



**DEPARTAMENTO DE POLICÍA DEL CONDADO DE SUFFOLK**  
 ORGANISMO ACREDITADO DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY  
**NORMATIVA DEL DEPARTAMENTO**  
 PDCS-2008-1

PÁGINA 1 DE 15 PÁGINAS

**NÚMERO DE ORDEN 18-70**

TIPO ORDEN GENERAL DEL DEPARTAMENTO	AUTORIDAD GERALDINE HART COMISIONADO DE POLICÍA	FIRMA	
ASUNTO/TEMA/TITULO PLAN DE ACCESO A IDIOMAS			
DISTRIBUCIÓN TODOS LOS MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO	SECCIÓN CREADA 12/04/15	FECHA DE VIGENCIA 12/18/18	FECHA DE MODIFICACIÓN 12/18/18

**REGLAS Y PROCEDIMIENTOS**

**CAPÍTULO 26: TÍTULO: RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

**SECCIÓN 5: TÍTULO: PLAN DE ACCESO A IDIOMAS**

**I. PROPÓSITO**

Garantizar que las personas con poco dominio del inglés (LEP) puedan acceder a todos los servicios del Departamento.

**II. POLÍTICA**

A. Este Plan de Acceso a Idiomas (LAP) contiene los procedimientos para prestar servicios de asistencia de idiomas a todos los residentes del condado de Suffolk que necesiten o soliciten servicio policial. Debe actualizarse de forma anual y estar disponible en el sitio web del Departamento, impreso en todas las instalaciones abiertas al público y distribuirse en todo el distrito policial.

B. El personal del Departamento prestará servicios de asistencia de idiomas de acuerdo con los procedimientos de este LAP e informará a los residentes que dichos servicios están a su disposición sin cargo.

C. Ningún miembro de este Departamento deberá indagar ni revelar el estatus migratorio de una persona, a menos que tal indagación o revelación esté expresamente exigida por ley. El uso de los servicios de asistencia de idiomas no deberá considerarse como fundamento para investigar el estatus migratorio de una persona.

**III. DEFINICIONES**

A. Bilingüe: la capacidad de usar dos idiomas a un nivel de dominio suficiente para participar efectivamente en una conversación de temas prácticos, sociales y profesionales, y el hecho de tener un vocabulario amplio, un acento moderado y el nivel de comprensión necesario para un ritmo de habla normal.

B. Miembro bilingüe: un miembro del Departamento que ha sido evaluado y certificado para dar asistencia de idiomas durante una conversación monolingüe en un idioma que no sea inglés.

C. Intérprete autorizado por el Departamento (DAI): un miembro del Departamento que ha sido evaluado y certificado para prestar servicios de interpretación en el desempeño de los deberes oficiales.

D. Lista de intérpretes autorizados por el Departamento/de miembros bilingües certificados (Lista de DAI): una lista de miembros del Departamento que están autorizados para prestar servicios de interpretación en el desempeño de los deberes oficiales.

E. Interpretación: el acto de escuchar una comunicación en un idioma (idioma fuente) y convertirlo oralmente a otro idioma (idioma meta) por una persona que tiene las competencias y el conocimiento definidos de ambos idiomas para hacerlo.

F. Datos de seguimiento de asistencia de idiomas: información recopilada para documentar una interpretación o conversación monolingüe. Siempre que se dé algún tipo de asistencia de idiomas, el oficial que informa (solicita) deberá completar todos los campos de Asistencia de idiomas en los Sistemas de Informes en línea o Denuncia de Incidentes (ORS/IRS), según corresponda.

G. Coordinador de acceso a idiomas (LAC): el oficial al mando de la Oficina de Relaciones con la Comunidad (CRB) es nombrado coordinador de acceso a idiomas del Departamento de Policía.

H. Plan de Acceso a Idiomas: plan que explica de qué manera el Departamento prestará servicios policiales a las personas con LEP.

I. Servicios de asistencia de idiomas: asistencia que un miembro del Departamento presta, ya sea en forma de interpretación, traducción o conversación monolingüe, en un idioma que no es inglés.

J. Language Line Solutions: servicio contratado de interpretación telefónica que proporciona acceso las 24 horas del día a intérpretes de más de 200 idiomas.

