

City University of New York (CUNY)

## CUNY Academic Works

---

Capstones

Craig Newmark Graduate School of Journalism

---

Fall 12-15-2017

### ¿Se habla español?

Carlos A. Serrano

*CUNY Graduate School of Journalism*

Gerardo Del Valle

*Cuny Graduate School of Journalism*

Estefanía Hernández

*Cuny Graduate School of Journalism*

Alma Sacasa

*Cuny Graduate School of Journalism*

Lidia Hernández

*Cuny Graduate School of Journalism*

### How does access to this work benefit you? Let us know!

More information about this work at: [https://academicworks.cuny.edu/gj\\_etds/237](https://academicworks.cuny.edu/gj_etds/237)

Discover additional works at: <https://academicworks.cuny.edu>

---

This work is made publicly available by the City University of New York (CUNY).

Contact: [AcademicWorks@cuny.edu](mailto:AcademicWorks@cuny.edu)

## ¿Se habla español?

**A pesar de años de esfuerzos, la policía de Nueva York aún no presta servicios de traducción 100% efectivos a víctimas de crímenes que no hablan inglés. Las consecuencias van desde simple molestias burocráticas hasta la muerte en algunos casos.**

**Por Gerardo del Valle, Carlos Serrano, Estefania Hernandez, Alma Sacasa y Lidia Hernandez**

El 3 de octubre Brenda Martínez llegó a la estación de policía 110 en Elmhurst, Queens, para denunciar que un hombre la había golpeado e insultado en la calle. Martínez es una mujer transgénero mexicana de 35 años, de estatura baja, con el pelo rubio, que contrasta con su piel trigueña. Con su inglés limitado, hace lo que puede para sobrevivir en la metrópolis más habitada de los Estados Unidos.

Rumbo a la comisaría, Martínez camina determinada. La acompaña Bianey García, una activista de Make the Road, quien trabaja por los derechos de la comunidad LGBT. Martínez va a paso firme, sin embargo, su mirada y la voz baja con la que conversa, delatan sus nervios.

En la estación de policía espera su turno de pie detrás de un aviso que dice “Alto”, en inglés. Al intentar contarle su caso al policía que la atiende, su inglés se quiebra. Intenta, cambiando palabras, rápido y lento, cada vez moviendo más la boca, explicarle al agente lo que le ocurrió. El policía la escucha unos segundos, hasta que desiste.

Martínez se tensa, intenta articular alguna frase. Detrás del escritorio, el oficial frunce el ceño, incómodo. Brenda se apoya en la baranda que los separa y mira de un lado a otro, le muestra los papeles que trae, balbucea, pero nada resulta. Después de esforzarse, se derrumba ante la frustración de no poder sostener la conversación con el oficial.

De una de las múltiples puertas de la comisaría sale una oficial joven. Al verla, el policía que atiende a Martínez la busca, pidiendo auxilio: “ey, ¿puedes ayudarme a traducir?”, “yo entiendo español, pero no soy una intérprete certificada, así que no puedo ayudar”, responde con desdén la oficial.

Martínez, desorientada, voltea a ver a García, la activista, que mira la escena desde la puerta. Con la mirada, Martínez le implora a García que la ayude. Hasta ese momento, la activista se había negado a ayudarla, precisamente como forma de presión para que la policía le brinde los servicios de traducción como corresponde. Sin embargo, al ver que la situación se vuelve insostenible, García decide intervenir como intérprete.

Según cifras de la Policía de Nueva York, el español es el idioma que más encuentran sus oficiales en necesidad de traducción. De las llamadas recibidas al 911 para el 2010, el 89% del contacto entre agentes y la población que no habla inglés fue en español.

Pero la policía no siempre saben responder. Después de hablar con activistas, pasar horas afuera de diversos precintos hablando con personas que denunciaban crímenes y revisando actas, órdenes ejecutivas e investigaciones oficiales, es evidente que los esfuerzos de la Policía y el gobierno local, a pesar de años de promesas e iniciativas, aún dejan huecos en la cobertura de personas como Brenda, cuyo inglés es limitado, en una de las ciudades más diversas del mundo.

Ya sea en la Comisaría 115 en Queens, en donde Nathaly Bourdier tiene que corregir el informe del accidente automovilístico de su padre porque los policías no lograron entender su español; una madre que llega al precinto acompañada por su hija como traductora; o en la comisaría 110, en donde una inmigrante colombiana sale resignada tras hacer un esfuerzo titánico para reportar un documento perdido. En Nueva York, donde un cuarto de la población no habla inglés, los hispanohablantes asumen con normalidad que al llegar a la policía, tendrán que hacer malabares para poder comunicarse.

