



MANUAL DE OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE NUEVA ORLEANS

CAPÍTULO: 55.5.1

TÍTULO: COMUNICACIONES CON PERSONAS CON SORDERA O CON DIFICULTADES AUDITIVAS

VIGENCIA: 6/25/2017

MODIFICACIONES: 12/19/2021

FINALIDAD

La finalidad de este capítulo es facilitar pautas para la interacción con personas con sordera, con dificultades auditivas o con un impedimento auditivo y que puedan enfrentarse a dificultades para acceder de manera efectiva a derechos, obligaciones y servicios importantes, o bien para comprenderlos.

DECLARACIÓN DE POLÍTICA

1. Los miembros respetarán y tratarán a todas las personas por igual, independientemente de su capacidad auditiva. Las personas con sordera o con dificultades auditivas tienen derecho a un nivel de servicio equivalente al que se presta a las demás personas.
2. La comunicación eficaz con personas con sordera o con dificultades auditivas involucradas en un incidente que requiera la intervención policial —ya sean víctimas, testigos, sospechosos o personas arrestadas— es fundamental para determinar el tipo de incidente, el nivel de urgencia y los hechos relevantes.
3. El Departamento de Policía de Nueva Orleans tiene obligaciones legales específicas en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de comunicarse de manera eficaz con las personas con sordera o con dificultades auditivas. Para cumplir con estas obligaciones, los miembros acatarán las pautas de este capítulo.
4. El NOPD garantizará que se pongan a disposición de todos los miembros del público con sordera o con dificultades auditivas las ayudas complementarias adecuadas, incluyendo intérpretes cualificados, para que puedan participar o beneficiarse de los servicios, programas o actividades policiales y conexos del NOPD en igualdad de condiciones que los demás.

DEFINICIONES

Ayudas complementarias: servicios o dispositivos que permiten a las personas con sordera o con dificultades auditivas tener igualdad de oportunidades para comprender o comunicarse de manera eficaz. Estas incluyen, entre otros, el uso de gestos o ayudas visuales para complementar la comunicación oral; el uso de un bloc de notas y un bolígrafo o lápiz para intercambiar notas escritas; el uso de una computadora o máquina de escribir; el uso de un dispositivo o sistema de audición asistida; el uso de un videoteléfono o de un servicio de interpretación remota por video; o el uso de un intérprete cualificado.

Circunstancias apremiantes: una urgencia imperiosa o una verdadera emergencia que un agente pueda describir de manera específica sin utilizar términos vagos ni lenguaje genérico.

Circunstancias que llevan a una persona razonable a creer que es necesario actuar con prontitud para prevenir lesiones a sí misma o a otros.

Intérprete o profesional en transliteración mediador: persona, incluyendo a una con dificultades auditivas, que puede ayudar a facilitar una interpretación fidedigna entre el inglés hablado y el lenguaje de señas o entre variantes de dicho lenguaje, actuando como mediador entre una persona con dificultades auditivas y un intérprete o profesional en transliteración cualificado.

Intérprete o profesional en transliteración cualificado: un intérprete de lenguaje de señas o intérprete oral cualificado es aquel que puede interpretar de forma eficaz, fidedigna e imparcial, tanto de forma receptiva como expresiva, mediante cualquier vocabulario especializado necesario. Por consiguiente, un intérprete debe ser capaz de comunicar mediante el lenguaje de señas a la persona con sordera (o interpretar oralmente a la persona que no utiliza el lenguaje de señas) lo que dice la persona oyente, así como de comunicar verbalmente a la persona oyente lo que la persona con sordera comunica mediante señas. El intérprete debe poder interpretar en el idioma que usa la persona con sordera (por ejemplo, lenguaje de señas estadounidense o sistema de señas en inglés) y debe estar familiarizado con la terminología y las frases propias de las fuerzas del orden. Si bien un intérprete “cualificado” puede estar certificado, un intérprete certificado no necesariamente está “cualificado”. Una persona certificada por la organización Registry of Interpreters for the Deaf o, en caso de que no haya un intérprete o profesional en transliteración certificado disponible, una persona capaz de comunicarse de manera fidedigna y de transmitir información a una persona con dificultades auditivas y de esta (consulte <http://www.lrid.org/#> para obtener información adicional).

