

## ***Procedimiento de Queja sobre Acceso a otros Idiomas***

---

### **Servicios bilingües**

La política de la Junta de Compensación de Víctimas de California y de Reclamaciones de Gobierno (Victim Compensation and Government Claim Board) es garantizar que todas las personas, incluidas las que no dominen o tengan un dominio limitado del inglés, tengan acceso en condiciones de igualdad a los servicios y a la información en cumplimiento de la ley de servicios bilingües *Dymally Alatorre*. Para tal fin, nuestro objetivo es proporcionar los formularios y documentos vitales más utilizados en otros idiomas de frecuente uso, además del inglés. Sus comentarios en el formulario de queja nos ayudarán hacia dicho objetivo. Toda la información es de carácter confidencial.

---

### **Quejas sobre acceso a otros idiomas**

Los departamentos de Estado están obligados a dar información acerca de su propio procedimiento de queja sobre acceso a idiomas y deben publicar un formulario de queja en sus oficinas públicas y ponerlo a disposición del público en la página de inicio de dicha agencia. El formulario de queja se encuentra en el siguiente enlace:

[Acceso a los Servicios en su Idioma: Formulario de Queja](#)

Si el departamento de estado no proporciona al cliente los materiales traducidos solicitados o no brinda los servicios de intérprete, el cliente puede pedir hablar con un supervisor.

Si un cliente cree que el departamento de estado no puede asistir o conceder el acceso al idioma solicitado, el cliente puede contactar al Departamento de Recursos Humanos de California (o CalHR, siglas en inglés del *California Department of Human Resources*), para obtener más ayuda. El CalHR ha establecido un procedimiento de queja informal sobre el acceso a los idiomas, el cual ofrece al público la oportunidad de presentar sus quejas a través de otro canal de sentir que no se les ha brindado el servicio adecuado en cuanto al acceso a otros idiomas. El CalHR facilitó el siguiente número de teléfono de llamadas gratuitas para recibir las quejas sobre el acceso a otros idiomas:

1-866-889-3278

Este número de teléfono conectará al cliente a una central telefónica donde el cliente podrá dejar un mensaje explicando los detalles de su

---

## ***Procedimiento de Queja sobre Acceso a otros Idiomas***

---

queja.

### **Quejas sobre acceso a otros idiomas (continuación)**

La central telefónica contiene instrucciones en los siguientes idiomas. :

Inglés  
Árabe  
Armenio  
Cantonés  
Persa  
Japonés  
Coreano  
Mandarín  
Punjabí  
Ruso  
Español  
Tagalo  
Vietnamés

Si un cliente no habla uno de los idiomas anteriores, debe contactar al Programa de Servicios Bilingües de CalHR, al (916) 324-0970. CalHR tratará de identificar el idioma que habla el cliente y encontrará a un intérprete calificado que sea fluido en su idioma natal.

Si un cliente tiene problemas de audición, debe contactar a Servicios de Transmisión de California (California Relay Services) al 711, para que lo asistan.

---