Las deficiencias en el sistema se volvieron evidentes cuando en el 2014, en uno de los casos más emblemáticos de fallas en los servicios de traducción, Deisy García, una inmigrante guatemalteca, intentó denunciar varias veces amenazas de muerte que recibía de su esposo, Miguel Mejía Ramos. Las ocho veces que llegó a la comisaría, llenó el formulario, habló con policías y denunció a su pareja, se encontró con una barrera impenetrable. Sus denuncias, redactadas en español nunca fueron traducidas por la comisaría 103. La noche del 14 de enero del 2014, García y sus dos hijos fueron asesinados.

El asesinato de García sirvió para atraer la atención de los medios en una demanda del 2012 impulsada por la organización Violence Intervention Program (VIP) por casos similares en toda Nueva York. Casos como el de Maritza Vega en Staten Island, quien después de poner varias denuncias en español en contra de su esposo en la comisaría, terminó arrestada después de que su esposo puso una denuncia en su contra; o el de Lina Carrión en Brooklyn, quien descubrió que su novio abusaba sexualmente de su hija, y al llamar a la policía y pedir un intérprete, los agentes insistieron en utilizar a la niña como traductora.

La demanda concluyó en mayo de este año con un acuerdo fuera de corte que exigía que la policía tomara pasos concretos para mejorar el servicio a víctimas de abuso doméstico que no hablaran inglés. Entre las medidas estaban: identificar miembros de cada comisaría, que serán responsables de los procedimientos en otros idiomas; entrenar a sus agentes, y pagar \$297,500.00 como indemnización a las doce víctimas que firmaron la demanda.

### **Más de una década perdida en traducción**

La ciudad no es ajena a sus deficiencias al momento de comunicarse con la comunidad hispanoparlante. Hace casi 15 años, la Asamblea aprobó el “Acta de Acceso equitativo a servicios humanos del 2003”, que establecía plazos de cinco años para que las agencias de la ciudad dieran cobertura total en diversos idiomas a la población que no hablaba inglés.

La orden fue demasiado ambiciosa, porque cinco años después, tras otra ola de presión de organizaciones no gubernamentales para mejorar la atención a la población con inglés limitado, el alcalde Michael Bloomberg firmó la Orden Ejecutiva 120, que reafirmaba el compromiso de la ciudad de brindar servicios, pero con un tono más moderado: de intentar traducir todos los documentos a cualquier idioma en el acta del 2003, pasó, en la resolución del 2008, a concentrarse en los seis idiomas más hablados. De exigir que se brindara traducción inmediata en el acta del 2003 a dejar a criterio de cada agencia determinar cual es la asistencia adecuada.

Con estos lineamientos, en el 2009 el Departamento Administrativo de la ciudad lanzó un plan de idiomas que serviría como guía para cualquier agencia local. El esfuerzo se expandió por la ciudad, con el NYPD estableciendo su propio plan muy similar. Proponía fortalecer el uso de Language

Line, un servicio privado de llamadas que conecta a los agentes con traductores e instaba a empezar un esfuerzo por reclutar a agentes bilingües. El Language Line también trabaja con institutos privados como museos y con agencias gubernamentales como hospitales y otros departamentos policiales en los cincuenta estados.

El 2010 fue un año determinante para medir cuán bien funcionan los servicios de traducción. New York Immigrant Coalition (NYIC) y Make the Road, dos organizaciones que trabajan asistiendo a la población migrante, publicaron un informe de interacción entre poblaciones con limitado inglés y agencias locales. El informe se concentró en medir la efectividad de la atención en diversos idiomas del Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Vivienda y la Policía. Las cifras más alarmantes de las agencias supervisadas fueron de la policía, en donde dos terceras partes de aquellos que interactúan con la agencia recibieron servicios inadecuados, según el informe.

El mismo año, el Departamento de Justicia -como parte de una revisión rutinaria a agencias locales que reciben fondos federales- publicó un informe que iba acorde con lo que había hallado Make the Road y NYIC. Encontró deficiencias en la manera que la policía lidiaba con asistencia oral entre agentes y personas en custodia; quejas constantes en la manera que la policía trataba a testigos y reclamos en otros idiomas; deficiencias en el tratamiento de víctimas de abuso doméstico que no hablaban inglés; que políticas delimitadas en la guía, como el proveer a los agentes con teléfonos, no se habían implementado en su totalidad y que tan solo contaba con 12 empleados certificados en español, el idioma extranjero con el que los agentes más interactúan.

La policía respondió en el 2012 lanzando un nuevo Plan de Acceso a Idiomas. Dentro de los esfuerzos de este plan están, una vez más, utilizar el Language Line; darle a cada comisaría teléfonos especiales para acceso al servicio de traducción; colgar información de los servicios de interpretación en lugares visibles en cada comisaría y considerar una ventaja que agentes hablen un idioma secundario a la hora de ser reclutados. El Departamento de Justicia dió por cerrada la investigación, e incluso felicitó a la agencia por prometer tomar pasos para mejorar acceso a personas que no hablaban inglés.

