

**INTERACCIONES CON PERSONAS CON POCO DOMINIO DEL INGLÉS**

FECHA DE EXPEDICIÓN:	12 de noviembre de 2024	FECHA DE INICIO:	12 de noviembre de 2024
RESCINDE:	Versión del 31 de mayo de 2012		
CATEGORÍA DEL ÍNDICE:	02 - Derechos humanos y asociaciones de la comunidad		
CALEA:			

I. OBJETIVO

Esta directiva:

- A. Determina los procedimientos para ser reconocido como miembro multilingüe del Departamento.
- B. Resume las directrices y procedimientos para responder a e interactuar con personas con poco dominio del inglés (LEP).
- C. Introduce el uso de la aplicación InSight de LanguageLine para servicios inmediatos de interpretación remota.
- D. Presenta el:
 1. Reporte de comentarios de asistencia con el idioma:
 - a. Inglés (CPD-21.170-E);
 - b. Árabe (CPD-21.170-E-A);
 - c. Chino (simplificado) (CPD-21.170-E-C);
 - d. Polaco (CPD-21.170-E-P); y
 - e. Español (CPD-21.170-E-S).
 2. Guía de identificación del idioma (CPD-21.171).
 3. Solicitud de traducción (CPD-21.172).
 4. Guía de asistencia con el idioma:
 - a. Inglés (CPD-21.173);
 - b. Árabe (CPD-21.173);
 - c. Chino (simplificado) (CPD-21.173);
 - d. Polaco (CPD-21.173); y
 - e. Español (CPD-21.173).
 5. Tarjeta I Speak:
 - a. Árabe (CPD-21.174);
 - b. Chino (simplificado) (CPD-21.174);
 - c. Polaco (CPD-21.174); y
 - d. Español (CPD-21.174).
 6. Aviso de la aplicación de idiomas para el teléfono (CPD-21.184).

E. continúa el uso del Aviso de asistencia con el idioma (CPD-21.126).

F. suspende la tarjeta de Identificación del idioma (CPD-21.125).

NOTA: El Departamento ha determinado las circunstancias que exigen una revisión inmediata y aclaración de esta política. El Departamento continuará trabajando en colaboración con el Equipo de monitoreo independiente y la Oficina del Procurador General (Office of the Attorney General) de Illinois para revisar y modificar los procedimientos y responsabilidades que establece esta directiva incluyendo, entre otros, el desarrollo e implementación de un proceso para que los miembros multilingües del Departamento verifiquen sus competencias lingüísticas por medio de un examen práctico y una prueba de dominio y respondiendo a comentarios adicionales de la comunidad. Mientras se hace esta revisión y hasta que se publique una directiva revisada, los procedimientos que establece esta directiva siguen en vigor.

II. POLÍTICA

- A. El Departamento de Policía de Chicago y sus miembros prestarán un servicio policial profesional, respetuoso y cortés a todas las personas, de manera equitativa y sin prejuicio, y tomarán medidas razonables para prestar los servicios del Departamento a todas las personas con las que se relaciona, independientemente de su capacidad para hablar, leer, escribir o entender inglés. Los miembros del Departamento no mostrarán ningún sesgo ni discriminarán racial ni culturalmente en contra de personas que tengan poco dominio del inglés (LEP).
- B. Según la ley federal, la aplicación de la ley de inmigración está en manos del Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (ICE) de Estados Unidos y no del estado ni de la policía local.
1. Los miembros del Departamento no participarán en operaciones civiles de control migratorio ni apoyarán la aplicación civil de la ley federal de inmigración y cumplirán las disposiciones de la Ley TRUST de Illinois. 5 ILCS 805. Los miembros seguirán cumpliendo los procedimientos descritos en la directiva del Departamento titulada "Respuestas a incidentes relacionados con el estado de ciudadanía", incluyendo el cumplimiento de las disposiciones de la Ordenanza de bienvenida de la Ciudad de Chicago (MCC 2-173).
 2. Este requisito no impide que los miembros del Departamento tomen acción policial en respuesta a un asunto de seguridad pública que no esté relacionado con la ley civil o federal de inmigración o en respuesta a presuntas violaciones de los Estatutos recopilados de Illinois o del Código Municipal de Chicago (por ejemplo, un delincuente que se busca por una causa penal) siempre que dicha acción sea, de alguna manera, coherente con la Ley TRUST de Illinois. 5 ILCS 805/15.
- C. Los miembros del Departamento se asegurarán de que las personas con poco dominio del inglés (LEP) que necesiten un servicio del Departamento tengan acceso oportuno y significativo a los servicios policiales, incluyendo los servicios de traducción e interpretación que presta el Departamento de manera gratuita, para asegurarse de que exista una comunicación adecuada durante el incidente para comprender los documentos que se están firmando.
- D. Los miembros del Departamento que interactúan con personas con poco dominio del inglés usarán intérpretes certificados disponibles por medio de la aplicación InSight de LanguageLine o miembros multilingües del Departamento para garantizar la resolución adecuada del incidente, incluyendo, entre otros, interacciones con la comunidad, investigaciones preliminares e interrogatorios de custodia (por ejemplo, proporcionar los derechos Miranda).
1. Los miembros del Departamento usarán intérpretes certificados disponibles por medio de LanguageLine, ya sea la aplicación InSight o servicios de intérpretes en persona para todos los encuentros en los que participa una persona con poco dominio del inglés (LEP), excepto en las siguientes situaciones:
 - a. Cuando existan circunstancias urgentes y se necesite interpretación inmediata para proteger la seguridad de las personas presentes o la posible pérdida o destrucción de evidencia (pérdida física de propiedad, del testigo o la víctima, etc.).