K. Poco dominio del inglés: personas cuyo idioma principal no es inglés y que tienen capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés. Las designaciones de LEP son específicas según el contexto: una persona puede tener suficientes habilidades lingüísticas para el inglés para funcionar en un entorno, pero estas capacidades pueden no ser suficientes en otras situaciones. Por ejemplo, una persona puede tener suficientes habilidades lingüísticas en inglés para explicar un accidente vehicular, pero no tener la capacidad suficiente para describir las circunstancias de una disputa doméstica.

L. Idioma principal: el idioma en el que una persona se comunica con mayor efectividad. El personal del Departamento deberá evitar las suposiciones sobre el idioma principal de una persona y hará todos los esfuerzos posibles para determinar el idioma principal de una persona a fin de garantizar una comunicación efectiva.

M. Idioma fuente: el idioma del documento original o el hablante principal.

N. Idioma meta: el idioma al que alguien traduce o interpreta.

O. Intérprete temporal: algún miembro del Departamento, o del público en general, que sea bilingüe y capaz de interpretar desde el idioma fuente correspondiente al idioma meta necesario.

P. Traducción: el reemplazo del texto por escrito del idioma fuente a un texto por escrito equivalente en el idioma meta por una persona que tiene las competencias definidas y el conocimiento de ambos idiomas para hacerlo.

#### **IV. REFERENCIAS**

A. Guía del DOJ para los beneficiarios de asistencia económica federal relacionada con el Título VI Prohibición contra la discriminación por país de origen que afecta a las personas con LEP, 67 Reg. Fed. 41455 (2002)

B. Código de Ética y Práctica Profesional de la Asociación Americana de Traductores

C. WWW.LEP.GOV

**V. REGLAS Y NORMAS**

N/A

**VI. PROCEDIMIENTOS**

**A. Responsabilidades del coordinador de acceso al idioma (LAC):**

1. Coordinar e implementar todos los aspectos de los servicios de asistencia de idiomas;
2. Crear, conservar, actualizar y distribuir el LAP, e identificar:
  - a. Los demás idiomas a los que se deberían traducir los documentos vitales.
  - b. Los demás documentos u otra información que se debería traducir.
3. Identificar a las poblaciones con LEP que, probablemente, necesitan servicios de asistencia de idiomas mediante la revisión de:
  - a. Los expedientes departamentales, incluyendo la documentación de las interpretaciones hechas por el personal del Departamento.
  - b. Los estados de cuenta de Language Line Solutions.
  - c. La información obtenida a partir de las organizaciones comunitarias, como los distritos escolares, los hospitales y los grupos de defensa.
  - d. La información contenida en la Encuesta sobre la Comunidad Americana de la Oficina del Censo de los Estados Unidos.
4. Auditar una selección aleatoria del diez por ciento de los Datos de seguimiento de asistencia de idiomas obtenidos cada trimestre para garantizar que:
  - a. La información necesaria se registre de manera exacta y completa.
  - b. Se cumplan los protocolos de interpretación adecuados.

- c. Los servicios de intérpretes temporales no se usen de manera inapropiada.
  - d. Los recursos de interpretación se implementen de manera adecuada.
  - e. Todas las deficiencias se remitan de vuelta al oficial al mando del miembro que informa.
5. Proporcionarle al Comisionado de Policía un informe anual integral sobre los servicios de asistencia de idiomas del Departamento.
6. Notificar al público sobre los servicios de asistencia de idiomas.
- a. Señalización y documentos vitales
    - (1) El LAC creará y conservará una lista de documentos vitales.
    - (2) La señalización, los avisos en el sitio web y los documentos vitales se imprimirán en inglés, español y otros idiomas pertinentes según lo identificado por el LAC.
    - (3) La señalización y los cuadros de identificación de idioma se colocarán visiblemente en los puntos de entrada pública de todas las instalaciones del Departamento y en la página principal del sitio web del Departamento, e indicarán en inglés, español y otros idiomas pertinentes que:
      - (a) Hay intérpretes disponibles sin costo.
      - (b) Hay formularios y documentos impresos disponibles en otros idiomas aparte del inglés.
    - (4) Se colocarán cuadros de identificación de idioma en todas las instalaciones públicas y se mantendrán en todos los automóviles del sector.
    - (5) El LAC conseguirá la señalización necesaria en los idiomas requeridos y organizará su entrega en cada instalación del Departamento.