Persona con sordera: persona que tiene una pérdida auditiva profunda y que puede usar el lenguaje de señas.

Persona con dificultades auditivas: persona que, debido a un impedimento, tiene el sentido del oído disminuido o deteriorado y que puede tener problemas para comprender determinadas comunicaciones.

Profesional en transliteración: persona que puede transcribir o representar letras o palabras con los caracteres correspondientes de otro alfabeto.

Teléfono de texto, terminal de teletipo o teletipo (TTY): un dispositivo de telecomunicaciones para personas con sordera o con dificultades auditivas que les permite utilizar el teléfono para comunicarse mediante mensajes de texto digitados. Se necesita un dispositivo TTY en ambos extremos de la conversación. Puede utilizarse tanto con teléfonos fijos como con teléfonos celulares. A diferencia de la mensajería de texto, está diseñado para la conversación sincrónica, como una versión escrita de una llamada telefónica.

Videoteléfono: un dispositivo que ayuda a las personas con sordera o con dificultades auditivas que utilizan el lenguaje de señas a comunicarse entre sí o con personas oyentes a través de un intérprete de lenguaje de señas.

Servicio de interpretación remota por video: un servicio que facilita la comunicación entre personas con sordera o con dificultades auditivas y personas oyentes que se encuentran en el mismo lugar, utilizando un intérprete a través de una computadora con cámara web y conexión a internet.

PERSONAS CON SORDERA O CON DIFICULTADES AUDITIVAS: DISPOSICIONES GENERALES

5. Al reconocer que diversos encuentros con las fuerzas del orden pueden ser potencialmente tensos o estar cargados de emociones, los miembros deben estar atentos a la posibilidad de falta de comunicación con personas con sordera o con dificultades auditivas. Los miembros deben actuar con especial cuidado tanto en el uso de todos los gestos como con la comunicación verbal y escrita para minimizar la confusión o el malentendido inicial al tratar con cualquier persona que tenga un impedimento comunicativo conocido o presunto.

6. El tipo de ayuda complementaria que pueda ser necesaria para una comunicación eficaz con una persona con sordera o con dificultades auditivas dependerá de la duración, la complejidad y el contexto de la comunicación. Dado que la naturaleza de cualquier contacto con las fuerzas del orden puede variar de manera considerable de una situación a otra, los miembros de este Departamento tendrán en cuenta toda la información que esté razonablemente a su alcance al determinar cómo comunicarse con una persona con sordera o con dificultades auditivas. Estos factores pueden incluir, entre otros, lo siguiente:
 - (a) El grado en que un impedimento auditivo es evidente o se da a conocer de otro modo al miembro implicado. Las personas con sordera o con dificultades auditivas pueden mostrarse reacias a reconocer su impedimento e incluso fingir que comprenden una comunicación en su totalidad, a pesar de la confusión real;
 - (b) La naturaleza del impedimento (por ejemplo, sordera total o dificultad auditiva);
 - (c) El método habitual de comunicación de la persona;
 - (d) La naturaleza del contacto (emergencia frente a no emergencia; custodia frente a consentimiento);
 - (e) La naturaleza, importancia y duración de la comunicación requerida; y
 - (f) La disponibilidad de ayudas complementarias.
7. Para comunicarse de manera eficaz con todas las personas, tan pronto como sea posible durante la interacción, los miembros darán prioridad al tipo de ayuda o servicio complementario solicitado por la persona con sordera o con dificultades auditivas. Los miembros pueden utilizar la(s) tarjeta(s) de comunicación del **apéndice A** para determinar el método de comunicación preferido de una persona y facilitarle esa ayuda cuando sea adecuado según las circunstancias.
8. El NOPD no cobrará a las personas con sordera o con dificultades auditivas el costo de cualquier ayuda complementaria necesaria para una comunicación eficaz.
9. Los miembros no exigirán a una persona con sordera o con dificultades auditivas que aporte su propia ayuda complementaria.

