

Departamento de Estado de los Estados Unidos

Guía de acceso a la información



14 de julio de 2010

Office of Information Programs and Services
(Oficina de Programas y Servicios de Información)

Índice de la guía de acceso a la información

I	Introducción	4
II	Ley de Libertad de la información (FOIA)	5
	1. Generalidades	
	2. Excepciones de la FOIA	
	3. Sala de lectura de la FOIA	
III	Documentos del Departamento de Estado	7
	1. Documentos que conserva el Departamento de Estado	
	2. Documentos que están disponibles sin necesidad de presentar una solicitud en virtud de la FOIA	
	3. Documentos disponibles en los Archivos Nacionales	
	4. Sala de Lectura Pública del Departamento de Estado	
IV	Cómo solicitar información en virtud de la FOIA	9
	1. Dónde presentar una solicitud relativa a la FOIA	
	2. Cómo presentar una solicitud relativa a la FOIA	
	3. Los pasos siguientes	
	4. Tramitación agilizada	
V	Solicitud de documentos personales en virtud de la FOIA	14
	1. Generalidades	
	2. Documentos personales que conserva el Departamento de Estado	
	3. Cómo solicitar sus propios documentos	
	4. Acceso a los documentos de otra persona	
	5. Documentos sobre pasaportes de los Estados Unidos	
	6. Documentos sobre visas	
	7. Personas fallecidas	
VI	Solicitud de documentos personales con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada	21
	1. Generalidades	
	2. Presentación de una solicitud con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada	
VII	Tasas	23
	1. Introducción	
	2. Categorías de solicitantess tasas pertinentes	
	3. Consentimiento de pago de la	
	4. Exención de tasas	
	5. Cálculo de las tasas	

VIII	Apelaciones	28
	1. Denegación de acceso	
	2. Exención de tasas y tramitación agilizada	
IX	Examen obligatorio de desclasificación (MDR)	30
	1. Generalidades	
	2. Presentación de una solicitud de MDR	
	3. Cómo solicitar el MDR	
	4. Apelación de una decisión con respecto a un MDR	

Atención: Tiene que presentar todas las solicitudes para el Departamento de Estado en inglés.

I Introducción

Las enmiendas de 1996 a la Ley de Libertad de la información Electrónica (E-FOIA) se promulgaron el 2 de octubre de 1996. Esas enmiendas requieren que las entidades preparen una guía para solicitar acceso a la información archivada por la entidad correspondiente.

El 14 de diciembre de 2005, el presidente George W. Bush promulgó la Orden del Ejecutivo 13392, parte de la cual estipula que cada entidad proporcionara un plan para mejorar la aplicación de la Ley de Libertad de la información (FOIA). El plan del Departamento de Estado, titulado “Descripción de los servicios relativos a la FOIA en el Departamento y plan de mejora”, enumera varios hitos que indicarían la mejora de los servicios conforme a la FOIA en el Departamento. Uno de ellos requiere que el Departamento refunda en un solo documento la información sobre las solicitudes de acceso a sus archivos.

En cumplimiento de esos requisitos, la Oficina de Programas y Servicios de Información (*Office of Information Programs and Services*, IPS) ha preparado esta guía para solicitar documentos del Departamento de Estado. Esta guía, junto con la parte 171 del Título 22 del Código de Reglamentos Federales (**22 CFR 171**), proporcionará toda la información necesaria para presentar una solicitud de acceso a los documentos del Departamento de Estado.

II Ley de Libertad de la información (FOIA)

1. Generalidades

La Ley de Libertad de la información (FOIA) se encuentra en la Sección 552 del Título 5 del Código de los Estados Unidos. La FOIA fue enmendada más recientemente mediante la “Ley para promover la eficacia del gobierno nacional por medio de la apertura”, de 2007.

- La Ley de Libertad de la Información estipula en general que toda persona tiene derecho a solicitar acceso a documentos o información de una entidad del gobierno federal, salvo en la medida en que los documentos estén protegidos de divulgación por una de las nueve excepciones de la ley o por una de las tres exclusiones especiales de documentos relativos al cumplimiento de la ley.
- La FOIA se aplica únicamente a las entidades del gobierno federal y no origina un derecho de acceso a los documentos en poder del Congreso, los tribunales o las entidades de los gobiernos estatales o locales.
- La FOIA no requiere que las entidades efectúen investigaciones para el solicitante, contesten a preguntas por escrito ni generen documentos de alguna otra forma (como listas o estadísticas) para responder a una solicitud.

2. Excepciones de la FOIA

Las nueve categorías de exención que autorizan a las entidades gubernamentales a no ceder información son:

- 1) información confidencial relativa a la defensa nacional o la política exterior,
- 2) normas y prácticas internas relativas al personal,
- 3) información que esté exenta en virtud de otras leyes,
- 4) secretos comerciales e información confidencial de negocios,
- 5) memorandos o cartas inter o intrainstitucionales que están protegidos por privilegios jurídicos,
- 6) archivos médicos o de personal,
- 7) documentos o información relativa a actividades de cumplimiento de la ley,
- 8) información relativa a la supervisión bancaria, e
- 9) información geológica y geofísica.

Las tres exclusiones corresponden a asuntos particularmente delicados del cumplimiento de la ley y la seguridad nacional.

3. Sala de lectura de la FOIA

La subsección a) 2) de la FOIA estipula que ciertos tipos de documentos (dictámenes y órdenes finales que se pronuncien en la resolución de causas, declaraciones de normas específicas, ciertos manuales administrativos sobre el personal y algunos documentos que se hayan tramitado

previamente para su divulgación en virtud de la Ley) se pongan de ordinario “a disposición del público para su inspección y copia”. Esta disposición se suele llamar “de sala de lectura”. Se puede acceder a estos documentos por medio de la Sala de lectura electrónica del Departamento (*Electronic Reading Room*).

III Documentos del Departamento de Estado

1. Documentos que conserva el Departamento de Estado

El Departamento de Estado conserva documentos que tienen que ver con lo siguiente:

- a. La formulación y puesta en práctica de la política exterior de los EE. UU.
- b. La administración y el funcionamiento del Departamento de Estado y las misiones diplomáticas de los EE. UU. en el extranjero
- c. Las solicitudes de pasaportes estadounidenses por parte de ciudadanos de los EE. UU.
- d. Las solicitudes de visa de los no ciudadanos que se proponen ingresar a los EE. UU.
- e. La asistencia consular que se proporciona a ciudadanos estadounidenses en el extranjero
- f. Los empleados actuales y antiguos del Departamento de Estado

Para más información sobre la organización y las funciones del Departamento de Estado, vaya a [Department Organization](#).

