

Proceso de Reclamos

Si bien la OAC cree que todas las personas con capacidad limitada de inglés recibirán servicios eficaces de acceso al idioma, es importante identificar un proceso de reclamos para quienes no estén satisfechos con los servicios prestados. La OAC implementará un proceso de reclamos similar al proceso establecido por la ley para aquellos reclamos dirigidos contra un juez de derecho administrativo. El proceso será el siguiente:

1. Cualquier persona insatisfecha con cualquier aspecto de los servicios de acceso al idioma de la OAC presentará el reclamo por escrito al Director y Jefe del Tribunal Administrativo de la Oficina de Tribunales Administrativos (Director) por correo dirigiendo una nota a 1525 Sherman Street, 4th Floor, Denver, CO 80203 o por teléfono llamando al (303) 866-2000. El reclamo puede hacerse en cualquier idioma.

2. El Director lo investigará a través de los siguientes pasos:

a. Entrevistando al denunciante, con ayuda de un intérprete si es necesario, para determinar los problemas que supuestamente se han producido en relación con los servicios de acceso lingüístico;

b. Entrevistando al juez de derecho administrativo asignado a la materia para determinar si se produjeron problemas en relación con los servicios de acceso lingüístico y, en caso afirmativo, cuáles;

c. Entrevistando al intérprete asignado a la materia para determinar si se produjeron problemas en relación con los servicios de acceso lingüístico y, en caso afirmativo, cuáles;

d. Entrevistando al cualquier otra persona relacionada con la materia, según sea necesario;

e. Revisión de los alegatos, transcripción y/o la grabación digital de la audiencia;

f. Si es necesario, contratación de otro intérprete para que revise los servicios de interpretación en cuestión; y

g. Coordinando con la Unidad de Recursos Humanos del Departamento de Personal y Administraciones en relación a la traducción.

3. Una vez finalizada la investigación, el Director notificará los resultados al individuo por escrito, tanto en inglés como a través de una copia traducida de la correspondencia, en la lengua del individuo, según corresponda.

La investigación se centrará en la calidad, puntualidad y precisión de los servicios de asistencia lingüística, en la medida en que la conducta del intérprete sea consistente con el código de ética de los intérpretes y la gestión de las necesidades de asistencia lingüística por parte del juez. El resultado de la materia legal debe ser abordado a través del proceso de revisión de apelación de la OAC. Si el Director determina que al individuo se le negaron servicios de acceso lingüístico significativos, determinará el curso de acción apropiado. Si la conducta del Director es un problema o si el Director tiene un conflicto, un árbitro independiente decidirá sobre la materia y determinará el curso de acción apropiado. Los reclamos y cualquier registro relacionado con la investigación y sus resultados, se mantendrán durante 5 años para detectar cualquier tendencia en la calidad del servicio.

El Director utilizará los reclamos como uno de los métodos, no siendo el único, para determinar la eficacia de los servicios de interpretación de proveedores e intérpretes individuales.