciones aumentan cuando el radio de influencia de un escrito es menor y, mucho más, en la interacción oral, en la que el contínuum entre la lengua inglesa y la española es mucho más difícil de delimitar para hablantes que están obligados a realizar la conmutación de código permanentemente.

Notas

[1] 'There is a time in every man's education when he arrives at the conviction that envy is ignorance; that imitation is suicide; that he must take himself for better, for worse, as his portion; that though the wide universe is full of good, no kernel of nourishing corn can come to him but through his toil bestowed on that plot of ground which is given to him to till'. Nótese que la palabra toil, 'esfuerzo', es precisamente la que mucha gente elimina de la célebre frase de sir Winston Churchill, que no fue *sangre, sudor y lágrimas*, sino *blood, sweat, tears and toil.*

[2] 'You have the right to remain silent. If you give up that right, anything you say can and will be used against you in a court of law. You have the right to an attorney and to have an attorney present during questioning. If you cannot afford an attorney, one will be provided to you at no cost. During any questioning, you may decide at any time to exercise these rights, not answer any questions or make any statements'.

[3] Este decreto, típico de la imagen ejecutiva norteamericana, está firmado 'a bordo del Air Force 1', el avión presidencial: el presidente no descansa.