NOTA: Una vez que haya pasado una circunstancia urgente, según se lista en el artículo II-D-1-a, los miembros del Departamento seguirán cumpliendo los procedimientos para InSight de LanguageLine que se describen en esta directiva.

- b. Cuando el miembro del Departamento no tenga acceso a la aplicación Insight de LanguageLine debido a un corte del servicio, una interrupción similar del servicio o un mal funcionamiento del dispositivo, y un supervisor apruebe el uso de un miembro multilingüe del Departamento.
 - c. Cuando una persona con LEP pida un servicio del Departamento que sea *ambos* de naturaleza informativa (por ejemplo, informal, no polémico que solo necesite información básica) y que no necesite una respuesta de emergencia.
2. En estas circunstancias, los miembros del Departamento pueden usar miembros de la lista de miembros multilingües del Departamento o a miembros de la comunidad que no pertenezcan al Departamento para la interpretación.
- a. Como un recordatorio, usar familiares, amigos o transeúntes para interpretar podría dar como resultado una violación de la confidencialidad, un conflicto de intereses o una interpretación inadecuada. Salvo en circunstancias urgentes listadas en el artículo II-D-1-a, los miembros del Departamento no deben usar a niños menores para que presten los servicios de interpretación.
 - b. A los familiares y amigos **NO** se les permitirá interpretar para una persona con poco dominio del inglés (LEP) durante una investigación criminal.
- E. Los miembros del Departamento que respondan a incidentes en los que participan personas en crisis con poco dominio del inglés se remitirán a la directiva del Departamento titulada ["Reconocimiento y respuesta a personas en crisis"](#).

III. DEFINICIONES

- A. **Idiomas principales** — aquellos idiomas hablados por personas que no hablan inglés o que tienen poco dominio del inglés y que representan el 5 % de la población total de la ciudad de Chicago o 10,000 personas, lo que sea menor.
- B. **LanguageLine Solutions** — un proveedor de servicios lingüísticos autorizado por el Departamento que presta servicios de traducción e interpretación en más de 240 idiomas en todo el mundo.
- C. **InSight de LanguageLine** — una aplicación instalada en un dispositivo de comunicación electrónica o tablet expedida por el Departamento que permite a su usuario dar acceso las 24 horas a interpretación a pedido en 240 idiomas, incluyendo el lenguaje de señas americano (ASL).
- D. **Miembro multilingüe del Departamento** — un miembro no certificado del Departamento que declaró los niveles de dominio de idiomas para hablar, escribir, leer y escuchar completando el Aviso de cambio del personal (CPD-11.611) y la Hoja de trabajo de ingreso de datos del personal (CPD-62.326).
- E. **Traducción** — el reemplazo de un texto por escrito en un idioma (lengua fuente) a un texto por escrito equivalente en otro idioma (lengua de destino).
- F. **Interpretación** — transmitir oralmente el significado de un idioma (lengua fuente) a otro (lengua de destino) mientras se conserva el mismo significado.

