

**DEPARTMENT OF BUSINESS OVERSIGHT***Ensuring a Fair and Secure Financial Services Marketplace for all Californians***MEMORANDUM****To:** Todos Los Empleados**Date:** June 26, 2015**From:** Jan Lynn Owen, Commissioner**Subject:** Proceso para Quejas Sobre el Acceso de Idiomas

La poliza del Departamento de Supervisión de Negocios (Departamento) requiere el Departamento y sus empleados que tomen medidas razonables para reducir las barreras lingüísticas que impiden el acceso a los servicios y programas públicos. Nuestro objetivo es proporcionar los mismos servicios a clientes que hablan poco o nada de inglés. Para ayudar a lograr este objetivo, el Departamento ha creado el 'Formulario De Queja De Acceso A Idiomas' que dejara a los clientes comentar sobre los servicios que consideran insuficientes.

Los siguientes procedimientos se deben seguir cuando clientes preguntan sobre como presentar quejas relacionadas con el acceso a idiomas:

Para ayudar a los clientes presentar un formulario de quejas sobre el acceso a idiomas, los empleados del Departamento deben seguir los siguientes procedimientos:

- Los empleados del Departamento van a proveer al cliente un formulario para someter quejas sobre el acceso a idiomas.

Language Access Complaint Form

Formulario De Queja De Acceso A Idiomas

- Los empleados del Departamento ayudarán al cliente completar el formulario.
- Los empleados del Departamento aceptarán el formulario terminado por el cliente.
- Si un empleado del Departamento se ha certificado en el idioma del cliente, el empleado se comunicara con el cliente para discutir la queja e identificar el problema.
- Si un empleado del Departamento habla el idioma del cliente, pero no está certificado en ese idioma, el Departamento se asegurara de que el empleado pueda comunicarse correctamente en el idioma antes de ponerse en contacto con el cliente.
- Si el idioma del cliente no es hablado por un empleado del Departamento, el Departamento utilizara un proveedor de servicios con quien el Departamento tiene un contrato, cuando se comunice con el cliente para discutir e identificar el problema.
- Los empleados van a contactar la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo (IOE) del Departamento para notificarles sobre la queja.
- La Oficina de IOE va a contactar a los empleados para verificar que la queja se ha resuelto adecuadamente.
- El Departamento garantizará que la queja se resuelva dentro de cinco (5) días de trabajo.
- La Oficina de IOE informará a CalHR de la queja y resolución alcanzada.
- La Oficina de IOE ingresara la queja y la información relacionad con la queja y su resolución, en el sistema de Excel del Departamento.
- Formulario De Queja De Acceso A Idiomas recibidas por el Departamento se mantendrán durante tres (3) años.