Desde el desarrollo del plan del 2012 hasta las últimas estadísticas disponibles del 2016, la policía ha aumentado un punto porcentual la proporción de sus agentes hispanos a más de un cuarto. En todo caso, parece haber una intención por contratar a más hispanos, con dos terceras partes de los agentes reclutados auto identificándose como hispanos, según cifras de la policía. En comparación, según el American Community Survey, desde el 2013 la cantidad de hispanos en la ciudad se han mantenido constante en un cuarto de la población. Sin embargo, al mismo tiempo la cantidad de hispanos que no hablan bien inglés ha aumentado en un 10%.

Traer a más hispanos a la fuerza policial no necesariamente implica más cobertura a personas que solo hablan español. “Los policías que hablan otro idioma no van a querer ser certificados (como traductores), porque entonces los van a molestar todo el tiempo para que traduzcan, en lugar de dejarles hacer su trabajo. No se le contrató como traductor”, comenta el policía retirado Anthony Miranda, Director Ejecutivo del National Latino Officer Association, en relación al aumento de policías hispanos. “Ellos están ahí y se aprovechan de esa minoría que habla otros idiomas y usa esa habilidad sin pagarles extra por eso”.

“Todas las agencias de la ciudad tienen un plan, pero eso no quiere decir que los planes funcionen”, comenta Cecilia Gastón, Directora Ejecutiva de VIP, una organización que trabaja con víctimas de abuso doméstico e impulsó la acción legal, “el problema sigue”.

### **La burocracia que lleva al error**

El 18 de noviembre, a medio día, Nathaly Bourdier, entró a la Comisaría 115 en Queens para corregir el reporte del accidente automovilístico de su padre, Domingo Bourdier, de origen colombiano. El día anterior lo acompañaba cuando un accidente resultó con ella en una ambulancia camino al hospital por una herida de hombro. Su padre quedó solo con la policía y sin poder hablar inglés bien, le tocó reportar el caso. “No le ofrecieron traducción”, recuerda indignada Nathaly, así que la policía que tomó el reporte, al no entender bien, anotó mal la dirección donde ocurrió el accidente. “Ahora yo me tengo que hacer espacio y regresar al precinto para que me corrijan el reporte, algo que es muy importante para mi y mi papá”, dice Bourdier.

Después de quince minutos, Bourdier sale de la estación, visiblemente molesta. Para corregir el informe, tiene que hablarle a la Oficial Mía Martínez, quien lo escribió, y no estaba disponible. Luego, durante tres días llamó a la comisaría, cada ocho horas, intentando contactar a la agente. El tercer día, cuando logró contactarla, Martínez se disculpó, le dijo que corrigió el error y le pidió esperar un par de días para pasar por el nuevo reporte, pues necesitaba la firma de un sargento.

Bourdier regresó el 22 de noviembre a la comisaría, esperando el documento, El policía en servicio le dijo que esos cambios tomaban tiempo y que tendría que esperar, tener paciencia. Para el momento de esta publicación, Bourdier no ha recibido la corrección. Martínez, que atendió el caso, asegura que ella usa frecuentemente Language Line, considera que el servicio es “muy efectivo”. Las consecuencias de los problemas de traducción varían, pueden resultar, como en el caso de Bourdier, en no poder reportar el accidente con el seguro, o pueden ser mucho más graves.

### **Un problema en toda la ciudad, de Queens a Staten Island**

Las cinco millas del río East River que separa a Manhattan de Staten Island parecen la frontera de un país imaginario. Del caos y la agite de la ciudad más densa de Estados Unidos se pasa a una calma omnipresente. . El único burrough en el que ganó el partido republicano durante las elecciones del 2016 ha tenido una expansión de 5% de la comunidad hispana del 2000 al 2010 y la mayoría viven en el norte, en donde la Comisaría 120 es encargada de cuidarlos.

Una migrante mexicana que vive en Staten Island y que pidió no revelar su nombre, fue una de las firmantes en la demanda de VIP, pero sigue flotando a la deriva de procesos burocráticos y traducciones incompletas. Durante años ha sido acosada por sus vecinos quienes, según ella, la insultan y la amenazan por su país de origen, pero el 16 de mayo, temprano en la mañana, los insultos escalaron, dejándola temiendo por su vida.

Dos de sus vecinas tocaron su puerta, gritando y amenazando. Asustada, ella llamó a la policía. Dos agentes llegaron, pero no hablaban español. La mujer estaba con su hija que habla inglés y sirvió de intérprete, pero aún así los policías se negaron a hacer un reporte, porque no había sido golpeada. Los policías, según cuenta la víctima, solo se miraron entre ellos y se rieron. Ella les imploró que se quedaran y esperaran a que ella llevara sus hijos al colegio -temía que al regresar los vecinos la atacaran-.