2. Documentos que están disponibles sin necesidad de presentar una solicitud en virtud de la FOIA

Antes de presentar una solicitud de documentos del Departamento, se puede realizar una búsqueda en el sitio de la FOIA y otros sitios de la *web* de las oficinas y direcciones del Departamento de Estado.

En el sitio *web* del Departamento se puede encontrar información sobre lo siguiente:

- a. Documentos pedidos con frecuencia y librados en virtud de la FOIA
- b. Colecciones de documentos que ya no están reservados o que ya se han divulgado, “[Declassified/Released](#)”
- c. Colecciones de documentos especiales de mucho interés público
- d. Reglamentos, declaraciones normativas, resoluciones y manuales administrativos, y otros materiales de referencia
- e. Los informes anuales del Departamento de Estado sobre la FOIA
- f. Las publicaciones importantes del Departamento de Estado, que comprenden los Informes sobre Países, los Informes sobre los Derechos Humanos y los Informes sobre la Trata de Personas
- g. La serie de volúmenes titulada Relaciones Exteriores de los Estados Unidos ([Foreign Relations of the United States, FRUS](#)).

La mayoría de las oficinas o direcciones del Departamento de Estado tienen sus propios sitios en la *web* y colocan allí electrónicamente los materiales divulgados, como informes, notas de antecedentes, observaciones y hojas informativas. En la lista alfabética [Alphabetical List of Bureaus and Offices](#) se puede encontrar una lista de las oficinas y direcciones del Departamento.

3. Documentos disponibles en los Archivos Nacionales

Por lo general, los documentos permanentes de 25 y más años de antigüedad así como los documentos sobre los pasaportes anteriores a 1925 y las visas anteriores a 1940 son propiedad de la Administración Nacional de Archivos y Documentos (NARA, *National Archives and Records Administration*). Para obtener información sobre cómo ubicar documentos del Departamento de Estado en los Archivos Nacionales, sírvase dirigirse al sitio *web* [State Department Records in the National Archives](#).

4. Sala de Lectura Pública del Departamento de Estado

El Departamento de Estados también tiene una Sala de Lectura Pública que está abierta al público general durante las horas normales de oficina. Para fijar una visita, sírvase llamar por el teléfono 202-261-8484 al servicio de la FOIA. La mayor parte de la información disponible en nuestra Sala de Lectura Pública se encuentra en el sitio *web* del Departamento.

IV Cómo solicitar información en virtud de la Ley de Libertad de la información (FOIA)

Los procedimientos y las normas de acceso para que el público tenga acceso a los documentos y la información del Departamento de Estado se hallan en la parte 171 del Título 22 del Código de Reglamentos Federales (CFR). Una copia de dicho Título se puede encontrar en el sitio *web* de la FOIA del Departamento.

1. Dónde presentar una solicitud relativa a la FOIA

Se puede presentar la solicitud por correo, por fax o en línea por medio de nuestra solicitud electrónica, [Electronic FOIA Request](#).

Fax: (202) 261-8579

Dirección

Office of Information Programs and Services
A/GIS/IPS/RL
Department of State, SA-2
Washington, DC 20522-8100

Re: *Freedom of Information Act Request*
[Solicitud relativa a la Ley de Libertad de la Información]

2. Cómo presentar una solicitud relativa a la FOIA

1. No se necesitan formularios ni impresos especiales para presentar una solicitud, pero la solicitud debe hacerse por escrito y en inglés.
2. Asegúrese de que la información que busca está en el Departamento de Estado.
3. Describa la información que busca con el mayor detalle posible para ayudarnos a localizar los documentos solicitados. No hay formularios especiales para presentar una solicitud. Se puede usar una hoja de papel común o con membrete.

Nota: Para responder a una solicitud, la FOIA no obliga a las entidades oficiales a investigar para el solicitante ni a contestar preguntas por escrito ni a originar documentos de alguna otra forma (como listas o estadísticas).

4. Indique su nombre y apellidos, su dirección actual, número de teléfono y si lo desea, su dirección de correo electrónico.
5. Determine la categoría de su tarifa. Sólo para fines de las tarifas, la FOIA divide las solicitudes en cuatro categorías generales.

6. Declare el monto que está dispuesto a pagar por la respuesta a su solicitud. Como puede haber derechos por la tramitación de su solicitud, sírvase indicar cuánto está dispuesto a pagar. Si pide al Departamento que considere reducir o dispensar el pago de esos derechos de tramitación de la solicitud, sírvase explicar los motivos por los cuales cree que se le debe conceder una dispensa.
7. Si solicita una copia de un contrato del Departamento de Estado, sírvase proporcionarnos el número del contrato o de la invitación de oferta y si está dispuesto a pagar hasta \$300 por contrato.

La siguiente información nos ayudará a efectuar la búsqueda:

- Tipo de documento;
- Fecha del documento (cuándo se originó);
- Tema específico, país, persona o entidad;
- Oficinas o consulados donde se originó o se recibió el documento;
- Hecho, norma o circunstancia específico que dio lugar al documento;
- Motivo por el cual cree que el documento existe;
- Si solicita información que tiene que ver con un contrato con el Departamento de Estado, el número de contrato, fecha aproximada, tipo de contrato y nombre del contratista.

Si solicita información personal sobre usted mismo o en nombre de otra persona, vea la orientación adicional que figura en las secciones sobre “Cómo solicitar información personal con arreglo a la FOIA y “Cómo solicitar documentos personales conforme a la Ley de Protección de la Vida Privada (PA)” del presente documento.