IV. COORDINADOR DE ACCESO LINGÜÍSTICO DEL DEPARTAMENTO

El coordinador de acceso lingüístico del departamento:

- A. Será un recurso para los miembros multilingües del Departamento, la política de poco dominio del inglés del Departamento, y el acceso a los servicios del Departamento para las personas con poco dominio del inglés.
- B. Recopilará, analizará e interpretará los datos de los servicios lingüísticos para apoyar y evaluar la respuesta del Departamento a las personas con LEP, comprender las necesidades del idioma en toda

la ciudad y asignar los recursos del idioma como corresponde. Los datos recopilados pueden incluir, entre otros, los siguientes:

1. idiomas usados, duración de la llamada y lugar de origen de las solicitudes de interpretación remotas en toda la ciudad hechas por medio de la aplicación InSight de LanguageLine y la Sección de respuesta alternativa (ARS);
 2. solicitudes de interpretación en persona;
 3. solicitudes de traducción, idiomas y lugares donde se necesitan, y tipo de material solicitado;
- C. Trabaja con la Oficina de Comunicaciones y Manejo de Emergencias (OEMC) para recopilar datos telefónicos para garantizar un despliegue equitativo en toda la ciudad y en todo el Departamento y para atender las quejas de acceso lingüístico de miembros de la comunidad.
- D. Facilitará la traducción y publicación de la política de acceso lingüístico del Departamento en su sitio web y hará que esté disponible para los grupos de la comunidad que prestan servicio a las comunidades con LEP de Chicago.
- E. Supervisar la calidad, coherencia y mejora continua de los servicios lingüísticos y ayudará a las unidades del Departamento a establecer las mejores prácticas de acceso lingüístico.
- F. Planificar y programar presentaciones de LanguageLine para las unidades y distritos del Departamento para demostrar la interpretación remota y la aplicación InSight.
- G. Coordinará el cumplimiento del Departamento con los requisitos del Código Municipal de Chicago (MCC) 2-40, ["Acceso lingüístico en toda la ciudad para garantizar la prestación eficaz de los servicios de la ciudad"](#), para dar a las personas con poco dominio del inglés un acceso significativo a los documentos y servicios públicos vitales del Departamento y realizará tareas relacionadas según sean necesarias para el coordinador de acceso lingüístico.
- H. Coordinará con el coordinador de Acceso lingüístico de la ciudad de Chicago o con el personal designado de la ciudad de Chicago que evaluará la eficacia y eficiencia de la política de poco dominio del inglés del Departamento, y otras políticas asociadas y formularios, publicaciones y material de distribución del Departamento de manera continua y presentará anualmente un reporte al superintendente, o a su persona designada, que describa cualquier recomendación de modificaciones de la política u operativas.
- I. Participará en las reuniones de coordinadores de acceso lingüístico de la ciudad de Chicago, según sea necesario.
- J. Colaborará con la implementación de un examen de dominio del idioma para los miembros del Departamento que declaren el dominio oral y auditivo de un idioma extranjero cuando dicho examen esté disponible.

V. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS

- A. La orden ejecutiva 13166 de la Casa Blanca, "Mejorar el acceso a los servicios para las personas con poco dominio del inglés", responsabiliza a todas las agencias que reciben ayuda económica federal para que desarrollen e implementen un sistema por el que las personas con LEP puedan acceder significativamente a esos servicios de acuerdo con, y sin sobrecargar excesivamente, la misión fundamental de la agencia.
- B. El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
- "No se debe excluir a ninguna persona en los Estados Unidos, sobre la base de raza, color o país de origen, de participar en, negársele los beneficios de o ser sujeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba ayuda económica federal".

NOTA: El trato diferente debido a la capacidad de una persona para hablar, leer, escribir o comprender el inglés puede ser un tipo de discriminación a causa del país de origen.

- C. texto selecto del Código Municipal de Chicago (MCC) 2-40-020, “Planes de acceso lingüístico”
“Todos los departamentos de la ciudad que prestan servicios públicos directos deben garantizar un acceso significativo a dichos servicios tomando medidas razonables para desarrollar e implementar los planes de acceso lingüístico específicos del departamento sobre las personas con LEP [poco dominio del inglés]”.