(6) De manera trimestral, el LAC o su representante deberán inspeccionar físicamente cada instalación del Departamento para asegurarse de que la señalización y la información obligatorias estén publicadas o disponibles.

b. Los documentos que no estén disponibles en el idioma preferido de la persona con LEP se le deberán leer a dicha persona en su idioma preferido mediante el uso de un DAI, un miembro bilingüe o Language Line.

7. Representará al Departamento en su relación con los líderes de la comunidad latina y de otras comunidades con poblaciones significativas con LEP a fin de garantizar la implementación efectiva del LAP.

a. El LAC hará una encuesta trimestral de la comunidad latina para evaluar la efectividad del LAP.

b. El LAC analizará los resultados de cada encuesta e implementará medidas para mejorar el plan.

c. Los resultados de la encuesta se publicarán en un informe anual.

B. Responsabilidades del oficial al mando

1. Los oficiales de mando deberán asegurarse de que la señalización necesaria, los documentos vitales y otra información estén publicados y visibles para el público general al entrar a la instalación.

2. Los oficiales de mando deberán asegurarse de que el personal subordinado ingrese todos los Datos de seguimiento de asistencia de idiomas pertinentes cuando usen algún servicio de asistencia de idiomas.

C. Responsabilidades de la Oficina de Asuntos Internos

1. La Oficina de Asuntos Internos (IAB) investigará todos los reclamos en los que se alegue que se han denegado los servicios de acceso a idiomas.

2. La IAB hará auditorías mensuales para determinar si los servicios de asistencia de idiomas se prestan según este capítulo.

a. Los investigadores obtendrán una lista de las llamadas de "Lima" del sistema de expedientes del Departamento y se comunicarán con los reclamantes que figuran en dicha lista para determinar:

(1) Si el reclamante recibió los servicios necesarios/solicitados.

(2) Si el reclamante quedó satisfecho con el servicio.

b. La IAB evaluará las respuestas negativas y, según cada caso, determinará qué medida correctiva o disciplinaria se tomará.

D. Responsabilidades de todos los miembros

1. Adherirse a los procedimientos de esta sección.

2. Informar, de manera inmediata, a su supervisor sobre cualquier miembro del Departamento que haya denegado, injustamente, a una persona los servicios de asistencia de idiomas.

E. Prestación de servicios de asistencia de idiomas: los miembros darán asistencia de idiomas sin cargo a todas las personas que la necesiten.

1. Language Line Solutions: todos los miembros tienen acceso al servicio de Language Line las 24 horas del día, los siete días de la semana.

a. Hay teléfonos con doble auricular de Language Line disponibles para el público en los siguientes lugares: la recepción de cada comisaría y las oficinas centrales, la Sección de Delitos y la Brigada de Detectives de cada distrito policial, la Sección de Operaciones del Aeropuerto, la ventanilla pública de la Sección de Expedientes Centrales, la Sección de Violencia Doméstica, la Sección de Delitos de Odio, la Sección contra la Homicidios, la Oficina de Asuntos Internos, la recepción de Asuntos Marinos, la Oficina de Asuntos Marinos de Fire Island (dos teléfonos), la Oficina de Licencias de Armas de Fuego, la Oficina de la Academia de Policía (oeste), la Sección de Víctimas Especiales, y la Oficina de Patrullaje Especial.

b. Se han implementado teléfonos celulares programados para llamar de manera automática a Language Line en más de 30 unidades de patrullaje del distrito policial.

c. Se han implementado tabletas habilitadas con protocolo de voz por Internet (VoIP) programadas para acceder a Language Line en más de 85 unidades de patrullaje del distrito policial.

2. Procedimiento para prestar servicios de interpretación a quienes llaman al 9-1-1

a. Cuando un operador del 9-1-1 determina que la persona que llama tiene LEP, deberá cerciorarse de cuál es el idioma principal de quien llama.

(1) Si el operador determina que el idioma principal de quien llama es el español, derivará la llamada directamente a un operador que hable dicho idioma. Si no hay ningún operador disponible que hable español, el operador recurrirá a Language Line.

(2) Si el operador determina que el idioma principal de quien llama no es el español, llamará de inmediato a Language Line.