3. Los pasos siguientes

- El Departamento de Estado hará todo lo posible por cumplir con el plazo requerido por ley para responder a su solicitud. En la respuesta inicial del Departamento se le notificará la fecha de recibo, el número asignado a su solicitud y si el Departamento posee los documentos que busca.
- Le rogamos que tenga presente que, según el volumen de documentos, la complejidad de la búsqueda o lo delicado del asunto, algunas solicitudes requerirán más tiempo. Si una solicitud presenta circunstancias poco comunes –como el volumen de los documentos que se procura obtener– se le notificará y se le ofrecerá una oportunidad de limitar el alcance de su solicitud a fin de facilitar la tramitación. Para información sobre los datos estadísticos más recientes acerca del tiempo promedio que lleva tramitar una solicitud sobre la FOIA, consulte el **Informe Anual sobre la FOIA** más reciente del **Departamento de Estado** (*Department of State FOIA Annual Report*).
- En general, las solicitudes se atienden en el orden en que se reciben. No obstante, el Departamento de Estado cuenta con un sistema de respuesta de múltiples “filas” para facilitar la tramitación de las solicitudes más sencillas, en lugar de colocar todas las

solicitudes en una “fila” única. Sin embargo, por lo general no sabemos el número ni la complejidad de los documentos por encontrar hasta que se hayan terminado las búsquedas. Asimismo, hasta que hayamos tenido la oportunidad de examinar los documentos no sabremos cuántas consultas con otras oficinas o entidades se necesitarán. Por lo tanto, las solicitudes pueden mudar de fila. Para mayor información sobre la tramitación de múltiples filas, consulte **22 CFR 171.12 e**).

- Una vez que se haya dado curso a su solicitud, el Departamento debe buscar, reconocer y recuperar el material, en papel o en forma electrónica, que responda a su solicitud, inclusive la identificación página por página o línea por línea del contenido de los documentos. Muchas solicitudes presentadas en virtud de la FOIA y la PA al Departamento requieren la búsqueda por múltiples sistemas de documentos, oficinas y misiones diplomáticas en el extranjero. Para mayor información sobre cómo están organizados los documentos del Departamento de Estado, diríjase a la página *web* de **Records Management** (*Gestión de documentos*).
- Tras la finalización de la búsqueda, el Departamento debe examinar cada documento para reconocer si corresponde, y en qué medida, a la solicitud en virtud de la FOIA y hasta qué punto se puede divulgar. Con frecuencia, esto requiere que el IPS consulte con las oficinas y direcciones del Departamento y con otras entidades del gobierno federal.
- Recibirá una respuesta de fondo cuando su solicitud se haya cumplido o se haya negado en parte o en su totalidad. Si su solicitud es compleja, es posible que reciba más de una respuesta de fondo, una tras otra.
- Es norma del Departamento de Estado librar información en la mayor medida posible. Si se debe suprimir alguna información de un documento que se libra en parte, verá que la cantidad de información suprimida se indicará en el lugar en que se efectuó la supresión. Si se retiene un documento completo, se le informará del volumen –por ejemplo, el número de documentos– que no se ha librado. Si se retiene información, se le notificará de la cantidad aproximada de la información retenida y el motivo para ello. Con respecto a la información retenida en parte o en su totalidad, se le proporcionarán instrucciones sobre cómo apelar la decisión del Departamento.
- Una vez se haya tramitado su solicitud, el Departamento impondrá los derechos acumulados durante la tramitación y se le notificará por escrito el pago que deba efectuar.

4. Tramitación agilizada

Si un solicitante demuestra tener la “necesidad imperiosa” de obtener la información, sus solicitudes y apelaciones recibirán un trato preferente que no les hubiera correspondido por su orden de llegada. Se considera que existe “necesidad imperiosa” cuando el solicitante puede demostrar uno de los casos siguientes:

1. Si la obtención sin demora de la información solicitada evitaría un peligro inminente a la vida o la seguridad física de una persona.
2. Si los derechos sustantivos del solicitante a los procedimientos jurídicos establecidos se menoscabarían si los trámites no se efectuaran sin demora. En la mayoría de los casos, no se agilizará una solicitud tan solo porque el solicitante tenga que cumplir un plazo determinado en alguna actuación judicial.
3. Si los trámites no se efectúan sin demora, se perjudicarían ciertos intereses humanitarios importantes.
4. Si la información la necesita urgentemente alguien que se dedica principalmente a informar al público de los actos reales o supuestos del gobierno. Normalmente, los solicitantes de los medios informativos reunirían ese requisito; los demás deben demostrar que su actividad principal consiste en publicar o difundir información al público en general, no solamente a un segmento o grupo particular.
 - a) Por “necesita urgentemente” se entiende que la información tiene un valor particular que se perdería si no se difunde con rapidez. Esto suele significar una noticia de última hora de interés para el público en general. La información que sea de interés histórico únicamente o que se procure con fines litigiosos o comerciales no reuniría los requisitos, como tampoco una publicación para los medios noticiosos o una hora fijada para la radiodifusión que no tenga relación con la urgencia del asunto.
 - b) Por actos supuestos o reales del Gobierno Federal se entiende que la información tiene que ver con algunas medidas adoptadas o contempladas, efectiva o supuestamente, por el Gobierno de los Estados Unidos, o acerca de éste, o por cualquiera de sus dependencias, incluido el Congreso.

Una solicitud de tramitación agilizada debe ir acompañada de una declaración que exprese los motivos por los cuales la solicitud debe tramitarse de esa forma. Para mayor información sobre la tramitación agilizada, consulte **22 CFR 171.12 b)**.

V Solicitud de documentos personales en virtud de la FOIA

1. Generalidades

A fin de proteger su derecho y el de otros a la vida privada, es necesario que nos proporcione una declaración notariada o firmada bajo pena de perjurio, en la que declare que usted es la persona que dice ser. Si firma bajo pena de perjurio, su solicitud debe indicar la **fecha** y tener su **firma original** con la siguiente declaración:

"Yo [declaro, certifico, verifico o expreso] bajo pena de perjurio en virtud de las leyes de los Estados Unidos de América que lo anterior es verdadero y correcto."

No podemos aceptar copia ni facsímil de su firma, de modo que su solicitud debe enviarse por correo.

Nota: No aceptamos el Formulario DS 5505 *Authorization for Release of Information Under the Privacy Act* (Autorización para librar información en virtud de la Ley de Protección de la Vida Privada). Tampoco aceptamos formularios del Departamento de Justicia ni del Departamento de Seguridad Nacional.

2. Documentos personales que conserva el Departamento de Estado

El Departamento de Estado conserva los siguientes documentos personales:

- Solicitudes de ciudadanos estadounidenses de pasaportes de los EE. UU.
- Solicitudes de visa de no ciudadanos para ingresar a los EE. UU.
- Correspondencia con embajadas, consulados y misiones diplomáticas de los EE. UU. en el extranjero
- Documentación del empleo de empleados actuales y antiguos del Departamento de Estado

Por lo general, los pasaportes previos a 1925 y los documentos de visa previos a 1940 se encuentran en la Administración Nacional de Archivos y Documentos (NARA).

