

Oficina de Acceso Lingüístico Proceso de reclamos sobre acceso lingüístico

Este documento enumera los pasos que un reclamante puede tomar para reportar que un juzgado local no proporcionó un intérprete u otros tipos de asistencia lingüística durante cualquier asunto judicial. El/la reclamante puede presentar una queja sobre cualquier problema de acceso lingüístico relacionado con sus interacciones con el Poder Judicial de Kentucky (Kentucky Court of Justice). Tenga en cuenta que el presentar un reclamo sobre acceso lingüístico no constituye una apelación de ninguna sentencia ni orden subyacente. **A petición del/de la reclamante, la Oficina de Acceso Lingüístico (Office of Language Access) proporcionará los servicios de acceso lingüístico que sean adecuados, incluyendo el acceso a un intérprete, para que el/la reclamante pueda presentar su queja.**

1. Iniciar un reclamo. Se puede presentar un reclamo tomando una de las siguientes medidas:

- Se puede presentar y enviar un reclamo electrónicamente, rellenando [el formulario de reclamo virtual](#).
- Se puede presentar un reclamo telefónicamente, llame al 502-573-2350 y solicite que su llamada sea transferida a la Oficina de Acceso Lingüístico. Con la ayuda de un intérprete, un representante de la Oficina de Acceso Lingüístico hablará personalmente con el/la reclamante y obtendrá la información necesaria para iniciar el proceso de reclamo.
- Se puede presentar un reclamo por escrito enviando una carta con su reclamo a la siguiente dirección:

Administrative Office of the Courts
Attention: Office of Language Access
1001 Vandalay Drive
Frankfort, KY 40601

2. Recepción. La Oficina de Acceso Lingüístico analizará el reclamo y le pedirá toda la información pertinente al/a la reclamante. Si al momento de la recepción inicial se determina que el reclamo tiene fundamento, la Oficina de Acceso Lingüístico asignará un número de solicitud al reclamo para fines de seguimiento y trámite. Sin embargo, si durante la recepción inicial se determina que el reclamo carece de fundamento, la Oficina de Acceso Lingüístico rechazará el reclamo y le comunicará al/a la reclamante que no se tomarán medidas adicionales.

3. Acuse de recibo del reclamo. Salvo en casos urgentes, la Oficina de Acceso Lingüístico responderá al/a la reclamante dentro de un plazo de 10 días hábiles mediante carta, correo electrónico o por teléfono con el fin de acusar recibo del reclamo. Es posible que la Oficina de Acceso Lingüístico le solicite al/a la reclamante información y/o documentación adicional al momento del acuse, con el fin de investigar el reclamo a fondo. En el caso de un reclamo urgente (por ejemplo, un reclamo sobre una audiencia programada antes de los 10 días hábiles), la Oficina de Acceso Lingüístico hará esfuerzos para acelerar el acuse y la investigación posterior del reclamo, con vistas de resolver de manera oportuna cualquier problema comprobado.

4. Notificación al juzgado local. Recibida toda la información y/o documentación solicitada, la Oficina de Acceso Lingüístico enviará una carta a la localidad objeto de la queja, con el fin de notificar al juzgado que se ha recibido un reclamo. La carta incluirá todos los detalles relativos al reclamo. Tenga en cuenta

que todo reclamo relacionado con un empleado o contratista de la Oficina de Acceso Lingüístico se procesará usando el protocolo disciplinario interno establecido por la Oficina Administrativa del Poder Judicial de Kentucky (Kentucky Administrative Office of the Courts) para sus empleados.

5. Investigación del reclamo. La Oficina de Acceso Lingüístico iniciará la investigación de los hechos descritos en el reclamo en un plazo de 10 días hábiles a partir de la notificación al juzgado de la localidad sobre el recibo del reclamo. Si bien el proceso de investigación puede variar según los detalles de cada reclamo, las acciones pueden incluir entrevistas a la(s) persona(s) objeto del reclamo, incluidos los jueces, empleados e intérpretes, así como la toma de declaraciones por escrito de toda la información que se haya recopilado durante el proceso de entrevistas.

6. Revisión por el Área Jurídica (Office of Legal Services). Una vez finalizada la investigación, la Oficina de Acceso Lingüístico enviará sus conclusiones, incluyendo todas las declaraciones por escrito y las propuestas de resolución, al Área Jurídica para su revisión. Con base en la orientación que proporcione el Área Jurídica, la Oficina de Acceso Lingüístico le comunicará al juzgado de la localidad que debe implementar la solución propuesta, propondrá que el juzgado implemente una solución nueva, o le informará al juzgado que el reclamo carece de fundamento. El juzgado tendrá la obligación de presentar a la Oficina de Acceso Lingüístico un informe de progreso una vez que haya implementado cualquier solución propuesta o recomendada.

7. Notificación al reclamante. La Oficina de Acceso Lingüístico enviará una carta al/a la reclamante dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del informe de progreso para detallar las medidas que el juzgado implementará para resolver el reclamo.

8. Base de datos y acceso al público. La Oficina de Acceso Lingüístico mantendrá una base de datos de los reclamos y las medidas adoptadas para resolverlos y la pondrá a disposición del público a petición del/de la interesado/a.

9. Prohibición de represalias. "Ningún beneficiario u otra persona deberá intimidar, amenazar, coaccionar o discriminar en contra de ningún individuo con el propósito de interferir en los derechos o privilegios que concede el Título VI, o porque haya presentado un reclamo, declarado, ayudado o participado de cualquier manera en una investigación, proceso o audiencia con arreglo a esta fracción".
28 CFR § 42.108 (e)