(3) El operador anotará en la sección de "comentarios" de la Distribución Asistida por Computadora (CAD) que quien llama tiene LEP, especificará el idioma de esa persona y le asignará una designación "L" a la llamada.

b. Los operadores harán todo lo posible para enviar a un DAI o a un oficial bilingüe, si hubiera uno disponible, a las llamadas de personas con LEP.

3. Procedimiento para prestar servicios de interpretación en el campo

a. Todos los miembros del Departamento que deban comunicarse con una persona cuyo idioma principal no es inglés deberán determinar si la persona tiene LEP.

b. Si la persona tiene LEP, el oficial que responde deberá determinar el idioma principal de esa persona mediante tarjetas de identificación de idiomas (PDCS-7044), si es necesario.

c. Si el oficial que responde está designado como oficial bilingüe o DAI en el idioma principal de la

persona con LEP, podrá mantener una conversación monolingüe con esa persona.

(1) Si el oficial que responde determina en algún momento que no tiene las suficientes habilidades lingüísticas para prestar servicios, deberá solicitar asistencia de idiomas a la Sección de Comunicaciones según se describe en el párrafo "d" abajo.

(2) Si el oficial que responde es un DAI o un oficial bilingüe, deberá escribir todos los Datos de seguimiento de asistencia de idiomas en el ORS/IRS.

d. Si el oficial que responde **no** está designado como oficial/miembro bilingüe o DAI en el idioma principal de la persona con LEP, deberá:

(1) Determinar si hay circunstancias de urgencia usando los medios que tiene a su disposición.

(2) Si no hay circunstancias de urgencia, solicitar asistencia de idiomas a la Sección de Comunicaciones.

(a) La Sección de Comunicaciones determinará si hay un DAI o un oficial/miembro bilingüe disponible.

(b) Si no hay ningún DAI u oficial/miembro bilingüe disponible, la Sección de Comunicaciones recomendará al oficial que responde que use los servicios de Language Line.

(c) Si se asigna a un DAI para la asistencia, esa persona puede prestarle servicios de interpretación al oficial que responde.

(d) Si se asigna a un oficial/miembro bilingüe para la asistencia, esa persona puede comunicarse con la persona que tiene LEP a fin de asistir al oficial encargado de la llamada.

(3) Escribir todos los Datos de seguimiento de asistencia de idiomas en el ORS/IRS.

e. Circunstancias de urgencia: el personal que se debe comunicar con personas con LEP en situaciones de peligro o que se desarrollan rápidamente puede usar de manera temporal los servicios de cualquier intérprete disponible.

(1) Los intérpretes temporales pueden incluir a espectadores bilingües, incluyendo los amigos y familiares de la persona con LEP. Cuando usan los servicios de un intérprete temporal, los oficiales que responden deben:

(a) Considerar el dominio aparente del intérprete elegido tanto del idioma fuente como del idioma meta y también cualquier parcialidad evidente, interés personal o problemas de confidencialidad.

(b) Elaborar y hacer preguntas. En ninguna circunstancia se le permitirá a un intérprete temporal hacer preguntas por su cuenta a una persona con LEP.

(c) Evaluar el desempeño del intérprete temporal en busca de señales de mala interpretación, por ejemplo:

(1.) Cuando las declaraciones de un intérprete son mucho más largas o más cortas que lo que dice la persona con LEP.

(2.) Cuando el intérprete participa en varias conversaciones adicionales, ya sea con la persona con LEP o con el oficial que responde.

(3.) Cuando una persona con LEP parece estar frustrado o prefiere hablar mal inglés a pesar de los esfuerzos del intérprete.

(d) Recurrir a niños como intérpretes temporales solamente en última instancia.

(e) Interrumpir el servicio de cualquier intérprete temporal que no tenga un buen desempeño.

(2) Duración de la urgencia: cuando hayan pasado las circunstancias que dieron lugar a la urgencia, los oficiales que responden determinarán si continúa la necesidad de los servicios de interpretación.

(a) Si el servicio policial se puede prestar de acuerdo con la información que ya se recibió de la persona con LEP, no hay necesidad de ofrecer más servicios de interpretación.