Para mayor información sobre los documentos personales que conserva el Departamento de Estado, sírvase dirigirse a la página sobre la **Ley de Protección de la Vida Privada**.

Si desea copias de los siguientes documentos:

Certificados de nacimiento en el extranjero
Certificados de matrimonio en el extranjero
Certificados de defunción en el extranjero

Escriba a:

Passport Services
Vital Records Section
1111 19th Street, NW, Suite 510
Washington, DC 20522-1705

3. Cómo solicitar sus propios documentos

1. Averigüe si la información que busca está en el Departamento de Estado. Para mayor información sobre los tipos de documentos que conserva el Departamento de Estado, diríjase a *About Department of State Records*.
2. No hay formularios especiales para solicitar información personal. Puede utilizar una hoja de papel común o papel con membrete suyo. Tome nota de lo siguiente: No aceptamos el Formulario *DS 5505 Authorization for Release of Information Under the Privacy Act*. Tampoco aceptamos los formularios del Departamento de Justicia ni del Departamento de Seguridad Nacional.
3. Describa la información que busca con el mayor detalle posible para que nos ayude a ubicarla. No escriba su solicitud en forma de pregunta pero exponga claramente qué documentos solicita.
4. Sírvase proporcionar la siguiente información:
 - a. Su nombre y apellidos, incluida la información que lo distingue (como Dr., Jr., Sr., III), y los alias u otros nombres que utiliza (como el nombre de soltera);
 - b. Su dirección postal actual;
 - c. Su fecha y lugar de nacimiento;
 - d. Tipos de documentos que busca;
 - e. Fechas de los documentos;
 - f. Asuntos específico, país y entidad;
 - g. Las oficinas o consulados originarios o receptores del documento;
 - h. El hecho, la norma o circunstancia particular que llevaron a la generación del documento;
 - i. El motivo por el cual cree que el documento está en el Departamento de Estado y no en alguna otra dependencia oficial;
 - j. Su firma original, como se menciona anteriormente, y
 - k. Cualquier otra información que podría ayudar a conseguir el documento.

Datos útiles:

Número del Seguro Social (a opción del solicitante)

Número del pasaporte

5. Se requiere su firma original (no una copia ni un facsímil) y una declaración de que usted es el sujeto de los documentos solicitados. Su firma debe llevar fecha y estar notariada o presentada bajo pena de perjurio, mediante el agregado de la siguiente declaración:

"Yo [declaro, certifico, verifico o expongo] bajo pena de perjurio en virtud de las leyes de los Estados Unidos de América, que lo anterior es verdadero y correcto."

6. Envíe su solicitud por correo postal a la siguiente dirección:

Office of Information Programs and Services

A/GIS/IPS/RL

U. S. Department of State, SA-2

Washington, D. C. 20522-8100

En el sobre de su solicitud, escriba "*Freedom of Information Act*" o "*Privacy Act*".

4. Acceso a los documentos de otra persona

El Departamento permite que en ciertas condiciones los terceros tengan acceso a la documentación.

Si desea solicitar información personal sobre otra persona o si usted solicita documentos personales en representación de otra persona, debe proporcionar lo siguiente:

- a. Verificación personal de la persona o personas cuyos documentos se solicitan. Sírvase proporcionar una declaración firmada y notariada de esa persona, en la que jure que es la persona cuyos documentos se solicitan.
- b. Consentimiento escrito de la persona cuyos documentos se solicitan. Sírvase proporcionar una declaración firmada y notariada de la persona, en la que autoriza al Departamento de Estado a entregarle la información a usted.

Las declaraciones mencionadas deben llevar la **firma original de la persona y el sello original del notario** y estar fechadas en el término de los seis meses siguientes a la fecha de la solicitud.

Si no es posible que las declaraciones estén notariadas, la persona cuyos documentos se soliciten puede dar la autorización bajo pena de perjurio. La declaración bajo pena de perjurio debe enviarse por correo a esta oficina **con fecha reciente y firma original** (no una copia ni un facsímil).

Puede presentar la autorización en papel con membrete o en papel corriente, pero **NO presente autorizaciones de terceros en formularios del Departamento de Justicia ni del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos**. Estos formularios solamente autorizan la entrega de documentos de sus respectivas entidades, no del Departamento de Estado. Si usted no puede proporcionar la autorización, dígalo, pero debe saber que la posibilidad de obtener los documentos quedará muy reducida en consecuencia. Para más información sobre autorizaciones de terceros, véase el **22 CFR 171.32 c)**.

5. Documentos sobre pasaportes de los Estados Unidos

Si usted solicita documentos sobre pasaportes de los Estados Unidos, puede solicitar la información a la Oficina de Programas y Servicios de Información (**Office of Information Programs and Services**) o dirigirse directamente al Servicio de Pasaportes (**Passport Services**). Observe que, si bien es posible que se le conteste más pronto si se dirige directamente al Servicio de Pasaportes, puede ser que le cobren más derechos, y el pedido no se tramitará en virtud de la Ley de Libertad de la Información. Para averiguar más sobre cómo obtener documentos sobre pasaportes directamente del Servicio de Pasaportes, diríjase al sitio *web* **www.travel.state.gov**.

La siguiente información nos ayudaría en la búsqueda de su documentación en materia de pasaportes:

- a. Nombre a favor del cual se expidió el pasaporte
- b. Número del pasaporte
- c. Fecha y lugar de nacimiento del titular
- d. Fecha en que se expidió el pasaporte (o, si no se conoce, un período aproximado)
- e. Lugar donde se expidió el pasaporte
- f. Otros comentarios para ayudar a ubicar el documento.

6. Documentos sobre visas

Los documentos relativos a visas se conservan en diversos lugares. Antes de presentar una solicitud de documentos sobre visas, examine el cuadro de la siguiente sección.