VI. LISTA DE MIEMBROS MULTILINGÜES DEL DEPARTAMENTO

- A. Los miembros del Departamento usarán intérpretes certificados por medio de LanguageLine, ya sea la aplicación InSight o servicios de intérpretes en persona, para todos los encuentros en los que participa una persona con poco dominio del inglés (LEP), excepto en las circunstancias limitadas que se describen en el artículo II-D-1 de esta directiva.

- B. Los miembros del Departamento que tengan competencias lingüísticas y quieran que se los agregue a la lista de miembros multilingües del Departamento deberán:

1. Completar un Aviso de cambio del personal ([CPD-11.611](#)) y:
 - a. marcar la casilla “Competencias lingüísticas”; e
 - b. indicar en la “Tabla de competencias lingüísticas” su nivel de competencia para comprender, hablar, escribir y leer un idioma que no sea el inglés.
2. Completar una Hoja de trabajo de introducción de datos del personal (CPD-62.326) e indicar en la sección “Competencias lingüísticas” su nivel de competencia para comprender, hablar, escribir y leer un idioma que no sea el inglés.

NOTA: Es posible que a los miembros del Departamento que declaren una competencia en un idioma que no sea el inglés se les pida que ayuden en la interpretación durante los encuentros de campo.

3. Presentar el original del Aviso de cambio del personal y la Hoja de trabajo de introducción de datos del personal a la Oficina de Administración de Seguridad Pública, División de Recursos Humanos (OPSA-HR).
 4. Presentar el duplicado de la copia del Aviso de cambio del personal al oficial al mando de su unidad.
- C. Los oficiales al mando de la unidad que reciban un Aviso de cambio del personal indicando una competencia lingüística adquirida se asegurarán de que el archivo del personal de la unidad del miembro que lo presenta se actualice con la información sobre la competencia lingüística.

- D. OPSA-HR se asegurará de que:

1. El archivo del personal del miembro que lo presenta se actualice con la información apropiada sobre las competencias lingüísticas cuando se reciba un Aviso de cambio del personal indicando un nuevo conocimiento lingüístico reportado o adquirido.
2. La lista de miembros multilingües del Departamento se mantiene y se presenta a:
 - a. el Centro de Información y Prevención del Delito (CPIC),
 - b. todos los oficiales al mando de las unidades; y
 - c. el coordinador de acceso lingüístico

NOTA: La lista que se presenta a los oficiales al mando de la unidad solo debe identificar los miembros multilingües del Departamento asignados a la unidad del oficial al mando.

- E. El oficial al mando del Centro de Información y Prevención de Delitos (CPIC) se asegurará de:

1. Mantener una lista actual de los miembros multilingües del Departamento.

2. Entregar a los miembros del Departamento el nombre/la información de contacto de los miembros multilingües del Departamento para el idioma solicitado.

VII. RESPONSABILIDADES

- A. El subdirector del Grupo de capacitación y apoyo (Training and Support Group) establecerá y mantendrá programas de capacitación (por ejemplo, plan de estudios de streaming de video, e-Learning) para capacitar a los miembros del Departamento sobre la política LEP del Departamento y su implementación, incluyendo el uso de miembros multilingües del Departamento e intérpretes certificados de LanguageLine.
- B. El director de la Sección de tecnología de campo e innovación (Field Technology and Innovation Section OPSA-FTIS), se asegurará de que la política LEP del Departamento se muestre muy a la vista en el sitio web público del Departamento y que los dispositivos de comunicación electrónica expedidos por el Departamento estén equipados con la aplicación InSight de LanguageLine.
- C. El coordinador de acceso lingüístico del Departamento, en coordinación con el comandante, División de Inspecciones (Inspections Division), establecerá un programa de monitoreo para garantizar el cumplimiento de la política LEP en todo el Departamento, incluyendo la:
 1. implementación de la política;
 2. asignación y uso de servicios de interpretación y traducción;
 3. necesidad de traducir los formularios, publicaciones y material de distribución del Departamento; y
 4. colocación visible de la señalización de los derechos lingüísticos necesarios en las instalaciones del Departamento.
- D. Los oficiales al mando de las unidades:
 1. Se asegurarán de que la lista actualizada de los miembros multilingües del Departamento que identifica a los miembros de la unidad se entregue a cada teniente de operaciones de turno o al supervisor de la unidad designado.
 2. Responsables por una instalación del Departamento se asegurarán de que el Aviso de asistencia con el idioma ([CPD-21.126](#)), el Aviso de la aplicación de idiomas para el teléfono (CPD-21-184), y la Guía de identificación de idiomas (CPD-21.171) apropiados estén muy a la vista en un área pública del centro.