PROVISIÓN DE ASISTENCIA MEDIANTE AYUDAS COMPLEMENTARIAS

10. En varias situaciones, la comunicación oral complementada con gestos y ayudas visuales, o bien el intercambio de notas escritas, será un medio eficaz para comunicarse con personas con sordera o con dificultades auditivas. En otras situaciones, quizás sea necesario un dispositivo o un intérprete. Cuanto más larga, compleja e importante sea la comunicación, más probable será que se requiera un intérprete. Por ejemplo:
 - (a) Si una persona con sordera o con dificultades auditivas pide indicaciones para llegar a un lugar, los gestos o el intercambio de notas escritas a mano pueden ser un medio eficaz para transmitir esta información.
 - (b) Si un miembro está realizando entrevistas a testigos como consecuencia de un incidente delictivo, es posible que se necesite un intérprete de lenguaje de señas para comunicarse de manera eficaz con alguien cuyo principal medio de comunicación sea el lenguaje de señas. Puede ser necesario un intérprete oral para comunicarse con alguien que sabe leer los labios.
11. Los agentes deben documentar el tipo de comunicación utilizada en cualquier informe relacionado y si una persona con sordera o con dificultades auditivas optó por utilizar los servicios prestados por el Departamento o alguna otra fuente identificada. Los servicios prestados por el Departamento pueden incluir, entre otros, las siguientes ayudas complementarias:
 - (a) **RECURSOS DE CAMPO**

Se motiva a los agentes y miembros a utilizar los recursos que tengan a su disposición de

inmediato en cualquier contacto con una persona con sordera o con dificultades auditivas. Algunos ejemplos de esto serían métodos tan sencillos como los siguientes:

- i. Gestos con las manos o comunicaciones escritas intercambiadas entre el miembro y una persona con sordera o con dificultades auditivas;
- ii. Uso de ayudas visuales, tales como la(s) tarjeta(s) de comunicación que figuran en el apéndice adjunto;
- iii. Ponerse al frente de una persona que utiliza la lectura de labios y hablar despacio y con claridad; y
- iv. Hablar o leer términos sencillos despacio y con claridad.

(b) SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

El director ejecutivo del Distrito de Comunicaciones de la Parroquia de Orleans conservará una lista de intérpretes y servicios cualificados a los que se podrá contactar por cuenta del Departamento con la aprobación de un supervisor del NOPD para ayudar a las personas con sordera o con dificultades auditivas. Esta aprobación se otorgará, a menos que suponga una carga excesiva para el NOPD. Cuando se utilicen, se notificará a dichos intérpretes a la mayor brevedad posible. Los miembros no prolongarán de manera injustificada la reclusión de una persona con sordera o con dificultades auditivas si no hay un intérprete disponible para intervenir en un plazo razonable. La organización Deaf Action Center cuenta con una lista de personas capacitadas que responderán a llamadas de emergencia si es necesario. Para obtener asistencia de interpretación de emergencia, los agentes llamarán a Deaf Action Center al (504) 615-7122 o (504) 432-5794 una vez que hayan recibido la aprobación de sus supervisores.

(c) SERVICIOS DE TTY Y DE RETRANSMISIÓN

Las personas con sordera o con dificultades auditivas deben tener la oportunidad de utilizar teléfonos de texto (TTY o TDD), servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TRS) o servicios de retransmisión de video (VRS). Todas las llamadas realizadas por dichas personas a través de estos servicios son recibidas por el Distrito de Comunicaciones de la Parroquia de Orleans, que es responsable del sistema 911 para la parroquia de Orleans. Una vez que los agentes hayan respondido a una llamada de auxilio retransmitida a través del sistema 911 y hayan determinado que puede necesitarse un intérprete para una persona con sordera o con dificultades auditivas, se comunicarán de inmediato con su supervisor. Una vez que el supervisor haya aprobado el uso de los servicios de la organización Deaf Action Center, se llamará a su número principal (504-615-4944) y dicha organización intentará comunicarse con el intérprete disponible más cercano para que preste asistencia.