Junto con su solicitud, debe proporcionar la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos, otra información que lo distinga (como Jr., Sr., III), y alias u otros nombres utilizados
- b. Fecha y lugar de nacimiento
- c. Tipo de visa (inmigrante, no inmigrante y tipo específico de visa dentro de esas categorías generales)
- d. Ubicación de la embajada o consulado donde se expidió la visa o se denegó o se encuentra pendiente
- e. Número (esto se aplica únicamente a las visas de inmigrante)
- f. Si la visa fue expedida o denegada, y la fecha de dicha medida (o si no se conoce, un período aproximado);
- g. El documento específico que solicita;

- h. Otros comentarios para ayudar a ubicar el documento.

Observaciones:

- Si solicita información relativa a una solicitud de visa de inmigrante, debe proporcionar la verificación personal tanto del beneficiario como del solicitante y una declaración del solicitante y del beneficiario en la que le autoricen a usted a recibir su información personal. Esa declaración debe llevar una firma original (no una copia ni un facsímil), y estar fechada y notariada o presentada bajo pena de perjurio.
- Para indagaciones sobre casos de visas que tramitan en el extranjero, se debe poner en comunicación con la **Embajada o el Consulado de los EE. UU.** que tramita su caso. En el siguiente sitio *web* se encuentra una lista de las Embajadas y Consulados de los EE. UU.: <http://usembassy.state.gov/>
- Los documentos de inmigración de los que ya han emigrado a los Estados Unidos y a quienes se les ha expedido una tarjeta de residente permanente, la llamada “*green card*,” se encuentran en el **Departamento de Seguridad Nacional, Dirección de Servicios de Ciudadanía e Inmigración** (*Bureau of Citizenship and Immigration Services*, USCIS).
- Según la sección b) 3) de la Ley de Libertad de la Información, están exentos de divulgación los documentos protegidos por otras leyes federales diferentes de la FOIA. Una de éstas es la sección 222 f) de la Ley de Inmigración y Nacionalidad (título 8 del Código de los Estados Unidos, sección 1202 f)), que estipula que son confidenciales los documentos del Departamento de Estado pertenecientes a la expedición o denegación de visas o permisos para entrar a los Estados Unidos. En consecuencia, debe saber que los documentos del Departamento de Estado sobre visas por lo general están exentos de divulgación en virtud de la excepción b) 3) de la FOIA. Esto es válido aunque el solicitante sea un tercero o el solicitante mismo de la visa, y aunque el solicitante de la visa haya autorizado la solicitud en virtud de la FOIA. Esta excepción también es pertinente si el sujeto ha fallecido.

Cuadro de documentos de visa

En el siguiente cuadro se presenta la ubicación más probable de la información relacionada con asuntos de visas. Observación: Las Embajadas y los Consulados de los Estados Unidos no aceptan solicitudes relacionadas con la FOIA ni la con la Ley de Protección de la Vida Privada. Todas las solicitudes de documentos de visa del Departamento de Estado deben enviarse a **Office of Information Programs and Services** (Oficina de Programas y Servicios de Información.)

Información solicitada	Ubicación
Indagaciones sobre visas en trámite en el extranjero	La Embajada o el Consulado de los EE. UU. a cargo del caso
Denegaciones de visa Documentos sobre visas de no inmigrante Indagaciones sobre visas de inmigrantes Correspondencia con una misión diplomática Copias de las solicitudes de visa	Office of Information Programs and Services A/GIS/IPS U.S. Department of State, SA-2 Washington, DC 20522-8001
Correspondencia con el Centro Nacional de Visas Documentos civiles presentados por el solicitante	National Visa Center Attention: Written Correspondence 32 Rochester Avenue Portsmouth, NH 03801-2909
Documentos de inmigración para extranjeros residentes permanentes Archivos de los extranjeros Copia del aviso de aprobación de visa Autorización del permiso para trabajar en los EE. UU. Resoluciones de: peticiones de visa de inmigrante peticiones de naturalización solicitudes de asilo y refugio	U.S. Citizenship and Immigration Services National Records Center, FOIA/PA Office P.O. Box 648010 Lee's Summit, MO 64064-8010
Documentos de visa de 1910-1940	Civilian Reference (NWCTC)Room 2600 National Archives at College Park 8601 Adelphi Road College Park, MD 20740-6001

7. Personas fallecidas

Se pueden solicitar los documentos de una persona fallecida si se presenta prueba del fallecimiento. Se debe proporcionar la fecha y el lugar de nacimiento de la persona y una copia del certificado de defunción o un aviso mortuario en un diario. Se debe explicar el tipo de material que se busca y por qué cree que el Departamento de Estado tendría esos documentos. Su solicitud se tramitará según las disposiciones de la FOIA.

VI Solicitud de documentos personales con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada

1 Generalidades

La Ley de Protección de la Vida Privada establece ciertas salvaguardias contra la intrusión en la vida privada a causa de la utilización indebida de documentos por los organismos federales. Dicha Ley se promulgó en 1974 para controlar las categorías de información personal que los organismos del poder ejecutivo federal pueden recolectar, conservar, utilizar o difundir.

La Ley de Protección de la Vida Privada garantiza tres derechos fundamentales:

1. El derecho a leer los documentos que se refieren al propio interesado, con las excepciones que la misma ley establece.
2. El derecho a solicitar la enmienda de los documentos que no sean exactos, pertinentes ni oportunos ni estén completos.
3. El derecho a la protección contra la intrusión injustificada en la vida privada, causada por la recolección, conservación, utilización o divulgación de información personal.

2. Presentación de una solicitud con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada

Los procedimientos para presentar, con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada, una solicitud de documentos personales archivados en el Departamento de Estado son los mismos que se describen en esta guía bajo Solicitud de Documentos Personales con arreglo a la Ley de Libertad de la Información (FOIA), con las siguientes excepciones:

1. Para presentar una solicitud con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada, se debe ser ciudadano de los Estados Unidos o extranjero que haya sido admitido en el país legalmente como residente permanente.
2. La Ley de Protección de la Vida Privada le permite acceder a sus propios documentos si los mismos los conserva el Departamento de Estado en un sistema mediante el cual esos documentos se puedan recuperar por el nombre de la persona o por un identificador personal. En sitio en la *web* de la FOIA del Departamento y en la página de la *Privacy Act* (Ley de Protección de la Vida Privada) del mismo, encontrará la lista completa de los sistemas de recolección de información del Departamento, bajo *Systems of Records Notices* (SORNS, Avisos de los Sistemas de Documentos).
3. Los documentos que se recuperen conforme a una solicitud presentada con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada se tramitarán a la vez conforme a la Ley de Protección de la Vida Privada y a la FOIA, para asegurar que esos documentos se libren lo más posible.
4. No se cobrarán tasas para tener acceso a los documentos que se soliciten con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada ni para enmendarlos.