NOTA: La exhibición del Aviso de asistencia con el idioma será específica para cada instalación del Departamento e incluirá texto por escrito traducido a los tres idiomas más predominantes usados en las comunidades circundantes inmediatas a la instalación.

VIII. PROCEDIMIENTOS

- A. Al principio de su período de servicio, los miembros del Departamento:
 1. Pedirán un dispositivo de comunicación electrónica expedido por el Departamento equipado con la aplicación InSight de LanguageLine, cuando esté disponible en su unidad de asignación.
 - a. Los miembros del Departamento registrarán la expedición del dispositivo en el Registro de equipo personal (CPD-21.919).
 - b. Los miembros del Departamento seguirán cumpliendo los procedimientos para los dispositivos de comunicación electrónica expedidos por el Departamento, según se describe en la directiva del Departamento titulada "Dispositivos de comunicación electrónica expedidos por el Departamento".
 2. Inspeccionarán visual y físicamente el dispositivo de comunicación electrónica expedido por el Departamento y se asegurarán de que está cargado y que funciona.

NOTA: Los miembros del Departamento consultarán el Aviso de la aplicación de idiomas para el teléfono (CPD-21.184) para obtener más información y consejos sobre el uso de la aplicación Insight de LanguageLine.

B. Cuando un miembro del Departamento se encuentre con una persona con LEP que necesite un intérprete para comunicarse eficazmente durante el transcurso de una investigación o mientras presta otro servicio del Departamento, el miembro:

1. determinará el idioma principal que comprende la persona con LEP;

NOTA: La Guía de identificación del idioma (CPD-21.171) o la herramienta de selección del idioma de la aplicación InSight en el dispositivo móvil se puede usar para determinar el idioma principal. Alternativamente, una persona con LEP puede mostrar una tarjeta I Speak (CPD-21.174) para indicar el idioma que habla.

2. avisará a la Oficina de Comunicaciones y Manejo de Emergencias (OEMC) la necesidad de servicios de interpretación y;

a. que se comunicarán con LanguageLine por medio de la aplicación InSight; o

NOTA: Los miembros del Departamento seleccionarán el idioma necesario para la interpretación de **audio/video** y un intérprete certificado de LanguageLine les pedirá al principio de la llamada el número de 4 dígitos de la zona donde ocurre el incidente y les dará su nombre y número de identificación.

b. Si la aplicación InSight de LanguageLine no está disponible, se comunicarán con ARS para dar asistencia con el idioma por medio de LanguageLine.

3. se presentará y le explicará brevemente la naturaleza de la llamada al intérprete;

4. le hablará claramente a la persona con LEP, **no** al intérprete, con oraciones cortas, haciendo pausas al final del pensamiento para darle al intérprete una oportunidad para transmitir la información a la persona, incluyendo el contenido de cualquier documento que necesite firmar;

5. antes de que concluya el incidente o finalice la necesidad de servicios de interpretación, le pedirá a la persona con LEP que revise la información que recibió y evaluará si recuerda la información para asegurarse de que comprendió la situación; y

6. documentará el uso de la asistencia con el idioma a través de la aplicación Insight de LanguageLine o de un miembro multilingüe del Departamento, el nombre del intérprete y su número de identificación en la sección narrativa de cualquier reporte de incidente que sea completado.

NOTA: Si los servicios de interpretación no se dieron a través de la aplicación InSight de LanguageLine o de un miembro multilingüe del Departamento, el reporte también documentará el motivo por el cual se usó un intérprete alternativo.

C. Los miembros multilingües del Departamento a quienes se les pida que presten los servicios de interpretación o traducción para un incidente:

1. responderán al incidente sin retrasos innecesarios;

2. se identificarán por su nombre y rango ante la persona que pide los servicios de interpretación;

3. presentarán una interpretación y traducción precisas e imparciales; y

4. recibirán una remuneración conforme con el acuerdo de negociación colectiva del miembro.

NOTA: Si en cualquier momento un miembro multilingüe del Departamento determina que su nivel de dominio del idioma no es suficiente para completar la interpretación, el miembro le avisará a un supervisor y solicitará un intérprete certificado mediante la aplicación InSight de LanguageLine.

