

Formulario de registro de quejas por acceso al idioma

Propósito del formulario

El **Formulario de registro de quejas por acceso al idioma** está diseñado para documentar y abordar quejas relacionadas con los servicios de acceso al idioma proporcionados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (HCD, por sus siglas en inglés). Este formulario recopila las opiniones de los usuarios sobre problemas con los intérpretes, empleados del HCD, contratistas o voluntarios, accesibilidad digital y materiales de comunicación, asegurando que todas las preocupaciones sobre el acceso al idioma sean investigadas y resueltas de manera exhaustiva.

Quién utiliza el formulario

Este formulario es utilizado por empleados, contratistas o voluntarios del HCD encargados de manejar quejas de los usuarios y asegurar el cumplimiento de las políticas de acceso al idioma. Es responsabilidad de todos documentar y procesar una queja de acceso al idioma si alguien solicita presentar una.

El público también puede completar los campos de la queja y enviarlo al Coordinador de Acceso al Idioma.

Proceso de presentación

Una vez completado, el formulario se debe enviar al Coordinador de Acceso al Idioma, Daniel Trejo, a DEI@hcd.ca.gov para asegurar una supervisión, monitoreo y seguimiento adecuados de las quejas por acceso al idioma. Este proceso ayuda a mantener la responsabilidad y fomenta la mejora continua en la calidad de los servicios de idioma ofrecidos por el HCD. Se puede conservar una copia por parte del empleado, unidad o programa, y supervisor.

Fecha de la queja: _____

Queja registrada por: _____

Nombre del demandante (si aplica): _____

Información de contacto del demandante (opcional): _____

Empleado del HCD encargado de la queja: _____

Fecha del incidente: _____

Tipo de queja

Seleccione la opción correspondiente.

- Proveedor de servicios de idioma, como intérprete o traductor
- Empleado del HCD
- Problemas de accesibilidad digital (por ejemplo, sitio web no disponible en el idioma solicitado, tamaño de fuente demasiado pequeño, contenido inaccesible con tecnología de asistencia, videos sin subtítulos precisos o sin subtítulos)
- Problemas con lenguaje claro (por ejemplo, negativa a explicar lenguaje complejo)
- Problemas con comunicación no verbal (por ejemplo, negativa a usar o explicar ayudas visuales)
- Traducción incorrecta de textos (por ejemplo, traducción incorrecta o difícil, errores gramaticales)
- Problemas con materiales escritos (físicos o digitales) (por ejemplo, problemas con textos en correos electrónicos, panfletos, folletos u otros materiales impresos o digitales que no sean claros, fáciles de entender o correctamente traducidos)
- Otros: _____

Detalles de la queja

Proporcione una descripción detallada de la queja. Incluya cualquier información relevante sobre el incidente.

Describa la naturaleza de la queja:

(por ejemplo, negativa a proporcionar servicios de interpretación, traducciones incorrectas o complicadas, textos inexactos en los medios, negativa a explicar lenguaje complejo, problemas con ayudas visuales, etc.)

¿Quién estuvo involucrado?

(por ejemplo, nombre del proveedor, empleado, división o equipo involucrado en el incidente)

Ubicación o plataforma del incidente:

(por ejemplo, ubicación de la oficina, sitio web del HCD, comunicación por correo electrónico, folletos, etc.)

Idioma preferido:

(por ejemplo, español, inglés, lengua de señas, etc.)

Tipo de problema

Seleccione el tipo de problema relacionado con la queja.

Problemas con los servicios de intérpretes

- El intérprete no actuó en el mejor interés de la persona
- El intérprete proporcionó información inexacta

- El intérprete se negó a interpretar
- El intérprete proporcionado por el cliente no estaba cualificado
- Otros: _____

Problemas relacionados con empleados del HCD

- Negativa a proporcionar un intérprete
- Negativa a asistir en la explicación de documentos o textos complejos
- Negativa a ayudar al cliente a entender un lenguaje complejo o legal
- Uso de un menor como intérprete
- Problemas con comunicación no verbal (por ejemplo, negativa a usar ayudas visuales u otras formas de comunicación no verbal)
- Otros: _____

Problemas de accesibilidad digital

- El sitio web no está disponible en el idioma solicitado
- El contenido digital no está disponible en lenguaje claro
- Traducción de documentos no disponible o incorrecta
- Traducción incorrecta de textos (por ejemplo, traducción errónea, frases torpes, problemas gramaticales)
- Otros: _____

Textos, literatura, correos electrónicos, folletos o medios impresos

- Traducción incorrecta en material impreso o digital
- Problemas con lenguaje claro en folletos o literatura
- Errores en la comunicación por correo electrónico o materiales impresos enviados
- Otros: _____

Acciones de investigación tomadas — CAMPOS A SER COMPLETADOS POR EL COORDINADOR DE ACCESO AL IDIOMA

Quejas relacionadas con proveedores

¿Se contactó al proveedor para hablar del problema? Sí No

¿Se resolvió el problema en esta etapa? Sí No

Si no se resolvió, describa la investigación adicional o las acciones correctivas tomadas:

Quejas relacionadas con empleados

¿Se contactó al empleado para explicar sus acciones? Sí No

¿Se confirmó la negativa a proporcionar servicios? Sí No

Describa las medidas correctivas tomadas (por ejemplo, capacitación, medidas disciplinarias):

Quejas sobre accesibilidad digital y medios impresos

¿Se registró el problema con el equipo de TI o el equipo correspondiente para su corrección? Sí No

Medidas correctivas tomadas para garantizar el cumplimiento con la accesibilidad al idioma:

Quejas sobre textos, literatura, folletos o correos electrónicos

¿Se registró el problema con el equipo correspondiente (por ejemplo, comunicaciones o marketing)?

 Sí No

Medidas correctivas tomadas para revisar y reenviar materiales correctos:

Resumen de resolución y acciones correctivas

Proporcione un resumen de las acciones correctivas tomadas y los resultados de la investigación.

Resumen del problema:

Gravedad/Frecuencia del problema (con ejemplos de apoyo):

Fecha en que el gerente de la unidad DEIA, el Oficial de Equidad del HCD y el Subdirector de OD fueron notificados de la queja: _____

Acciones correctivas tomadas:

Resultados de las acciones correctivas:

Notas finales y seguimiento

Notas adicionales o acciones de seguimiento necesarias para evitar que el problema se repita:

Almacenaje y documentación

Este formulario debe ser documentado en el **Registro de Quejas por Acceso al Idioma**. Una copia de este formulario debe enviarse al **Coordinador de Acceso al Idioma** para fines de archivo y monitoreo.