Todas las solicitudes de acceso a un documento deben presentar una descripción adecuada del Sistema de Documentos y del documento del solicitante dentro de ese sistema, de manera que pueda reconocerse el documento solicitado.

El Departamento, al conceder el acceso a un documento, también indicará cómo debe presentarse una solicitud de enmienda de un documento.

VII Tasas

1. Introducción

Conforme a la Reforma de 1986 de la Ley de Libertad de la Información (FOIA), se modificó apreciablemente el método de cálculo por los organismos federales de las tasas correspondientes a las solicitudes presentadas con arreglo a dicha ley. Los solicitantes según la FOIA se categorizan según sus condiciones y la divulgación que se proponen efectuar (publicación o distribución) del material que se libre. Las decisiones se toman separadamente para cada caso. Que el solicitante haya reunido las condiciones para pertenecer a una categoría determinada se tomará en cuenta en las solicitudes posteriores pero su categoría pudiera cambiar, por ejemplo, si el uso propuesto de los documentos cedidos se modifica de una solicitud a la otra.

Por lo general, el Departamento calcula las tasas cuando concluye el trámite de una solicitud. Si se calcula probable que las tasas autorizadas excedan de \$250, el Departamento puede obligar al solicitante a efectuar un pago por anticipado.

Sírvase notar que le serán devueltos todos los cheques y giros que envíen al Departamento antes de que se tramite su solicitud, salvo previo acuerdo entre el solicitante y el Departamento.

2. Categorías de solicitantes

Sólo para el cobro de las tasas, la FOIA divide las solicitudes en las siguientes categorías:

Solicitudes para uso comercial

Por solicitudes de uso comercial se entiende la solicitud de alguien, o de parte de alguien, que pide la información para un fin o propósito que promueva los intereses comerciales o lucrativos del solicitante o de la persona a cuyo nombre se efectúa la solicitud. **(Parte 171.11 l), título 22 del Código de Reglamentos Federales, CFR).**

Las sumas que cobre el Departamento recuperarán el costo total directo de la búsqueda, el examen previo a la cesión del documento y la reproducción del mismo. **(Parte 171.15 a), título 22 del CFR)**

Solicitudes de las instituciones docentes

Por instituciones docentes se entiende los parvularios, las escuelas públicas o privadas primarias o secundarias, las instituciones de enseñanza superior y de posgrado, las instituciones de formación profesional o de oficios o las que tengan algún programa de investigación académica. **(Parte 171.11 m), título 22 del CFR)**

Nota: En el caso de las universidades y los colegios universitarios, la declaración firmada por el catedrático a cargo de la sección a la que pertenezca el solicitante, por la cual atestigua que la solicitud se presenta de parte de la institución conforme a los criterios que constan en la parte 171.15 b), título 22 del CFR, se considerará justificante de la inclusión del solicitante en esta categoría.

El Departamento proporcionará los documentos a los solicitantes de esta categoría sólo por el costo de la reproducción, excluido lo que cobre por las primeras cien páginas. **(Parte 171.15 b), título 22 del CFR).**

Solicitudes de las instituciones científicas sin fines de lucro

Por institución científica sin fines de lucro se entiende una institución que no funciona con carácter comercial sino sólo para efectuar investigaciones científicas que no vayan dirigidas a promover ningún producto ni industria en particular. **(Parte 171.11 n), título 22 del CFR)**

El Departamento proporcionará los documentos a los solicitantes de esta categoría sólo por el costo de la reproducción, excluido lo que cobre por las primeras 100 páginas. **(Parte 171.15 b), título 22 del CFR).**

Solicitudes de los representantes de los medios de información

Por representante de los medios de información se entiende toda persona que se dedique activamente a la recolección de noticias para una entidad que funcione con el fin de publicar o difundir noticias para el público. Por noticia se entiende la información relativa a los acontecimientos de actualidad o que sea de interés actual para el público. Por medios de información se entiende las estaciones de televisión o de radio que transmitan al público en general y los editores de las publicaciones periódicas (pero solamente en los casos en que puedan considerarse difusores de “noticias”) que ofrezcan sus productos en venta al público en general. **(Parte 171.11 o), título 22 del CFR)**

El Departamento proporcionará los documentos a los solicitantes de esta categoría sólo por el costo de la reproducción, excluido lo que cobre por las primeras 100 páginas. **(Parte 171.15 c), título 22 del CFR).**

Solicitudes de los periodistas por cuenta propia

Se considerará que los periodistas por cuenta propia trabajan para una empresa noticiosa si pueden demostrar, por ejemplo por haberlo hecho en publicaciones anteriores, que es probable que publiquen sus aportes a través de un representante de los medios de información, aunque no estén empleados por ese representante. **(Parte 171.11 o), título 22 del CFR).**

El Departamento proporcionará los documentos a los solicitantes de esta categoría sólo por el costo de la reproducción, excluido lo que cobre por las primeras 100 páginas. **(Parte 171.15 c), título 22 del CFR).**

Las demás solicitudes

Esas solicitudes serán las que procedan de las personas que no tengan cabida en ninguna de las categorías anteriores. **(Parte 171.11 p), título 22 del CFR).**

El Departamento cobrará a los demás solicitantes unas tasas que compensen plenamente el costo directo de la búsqueda y reproducción de los documentos que correspondan a las solicitudes presentadas, salvo que las primeras 100 páginas de la reproducción y las primeras dos horas de búsqueda se proporcionarán sin costo alguno. **(Parte 171.15 d), título 22 del CFR).**

3. Consentimiento de pago de las tasas pertinentes

Se considerará que el solicitante, por el solo hecho de haber presentado una solicitud con arreglo a la FOIA, ha consentido a pagar las tasas pertinentes hasta un monto de \$25,00, a menos que se

le conceda una exención de tasas. Se avisará al solicitante en caso de que el Departamento calcule que los costos de la búsqueda excederán de \$25,00. Esa notificación dará al solicitante la oportunidad de consultar con el personal del Departamento con el fin de modificar la solicitud para satisfacer sus necesidades a menor costo. La solicitud no se seguirá tramitando a menos que el solicitante consienta a pagar las tasas calculadas. **(Parte 171.14-16, título 22 del CFR).**

Límites de las tasas.