D. Los miembros del Departamento que interactúen con una persona sorda, sordociega o con discapacidad auditiva seguirán los procedimientos descritos en la directiva del Departamento titulada "Personas con discapacidades".

E. Además de los procedimientos listados arriba, cuando un miembro del Departamento interroge o detenga a una persona con LEP que necesite un intérprete para comunicarse eficazmente, el miembro:

1. Seguirá cumpliendo los procedimientos establecidos descritos en las directivas del Departamento tituladas "[Interrogatorios de custodia](#)", "[Procesamiento de personas bajo control del Departamento](#)", "[Procedimientos para el arresto y la detención de extranjeros](#)" y "[Reconocimiento y respuesta a personas en crisis](#)".

NOTA: Si corresponde, siga los procedimientos de procesamiento para una persona que es sorda, sordociega o con discapacidad auditiva descritos en la directiva del Departamento titulada "Personas con discapacidades", incluyendo la obtención de un intérprete de lenguaje de señas certificado.

2. Retrasará el interrogatorio o el procesamiento de la detención hasta que se hayan comunicado con LanguageLine por medio de la aplicación InSight para obtener asistencia con el idioma.
3. Antes de que comience el interrogatorio, le explicará el proceso al intérprete de LanguageLine y lo familiarizará con las preguntas que se le puedan hacer al acusado.
4. Le informará al intérprete certificado de LanguageLine que mantenga la confidencialidad de toda la información interpretada y relacionada con la asignación, y que no se le permitirá defender, asesorar ni incluir su opinión mientras esté interpretando para una persona detenida.
5. Usará el intérprete certificado de LanguageLine para realizar el interrogatorio o el proceso de detención. El miembro del Departamento que está realizando el interrogatorio o el proceso de detención:
 - a. Le advertirá expresamente a la persona sobre sus derechos constitucionales (advertencia Miranda) traducidos oralmente a su idioma principal por medio de un intérprete certificado de LanguageLine, recitando cada una de las advertencias y obteniendo una respuesta para cada advertencia.

NOTA: La advertencia de los derechos de la persona se debe hacer antes del comienzo de cualquier interrogatorio bajo custodia sobre un delito o infracción específicos por los cuales la persona está bajo custodia.

- b. Le informará a la persona bajo custodia que el intérprete que se pidió se provee gratuitamente.
- c. Le hablará con claridad a la persona bajo custodia en un tono normal y evitará acelerar el interrogatorio de manera que no se identifique toda la información del incidente que se está investigando o no se permita una interpretación precisa.

F. Los supervisores a quienes se avise de un incidente que involucre una persona con LEP se asegurarán de que:

1. Se presten servicios de interpretación usando la aplicación InSight de LanguageLine, o un miembro multilingüe del Departamento, según corresponda.
2. El uso de un intérprete se documente en la sección narrativa de cualquier reporte completado para el incidente, incluyendo el nombre y número de identificación del intérprete.