(b) Si el servicio policial no se puede prestar de acuerdo con la información transmitida por el intérprete temporal, el oficial que responde deberá pedir asistencia de idiomas a la Sección de Comunicaciones.

(c) A los efectos de esta sección, no se prestará el servicio policial si, en algún momento, el oficial que responde determina que la calidad de la interpretación es dudosa.

(3) Documentación del uso de intérpretes temporales: cada vez que se obtenga información a través de un intérprete temporal, los oficiales que responden ingresarán todos los Datos de seguimiento de asistencia de idiomas en el ORS/IRS.

#### 4. Interrogación, entrevistas y denuncias

a. Cada vez que se le deba tomar una declaración por escrito a una persona con LEP:

(1) Si se usa un DAI o Language Line, el oficial de la investigación deberá registrar la declaración.

(2) Si se usa un miembro bilingüe, este miembro deberá registrar la declaración.

b. Sospechosos criminales con LEP

(1) Cualquier declaración por escrito tomada a un sospechoso con LEP debe hacerse mediante el uso de un DAI o un miembro bilingüe. Si no hay ninguno disponible, el oficial de la investigación usará los servicios de Language Line.

(a) Se entregarán y leerán al sospechoso los formularios de advertencia de *Miranda* en su idioma principal, mediante el uso de un DAI, un miembro bilingüe o los servicios de Language Line.

(b) Al preparar un interrogatorio o entrevista para una agencia asociada, los miembros del Departamento pueden usar un intérprete designado por esa agencia.

(2) Los miembros del Departamento que usen los servicios de un DAI o un miembro bilingüe al tomar la declaración de un sospechoso deberán registrar en esa declaración o en el ORS/IRS:

(a) la fecha, hora y lugar de la declaración

(b) el nombre del DAI u oficial/miembro bilingüe, el rango y el mando

(c) los idiomas fuente y meta

(3) Los miembros del Departamento que usen los servicios de Language Line al tomar la declaración de un sospechoso deberán registrar en esa declaración o en el ORS/IRS lo siguiente:

(a) la fecha, hora y lugar de la declaración

(b) el nombre, información de contacto y Número de identificación del intérprete

(c) los idiomas fuente y meta

c. Víctimas y testigos con LEP

(1) Todas las declaraciones por escrito se tomarán usando el servicio de asistencia de idiomas.

(2) El nombre y la información de contacto del intérprete cuyo servicio se ha usado, junto con la fecha, hora, lugar, idiomas fuente y meta, y número de identificación del intérprete de Language Line, si corresponde, deberán quedar registrados en la declaración de la víctima/del testigo e ingresarse en el ORS/IRS.

d. Denuncias contra el personal del Departamento

(1) Cualquier persona con LEP que desee presentar una denuncia contra cualquier miembro del Departamento por alguna razón deberá recibir asistencia de idiomas en su idioma principal.

(2) El miembro del Departamento que reciba la denuncia deberá registrar el nombre y la información de contacto del intérprete cuyo servicio se ha usado, junto con la fecha, hora, lugar, idiomas fuente y meta, y número de identificación del intérprete de Language Line, si corresponde, en el ORS/IRS.

(3) La disposición de todas las denuncias se le dará al denunciante con LEP en su idioma principal.

G. Servicios de traducción

1. La Oficina de Relaciones con la Comunidad (CRB) supervisará todas las funciones de traducción dentro del Departamento.

a. La CRB mantendrá una lista de los miembros del Departamento autorizados para hacer traducciones.

b. La CRB coordinará todos los servicios de traducción prestados por los proveedores contratados.

2. Los miembros que reciben correspondencia en otro idioma que no sea inglés deberán comunicarse con la CRB para obtener asistencia en la traducción.

a. La CRB usará a Traductores autorizados por el Departamento antes de enviar la correspondencia a los proveedores contratados.

b. El oficial al mando de la Oficina de Asuntos Internos o su representante podrán coordinar directamente con los traductores autorizados por el Departamento o con los proveedores externos para conservar la confidencialidad de la correspondencia cuando sea necesario.

c. Todas las traducciones deberán hacerse dentro de los siete días después de haber recibido la correspondencia original.

3. Los Reportes de información de elogio/queja (PDCS-1300-1) que estén en idiomas que no sean inglés indicarán en el formulario que:

a. Los servicios de interpretación están disponibles sin costo en todas las instalaciones de la Policía o por teléfono.

b. La Oficina de Asuntos Internos mantiene un teléfono específico para los reclamantes que hablan español.