Al volver, la patrulla había desaparecido, y los vecinos la esperaban. La emboscaron, golpearon y atacaron con cuchillo.

Dentro de su apartamento, después de la golpiza, llamó nuevamente a la policía. El mismo agente que hablaba español regresó. Esta vez, al verla golpeada y cortada, el agente le hizo el reporte, pero escribió mal su nombre y su apellido. Ese error impidió que ella pudiera tramitar un cambio de residencia, pues la Autoridad de Vivienda de Nueva York, se negó a tramitar su solicitud: los datos del reporte no coincidían con los que aparecen en su documento de identidad.

Como resultado, la mujer dice que está agotada. Aunque tiene miedo, está resignada a que “pase lo que tenga que pasar”. Ha intentado varias veces saber de su caso, pero de las instituciones oficiales solo ha obtenido silencio.

A unas cuadras del hogar de esta mujer, dentro del edificio antiguo que aloja a la Policía, el Oficial Tom Spinard y su compañero, Adam McNab, se preparan para hacer las rondas por el Sector Adam, el más peligroso de los que tiene a cargo la estación 120. Durante el llamado a lista, a los agentes ya les advirtieron que se concentren en robos de automóviles, que ha estado irregularmente alto. Cuando salen de la comisaría completamente uniformados, parecen extras saliendo del departamento de casting para un *remake* de El Padrino. Da la sensación que McNab lleva más tiempo en la comisaría y como un hermano mayor marca el ritmo de la tarde, tiene la última palabra de la música que se escuchará en la patrulla y se siente responsable de enseñarle a Spinard los detalles de las calles de Staten Island, donde se habla español, ruso o italiano, los otros idiomas más hablados en la isla.

“Antes del Language Line, era un infierno tratar de comunicarse con las personas que no hablaban inglés, teníamos que encontrar otros policías que hablaran el idioma, a veces hasta de otros precintos” comenta McNab, mientras cruzan las calles en su patrullaje. “Para identificar el idioma que habla el ciudadano, tenemos un ‘I speak Card’ en la libreta, para que apunten al idioma que hablan y poder contactarlos con un intérprete”.

“A veces no era fácil traducir” coincide Elizabeth Bracero-Lozada, una policía de tránsito retirada quien durante 13 años patrulló el Bronx y Queens. “Los mexicanos u hondureños que entraban usan palabras en español que no significan lo mismo en el español de un puertorriqueño o dominicano, entonces tenía que tener cuidado al seleccionar mis palabras”.

### **Una denuncia congelada en el tiempo**

Brenda Martínez camina de nuevo hacia la comisaría 110, en Queens. Tres meses después de la última vez que la visitó, tanto ha cambiado afuera: las calles, que durante la primera visita se pintaban de rojo y amarillo con las hojas de otoño ahora están salteadas de blanco y gris -rezagos de la primera nevada de la temporada. Ha pasado una temporada sin recibir llamada, carta, ni indicio de algún avance en su caso. Todo había cambiado, excepto la denuncia, que parecía congelada en el tiempo.

Adentro, el Oficial Ledesma divide su atención entre almorzar y atender a Martínez. Brenda, con voz baja y entre labios, le dirige una frase incomprensible en la que solo se entendió la palabra

“Spanish”. Ledesma, haciendo un gesto con sus dedos índice y pulgar le pregunta, con una sonrisa socarrona y en inglés “¿Ni un poquito de inglés?”. Brenda niega en silencio, cabizbaja.

Ledesma pregunta, entre mordidas de su burrito, si alguno de los otros seis oficiales que conversan a su alrededor hablan español. Pero aparte de un par de miradas indiferentes, en la comisaría, nada cambia. Ledesma desiste, y le avisa a Brenda, en inglés, que “allá adentro hay alguien que habla español pero está almorzando, espéralo unos minutos”.

Cinco minutos después llega el agente Jordan, quien escucha amablemente a Brenda y la lleva a un computador. Ofrece contactarle a su detective, y le pide que espere en otra sala, y que tome asiento. Casi una hora después entra un policía vestido de civil, y le explica en inglés que el detective tuvo que salir a atender otro caso, así que le recomienda que vuelva otro día. Brenda lo mira sin saber exactamente qué hacer, y el detective le vuelve a explicar, como si no se diera cuenta que entre él y la mexicana hay una barrera que no se resuelve con repetición.

El agente apunta nueve dígitos en un papel, que se entiende que es el número del encargado del caso, y le abre la puerta. Para esto, Brenda no necesita traducción. Entendió que hoy no se enteraría en lo que va su caso: “me dijo que el detective estaba ocupado, que volviera otro día...”