IX. PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR QUEJAS E INICIAR INVESTIGACIONES

- A. De acuerdo con la directiva del Departamento titulada “[Sistema de quejas y medidas disciplinarias](#)”, la Oficina de Asuntos Internos (BIA) y la Oficina Civil de Responsabilidad Policial (COPA) hacen investigaciones minuciosas, objetivas y eficientes de las acusaciones de mala conducta de los miembros del Departamento de Policía de Chicago, incluyendo las presuntas infracciones de esta política.
- B. El Departamento da a los miembros del público numerosas oportunidades y métodos, incluyendo anónimamente y por medio de representantes terceros, para presentar quejas y reportar acusaciones de mala conducta contra miembros del Departamento, incluyendo:
- En persona en las estaciones de distrito del Departamento o en la Oficina Central de Seguridad Pública (Public Safety Headquarters) o cuando se pida un supervisor de campo del Departamento.
 - Por teléfono, llamando al teléfono del servicio de no emergencias de la ciudad de Chicago al 3-1-1 (en la ciudad de Chicago) o al (312) 744-5000 (fuera de la ciudad de Chicago), 24 horas al día, 7 días a la semana. A las personas que llamen se les dará la opción de dejar un mensaje de voz para COPA o hablar con un supervisor del Departamento.
 - Por medio del sitio web del Departamento (<https://home.chicagopolice.org>), que contiene un enlace al formulario de quejas en línea de COPA al que se puede acceder seleccionando “presentar una queja”.
 - Comunicándose con COPA en persona, por teléfono, por medio de su sitio web, o por correo postal a:
Civilian Office of Police Accountability (COPA)
1615 W Chicago Ave, 4th Floor
Chicago, Illinois 60622
(312) 746-3609
(312) 745-3598 TTY
<http://www.chicagocopa.org/>
- C. El Departamento usará intérpretes certificados de LanguageLine para facilitar el reporte de acusaciones de mala conducta y el proceso de iniciación de quejas.
- D. Los miembros del Departamento que investiguen quejas contra el Departamento o los miembros del Departamento que involucren a personas con LEP:
- Seguirán cumpliendo los procedimientos establecidos en la directiva del Departamento titulada “[Sistema de quejas y medidas disciplinarias](#)”.
 - Presentarán toda la documentación necesaria al denunciante en el idioma principal de la persona, cuando esté disponible, o traducida oralmente por un intérprete certificado por medio de la aplicación Insight de LanguageLine.
- NOTA:** Los miembros del Departamento informarán a los demandantes de que los servicios de interpretación se prestan gratuitamente y que se puede contactar a un proveedor externo si la persona con LEP lo pide o si un supervisor lo considera necesario.
- Serán responsables de desarrollar y hacer cualquier pregunta para obtener la información necesaria.

X. MATERIALES MULTILINGÜES DEL DEPARTAMENTO

- A. Los miembros del Departamento que identifiquen formularios del Departamento que sería beneficioso tener traducidos a un idioma que no sea el inglés harán esta solicitud a la División de Investigación y Desarrollo (Research and Development Division) de acuerdo con los procedimientos descritos en la directiva del Departamento titulada “[Sistema de administración de formularios](#)”.

- B. Los formularios esenciales del Departamento están disponibles para que los miembros del Departamento los usen en situaciones en que participe una persona con LEP. Los miembros del Departamento consultarán el Sistema de directivas del Departamento que está situado en <https://directives.chicagopolice.org> para todos los formularios traducidos del Departamento que estén disponibles.
- C. Los miembros del Departamento que identifiquen material de distribución del Departamento (por ejemplo, panfletos, volantes, folletos) que sería beneficioso traducir a un idioma que no sea el inglés, harán esta solicitud completando una Solicitud de traducción (CPD-21.172).
- D. El Departamento traducirá esta política, “Interacciones con personas con poco dominio del inglés”, y otras políticas asociadas, a cualquier idioma que no sea el inglés hablado por una población con dominio limitado o poco dominio del inglés que representa el 5 % o 10,000 de las personas en Chicago, lo que sea menor, y publicará esta política y las traducciones en el sitio web del Departamento en: <https://home.chicagopolice.org/community-policing-group/language-access/>.
- E. El sitio web del Departamento de Policía de Chicago tiene un servicio de traducción por computadora, documentos traducidos, formularios descargables y otros recursos públicos. Se puede encontrar en <https://home.chicagopolice.org/community-policing-group/language-access/>.
1. El Reporte de comentarios de asistencia con el idioma (CPD-21.170), como se lista en el artículo I-D-1 de esta directiva, recopila y registra los comentarios del público relacionados con los servicios de acceso lingüístico para mejorar la igualdad de acceso a los servicios y programas públicos.
 2. La Guía de asistencia con el idioma (CPD-21.173) explica que todos pueden comunicarse con la policía independientemente del idioma que hablen.
 3. La tarjeta I Speak (CPD-21.174) está disponible en varios idiomas, como se lista en el artículo I-D-5 de esta directiva.

XI. REVISIÓN DE LA POLÍTICA

El Departamento revisará esta directiva periódicamente, como mínimo cada dos años, para evaluar si aporta una orientación y guía eficaces para los miembros del Departamento y si es coherente con la ley actual y con la visión, misión, objetivos y prácticas del Departamento. Cuando examine y revise esta política, el Departamento buscará la opinión de los miembros de la comunidad y de las organizaciones basadas en la comunidad con conocimientos y experiencia pertinentes por medio de los esfuerzos de participación de la comunidad.

(Los artículos señalados con cursiva/doble subrayado se han agregado o revisado).

Autenticado por MWK

Larry Snelling
Superintendente de policía

19-060 VM/DL