F. Capacitación: el Departamento hará una capacitación anual sobre las políticas y los procedimientos de LEP para todos los miembros.

#### 1. Responsabilidades

a. El coordinador de acceso a idiomas coordinará con la Oficina de la Academia de Policía para elaborar y actualizar un plan de estudios de capacitación integral.

b. La Oficina de la Academia de Policía mantendrá el plan de estudios y hará la capacitación de modo que incluya la educación en un salón de clases, la capacitación en servicio individualizada y descentralizada (D.I.I.T.) y boletines de capacitación del Departamento.

2. El Departamento dará 20 horas de capacitación sobre cultura e idioma español en su Programa de capacitación de reclutas, que incluirá todas las políticas y los procedimientos de LEP.

3. Los miembros en servicio recibirán capacitación anual sobre lo siguiente:
  - a. Cómo identificar las necesidades de asistencia de idiomas de una persona con LEP durante una interacción en persona o por teléfono.
  - b. Cómo tener acceso a los Intérpretes autorizados por el Departamento, miembros/oficiales bilingües, Language Line Solutions y el uso de intérpretes durante circunstancias de urgencia.
  - c. Cómo trabajar con los intérpretes y evaluar su calidad.
  - d. Cómo representar la diversidad cultural y las barreras del idioma en el mantenimiento del orden público.
  - e. Frases, términos y órdenes básicas en español.
4. Al personal juramentado se le emitirá un Inserto en el libro de notas (PDCS-7041) de guía de idioma español para ayudarles en las situaciones relacionadas con la policía que involucren a personas con LEP.
5. Todos los miembros deben completar la cinta de D.I.I.T. sobre Language Line anualmente.

#### H. Requisitos

1. Todos los miembros del Departamento completarán un Cuestionario de fluidez en idiomas extranjeros (PDCS-7043), en el que se detallará el dominio de cualquier idioma que no sea inglés como parte del procesamiento de la nueva contratación. El supervisor de la Sección de Personal mantendrá esta información en el Sistema del Personal.
  - a. El LAC deberá recopilar y mantener la lista de los DAI y de los miembros bilingües en el ORS/IRS.
2. Certificación de las competencias
  - a. Los miembros del Departamento que buscan que se los incluya en la lista de DAI/miembros bilingües le harán una solicitud de inclusión al LAC.
  - b. El LAC programará un examen de competencias por medio del proveedor contratado. Estos exámenes se

programarán según la necesidad y evaluarán al miembro en estos aspectos:

- (1) fluidez en inglés y el idioma evaluado
- (2) conocimiento de terminología policial básica
- (3) exactitud en la interpretación
- (4) escuchar con atención
- (5) retención de la información
- (6) capacidad de seguir instrucciones
- (7) función del intérprete y consideraciones éticas

c. Los miembros que obtengan la certificación del proveedor se agregarán a la lista correspondiente.

d. Los miembros que no puedan obtener la certificación serán elegibles para volver a hacer el examen, a criterio del LAC.

e. El LAC supervisará y programará exámenes de recertificación para cada miembro incluido en la lista.

- (1) Los miembros que no aprueben la recertificación se eliminarán de la lista.

- (2) Todo miembro que no pueda aprobar la recertificación podrá programar un nuevo examen, a criterio del LAC.

f. Los DAI que busquen certificación como traductores, se la pedirán al LAC.

- (1) El LAC programará las pruebas de certificación de traductor con el proveedor contratado designado según sea necesario.

- (2) Los DAI que aprueben el examen de competencias de traducción designadas quedarán nombrados como "Traductores" en la lista de DAI.

(3) El LAC programará exámenes de recertificación para cada miembro designado como "Traductor". A los miembros que no pasen la reevaluación se les quitará la designación de "Traductor".

**VII. ACREDITACIÓN**

A. NYSLEAP

**VII. ÍNDICE**

Coordinador de acceso a idiomas, 26/5

Plan de acceso a idiomas, 26/5

Formulario de seguimiento de asistencia de idiomas (PDCS-7042), 26/5

Poco dominio del inglés, 26/5

**FINAL**