(d) OTROS DISPOSITIVOS Y SERVICIOS

Los miembros también pueden valerse de otros dispositivos y servicios disponibles y autorizados por el Departamento, tales como dispositivos de audición asistida, videoteléfonos o servicios de interpretación remota por video. El uso de estos otros dispositivos y servicios también requiere la aprobación de la supervisión del NOPD.

12. El Departamento desaconseja el uso de intérpretes voluntarios para facilitar la comunicación con personas con sordera o con dificultades auditivas. Los voluntarios, tales como familiares o amigos de personas con sordera o con dificultades auditivas, podrán prestar asistencia en la comunicación **únicamente** en circunstancias apremiantes, cuando no haya disponibilidad de otro tipo de ayudas complementarias o bien resulten ineficaces. Los miembros implicados deben tener en cuenta la naturaleza del contacto y la relación entre el voluntario y la persona con sordera o con dificultades auditivas, así como ser conscientes de la posibilidad de conflictos de intereses, en particular en situaciones de violencia doméstica.

ARRESTOS, FICHAJE E INTERROGATORIOS BAJO CUSTODIA

13. Con el fin de garantizar que se protejan los derechos de todas las personas con sordera o con dificultades auditivas durante arrestos e interrogatorios bajo custodia, el Departamento brindará la asistencia necesaria en materia de comunicación en el transcurso de dichas situaciones. La falta de comunicación durante interrogatorios bajo custodia puede tener

repercusiones considerables en las pruebas presentadas en cualquier enjuiciamiento penal relacionado. Por lo tanto, el personal que presta asistencia en materia de comunicación en estas situaciones debe utilizar ayudas complementarias para comunicarse de forma fidedigna y eficaz con personas con sordera o con dificultades auditivas.

14. Siempre que una persona con sordera o con dificultades auditivas sea arrestada, los agentes que realicen el arresto conseguirán un intérprete o profesional en transliteración cualificado para cualquier interrogatorio, advertencia y notificación de derechos o toma de una declaración (*consulte* las secciones 2364(E) y 2366, título 46, Leyes Revisadas, Legislatura Estatal de Luisiana [La. R.S. 46: 2364(E); La. R.S. 46: 2366]). 46:2366. Se dejará constancia del uso de un intérprete o profesional en transliteración en todos los informes escritos que documenten el interrogatorio.
15. Las personas que necesiten ayudas de comunicación (aparatos auditivos, por ejemplo) podrán conservarlos mientras estén bajo custodia.
16. Siempre que una persona con sordera o con dificultades auditivas sea recluida o arrestada y esposada, los agentes deben considerar, si la seguridad lo permite, colocar las esposas delante del cuerpo para permitir que la persona firme o escriba notas (*consulte* el **capítulo 1.3.1.1 [“Esposas y dispositivos de inmovilización”]**).

ACERCAMIENTO COMUNITARIO

17. Los programas de acercamiento comunitario y otros servicios similares que ofrece este Departamento han sido cada vez más reconocidos como importantes para el éxito definitivo de las funciones policiales más tradicionales. Por ello, este Departamento seguirá colaborando con grupos comunitarios, empresas locales y vecindarios para brindar igualdad de acceso a dichos programas y servicios a personas y grupos con discapacidades.

CAPACITACIÓN

18. Para garantizar que todos los miembros que tengan contacto con el público o con personas bajo custodia estén debidamente capacitados, este Departamento impartirá capacitación periódica sobre lo siguiente:
 - (a) La obligación del Departamento de prestar servicios en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, y cualquier jurisprudencia reciente o pertinente;
 - (b) Conocimiento por parte de los miembros de las políticas, los procedimientos, los formularios y los recursos disponibles relacionados;
 - (c) Trabajo eficaz con intérpretes presenciales y telefónicos y con el equipo relacionado; y
 - (d) Conocimiento y comprensión de la importancia de este capítulo para garantizar su aplicación.

APÉNDICE A TARJETAS DE COMUNICACIONES

Los miembros pueden utilizar las siguientes páginas como ayudas visuales para facilitar la comunicación con personas con sordera o con dificultades auditivas.



La mejor manera de comunicarse conmigo es la siguiente:



INFRACCIONES