Se recomienda que el solicitante indique en su solicitud inicial el monto de las tasas que esté dispuesto a pagar. Si se prevé que las tasas sobrepasarán el límite fijado por el solicitante, o si durante la tramitación se nota que las tasas se aproximan a dicho límite, el Departamento se comunicará con el solicitante. Si éste ha indicado su número de teléfono, el Departamento intentará llamarlo de esa forma para resolver el asunto sin tardanza.

Solicitudes de copias de contratos

Para que se cumplan las solicitudes de copias de contratos se exigirá que el solicitante consienta en pagar tasas de un máximo de \$300 por contrato.

Tasas pendientes de pago por concepto de solicitudes anteriores

Los solicitantes que deban tasas por concepto de la tramitación de solicitudes anteriores deben abonarlas antes de que el Departamento comience a tramitar nuevas solicitudes. Esas solicitudes se considerarán “inválidas” hasta que se reciba el pago en su integridad. **(Parte 171.16 2), título 22 del CFR).**

4. Exención de tasas

La FOIA autoriza a los organismos federales a proveer documentos gratuitamente o por tasas rebajadas si llegan a la conclusión de que su divulgación sería de beneficio público por ser probable que contribuyera apreciablemente a la comprensión pública del funcionamiento o las actividades del gobierno, sin servir principalmente para impulsar los intereses comerciales del solicitante. **(Parte 171.17, título 22 del CFR).**

Justificación de la exención de tasas

El Departamento tiene por norma tratar cada una de las solicitudes de exención de tasas según sus méritos específicos. El Departamento no tomará en consideración la exención o rebaja de tasas cuando los solicitantes (ya sean personas físicas o entidades) tengan deudas pendientes por concepto de alguna solicitud anterior con arreglo a la FOIA. Para facilitar la decisión del Departamento sobre una solicitud de exención de tasas o apelación relativa a esa solicitud, cada solicitud debe proporcionar la siguiente información:

- a. Indique por qué opina que la materia de su solicitud tiene que ver con el funcionamiento o las actividades del Departamento de Estado.
- b. ¿De qué otras fuentes ha tratado de obtener esta información? ¿Ha tratado de obtenerla de la serie de volúmenes titulada *Foreign Relations of the United States*, de la Administración Nacional de Archivos y Documentación (*National Archives and Records Administration*) o de las bibliotecas públicas? Demuestre que la información solicitada no es del dominio público.

- c. Proporcione un resumen de sus estudios y experiencia laboral, particularmente en materia de relaciones exteriores, y de su pericia en el tema de la solicitud.
- d. Describa con cierto detalle si se propone divulgar la información solicitada y de si será capaz de hacerlo, por ejemplo: ¿Ha publicado o divulgado alguna vez información sobre este asunto u otros afines? ¿Se utilizará la información solicitada en un artículo o trabajo que está actualmente en preparación? ¿Cuándo se publicará ese artículo o se difundirá el programa? ¿A qué público se dirige ese artículo o programa?
- e. Indique quién en particular hará uso de la información solicitada en un trabajo de erudición o de otro carácter analítico para luego difundirá.
- f. Describa todo interés comercial que se beneficiaría de la divulgación de la información solicitada, por ejemplo: ¿Le pagarán por la publicación o divulgación de dicha información? En ese caso ¿cuánto le pagarán y en qué forma? ¿Obtendrá algún beneficio comercial de otra clase por haber divulgado esa información? Por “beneficio comercial” se entiende todo lo que promueva un interés comercial o lucrativo en el sentido que esos términos tienen comúnmente.

Si no se le concede la exención de tasas, deberá garantizarnos por escrito que está dispuesto a pagar las tasas por la tramitación de su solicitud. Puede fijar un límite al monto que esté dispuesto a pagar. En ciertos casos no podremos conocer si le eximiremos del pago de tasas mientras no haya concluido la tramitación de la solicitud. En ese momento se efectuará una evaluación independiente del material cuya divulgación se haya autorizado.

Con respecto a la exención de tasas, consulte la **parte 171.17, título 22 del CFR.**

5. Cálculo de las tasas

Los costos de búsqueda y examen se calculan conforme al sueldo que corresponda al grado del funcionario que efectúa la búsqueda o examen. Se cobran sólo los costos de reproducción de los documentos que se entregan en su totalidad o que se deniegan en parte; no se cobran los costos de reproducción de los documentos que se deniegan en su totalidad o que se remiten al organismo originador para que éste responda directamente.

El Departamento cobrará las tasas siguientes:

Búsquedas

Para las búsquedas manuales e informáticas, el Departamento cobrará el costo calculado directo de cada búsqueda, basándose en los salarios medios actuales (prestaciones incluidas) de las categorías del personal que efectúe la búsqueda. Las categorías del personal que puede efectuar esas búsquedas y los costos correspondientes son los siguientes:

- 1) Administrativo - \$19 por hora
- 2) Profesional - \$38 por hora
- 3) Directivo - \$71 por hora

Examen de documentos

Solamente se cobrará por el tiempo empleado en examinar documentos para averiguar si se pueden divulgar a los que los soliciten con fines comerciales. Se cobrará únicamente por el tiempo empleado en el examen inicial, eso es, el examen que se lleva a cabo la primera vez que el Departamento estudia si una exención específica es pertinente a un documento en particular o a una parte del mismo.

Costos de reproducción

Los documentos se reproducirán a razón de \$0,15 por página.

No se cobrarán las solicitudes que se cumplan por menos de \$10,00

El Departamento no cobrará tasas a ningún solicitante, incluidos los de uso comercial, si el costo de la recaudación es superior o igual al valor de las propias tasas. Esto significa que si los costos facturables son inferiores a \$10,00, no se exigirá ningún pago al solicitante.

VIII Apelaciones

Toda decisión adversa, la cual comprende la imposibilidad de hallar material que corresponda a la solicitud o la denegación de acceso al mismo, podrá apelarse por la vía administrativa en el plazo de 60 días a partir de la fecha de recibo por el solicitante de la denegación del Departamento.

