

Formato de queja del acceso a idiomas

- Si el Departamento de Reciclaje y Recuperación de Recursos (Department of Resources Recycling and Recovery, CalRecycle) no le ha podido brindar información o servicios debido a problemas con el idioma (dominio limitado del inglés) u otros problemas de comunicación, podría haber otros recursos de idiomas o comunicación a su disposición para ayudarlo.
- Llene la siguiente información para ayudar a CalRecycle a resolver su problema relacionado con el idioma.

Sección I Información de contacto

Nombre	Apellido	Dirección de correo electrónico (si es aplicable)	
Dirección	Ciudad	Estado	Código postal
Teléfono de casa		Otro teléfono	

Sección II Información de la queja

Fecha de la queja/incidente	Su idioma nativo
-----------------------------	------------------

Departamento/agencia

Lugar o dirección

Problema(s) con el acceso a idiomas – marque todos los pertinentes

Falta de letreros que informen al público de los servicios de traducción

Falta de formatos/materiales en varios idiomas

Falta de personal bilingüe

Otro: _____

¿En qué idioma necesita la ayuda?

<input type="checkbox"/> Cantonés	<input type="checkbox"/> Español
<input type="checkbox"/> Mandarín	<input type="checkbox"/> Tagalo
<input type="checkbox"/> Ruso	<input type="checkbox"/> Vietnamita
<input type="checkbox"/> Otro: _____	

Descripción de la queja/incidente:

CalRecycle intentará resolver su queja del acceso a idiomas dentro de un plazo de 10 días hábiles. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el coordinador de servicios bilingües (Bilingual Services Coordinator) a eeo@calrecycle.ca.gov.

Si un departamento no le da los materiales traducidos o servicios de intérprete solicitados, la persona debe pedir hablar con un gerente a cargo. Los departamentos están obligados a tener un proceso para recibir quejas del acceso a idiomas y deben tener información sobre su proceso publicada en sus oficinas públicas. Si el departamento es incapaz de ayudar o proveer el acceso a idiomas solicitado, la persona puede comunicarse con CalHR para obtener ayuda.

Además del proceso de cada departamento, CalHR ha establecido un proceso de quejas del acceso a idiomas informal. El proceso de CalHR da al público que no habla inglés la oportunidad de presentar sus quejas ante otra entidad si sienten que no recibieron un servicio de idiomas adecuado en uno de los departamentos de California. CalHR ha establecido un número telefónico gratuito para recibir las quejas del acceso a idiomas: 1-866-889-3278. Este número telefónico conectará a la persona con una grabadora de voz donde puede dejar un mensaje explicando los detalles de la queja. Una personal del Programa de Servicios Bilingüe (Bilingual Services Program) le dará seguimiento y comenzará su resolución con el departamento en cuestión.

Estas grabaciones de voz contienen instrucciones en inglés, armenio, árabe, cantonés, farsi, japonés, coreano, mandarín, punjabi, ruso, español, tagalo y vietnamita. Si la persona no habla uno de estos idiomas, puede comunicarse con Programa de Servicios Bilingües de CalHR al (916) 324-0970. El Programa de Servicios Bilingües intentará identificar el idioma que habla la persona y buscará un intérprete calificado con fluidez en el idioma nativo.

Para obtener más información sobre el proceso de quejas del acceso a idiomas de CalHR, póngase en contacto con el Programa de Servicios Bilingües al (916) 324-0970.

Cuando llene este formato, por favor envíelo a EEO@calrecycle.ca.gov.