

Departamento de Educación de California

Política y proceso de quejas de los servicios de idiomas

El Departamento de Educación de California (California Department of Education, CDE) es responsable de asegurar que a todas las personas, incluyendo aquellas con un dominio limitado del inglés (Limited English Proficient, LEP) se les brinde acceso equitativo a los servicios e información disponibles. El compromiso del CDE es que todos sus programas y servicios sean accesibles a sus clientes LEP de conformidad con la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Allatorre (Dymally-Allatorre Bilingual Services Act) y el título VI de la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964. Esto incluye, pero no se limita a brindar recursos que incluyen intérpretes y materiales traducidos de la información y los servicios en el idioma fácilmente entendible por la persona que busca orientación o ayuda del CDE.

Las personas tienen derecho a interactuar con el CDE en el idioma que mejor garantice el acceso significativo a los programas y servicios sin costo para ellas. El CDE podría pedirle a un miembro de la familia o a un menor que interprete lo que dice la persona **sólo** en una situación de emergencia o para obtener información no esencial tal como identificar el idioma que habla la persona. En caso de que ocurriera esto, el CDE dará seguimiento a cualquiera persona por medio de un empleado bilingüe certificado para averiguar la naturaleza de la consulta y brindar la información necesaria.

Todas las quejas en contra una escuela o distrito escolar concernientes a los servicios de idiomas se deben presentar directamente ante el distrito escolar.

Si el solicitante no está satisfecho con el resultado en lo que se refiere a los servicios de traducción o interpretación prestados por el CDE, es libre de presentar una queja siguiendo los pasos descritos a continuación:

1. Contactar a la línea principal de la Oficina de Igualdad de Oportunidades (Office of Equal Opportunity, OEO) al 916-445-9174, por correo electrónico a oeoinfo@cde.ca.gov o por fax al 916-324-9818.
2. Llenar el [formato de queja de los servicios de idiomas](#) y devolverlo a la OEO.
3. La OEO proporcionará a la persona que presenta la queja un acuse de recibo de queja usando el método que la persona usó para presentar la queja dentro de dos días hábiles.
4. La OEO se pondrá en contacto con la división/sucursal afectada en relación con la información contenida en el formato de queja.
5. La división/sucursal reunirá la información pertinente en relación con la queja.
6. La división/sucursal responsable contactará a la OEO dentro de siete días hábiles para comunicar una resolución. (Debido a la naturaleza de algunas quejas, la determinación de los hechos podría tardar más de siete días hábiles; si ese es el caso, la OEO notificará al reclamante de la extensión).

7. La OEO preparará y enviará la respuesta de resolución oficial del CDE dentro de los diez días hábiles siguientes a la queja inicial.