1. Denegación de acceso

Las apelaciones de la denegación de acceso deberán presentarse por escrito y enviarse al ***Chairman, Appeals Review Panel, c/o Information and Privacy Coordinator/Appeals Officer, U.S. Department of State, A/GIS/IPS/PP, SA-2, Washington, DC 20522-8100.*** La carta de apelación debe manifestar la razón por la cual el solicitante está en desacuerdo con la decisión y proporcionar cualquier información justificante supletoria. Por ésta se entiende, entre otros, ejemplos de la documentación ya divulgada por el Departamento.

Para las solicitudes con arreglo a la FOIA, el Departamento dispondrá de un plazo de 20 días hábiles a partir de la fecha de recibo de la carta de apelación para responder a la misma. Este plazo podrá prorrogarse por un máximo de 10 días en ciertas circunstancias poco comunes.

Para las solicitudes con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada, el Departamento dispondrá de un plazo de 30 días hábiles a partir de la fecha de recibo de la carta de apelación para responder a la misma. El Grupo Especial de Examen de Apelaciones (*Appeals Review Panel*) podrá conceder una prórroga de otros 30 días al plazo de la respuesta, en casos justificados.

2. Exención de tasas y tramitación agilizada

La decisión del Departamento de denegar la exención o rebaja de tasas o de conceder la tramitación agilizada también podrá apelarse en el plazo de 30 días a partir del recibo de la denegación, mediante escrito dirigido al ***Chief of the Requester Liaison Division, c/o Information and Privacy Coordinator, U.S. Department of State, A/GIS/IPS/RL, SA-2, Washington, DC 20522-8100.*** La carta de apelación deberá aportar toda la información y documentación posibles para justificar la solicitud de exención o de rebaja de tasas.

Para las solicitudes con arreglo a la FOIA, el Departamento dispondrá de un plazo de 20 días hábiles, a partir de la fecha de recibo de la carta de apelación a una decisión por la que se deniegue la rebaja o exención de tasas, para responder a dicha apelación. Para las solicitudes con arreglo a la Ley de Protección de la Vida Privada, el Departamento dispondrá de un plazo de 30 días hábiles, a partir del recibo de la carta de apelación a la decisión por la que se deniegue la rebaja o exención de tasas, para responder a dicha apelación.

Para las solicitudes con arreglo a la FOIA y a la Ley de Protección de la Vida Privada, el Departamento dispondrá de un plazo de diez días hábiles, a partir de la fecha de recibo de la carta de apelación, para responder a una apelación de denegación de la tramitación agilizada de una solicitud.

Si en la apelación se sostiene la denegación en todo o en parte, el solicitante tiene derecho a procurar la revisión judicial de los actos del Departamento.

X Examen obligatorio de desclasificación

1. Generalidades

El Examen obligatorio de desclasificación (*Mandatory Declassification Review, MDR*) es un procedimiento previsto por la sección 3.5 de la Orden del Ejecutivo 13526 (la cual sustituye a la Orden del Ejecutivo 12958), mediante el cual se puede pedir un examen de desclasificación de material específico clasificado como reservado que el solicitante identifique de manera que el organismo lo recupere sin necesidad de esfuerzos extraordinarios.

La sección 3.5 dispone que la información clasificada con arreglo a esa orden o a sus órdenes predecesoras puede someterse a examen por el organismo originario con miras a su desclasificación siempre y cuando:

- 1) La solicitud de examen describa el documento o material que contenga la información con suficiente precisión para que el organismo lo localice sin necesidad de realizar esfuerzos extraordinarios.
- 2) El documento o material que contenga la información que correspondería a la solicitud no figura en uno de los archivos operativos que por ley están exentos de búsqueda y examen, publicación o divulgación conforme a la sección 552 del título 5, Código de los Estados Unidos.
- 3) La información no se haya examinado con miras a su desclasificación en el curso de los últimos dos años. Si el organismo la ha examinado durante ese período, o si esa información es objeto de un litigio pendiente, el organismo informará al respecto al solicitante y también le explicará sus derechos de apelación.

2. Presentación de una solicitud de MDR

Las solicitudes de MDR deben enviarse a la siguiente dirección:

*Office of Information Programs and Services
A/GIS/IPS/RL
U.S. Department of State, SA-2
Washington, D.C. 20522-8100*

3. Cómo solicitar el MDR

La solicitud debe mencionar específicamente el MDR según la Orden del Ejecutivo 13526 y no según la Ley de Libertad de la Información o de Protección de la Vida Privada. La solicitud debe indicar el documento o la información que habría que examinar con la mayor especificidad posible, por ejemplo, “telegrama 88994 de la Embajada en Londres, del 22 de agosto de 1997”. Por regla general, sólo deben solicitarse MDR para la desclasificación y divulgación de información de carácter reservado conocido. No se abrirán MDR para las solicitudes generales de información, por ejemplo, “información sobre las relaciones entre Tonga y los Estados Unidos a partir de 2002”, aunque este último tema pudiera ser objeto de una solicitud conforme a la FOIA.

Aunque el fin del MDR es efectuar un examen desclasificadorio de material reservado, el material que se haya desclasificado conforme a un MDR pudiera retenerse por otras razones, principalmente porque la propia FOIA lo exija.

4. Apelación de una decisión con respecto a un MDR

Los solicitantes a quienes se niega la desclasificación y divulgación de información, pedidas con arreglo a una solicitud de MDR, pueden presentar una apelación administrativa ante el Grupo Especial de Examen de Apelaciones del Departamento (*Appeals Review Panel, ARP*). Si el ARP decide negativamente, esa decisión puede apelarse a su vez al ISCAP (*Interagency Security Classification Appeals Panel, Grupo Especial Interdepartamental de Apelación de las Clasificaciones de Seguridad*), que es el recurso más elevado para la resolución de los MDR.

Sírvase notar que las normas para solicitar el examen obligatorio de desclasificación (MDR) que están codificadas en la subparte C, parte 171 del título 28, Código de los Reglamentos Federales, se refieren a la Orden del Ejecutivo 12958. Aunque esta última ha sido reemplazada por la Orden del Ejecutivo 13526, siguen siendo válidas las instrucciones para solicitar un examen obligatorio de desclasificación que figuran en dicha subparte C.

Las preguntas relativas al acceso a la documentación del Departamento de Estado deberán dirigirse al *FOIA Requester Service Center* por medio de la línea telefónica especial para la FOIA, (202) 261-8484. Se puede hablar con un representante en español o inglés.