

Oficina de Asistencia Lingüística(The Office of Language Access) Procedimiento de Quejas de la Oficina de Asistencia Lingüística

Este documento enumera los pasos que un denunciante/reclamante puede tomar para reportar la falla de un juzgado local en designar un intérprete o proporcionar asistencia en otro idioma, durante cualquier caso relacionado con un juzgado. El reclamante puede presentar una queja sobre cualquier asunto de asistencia lingüística relacionado con las interacciones del demandante con el Tribunal de Justicia de Kentucky (Kentucky Court of Justice). Por favor, tenga en cuenta que la presentación de una queja sobre Asistencia Lingüística, no constituye la apelación de ningún juicio o su consecuente sentencia. **A petición del reclamante, la Oficina de Asistencia Lingüística (Office of Language Access) proporcionará los servicios de idioma según sea necesario, incluyendo los de intérprete, para ayudar al reclamante hasta finalizar el proceso de reclamo.**

1. Modo de presentar un Reclamo. Una persona puede presentar un reclamo por medio de una de las siguientes formas:

- Se puede presentar y enviar un reclamo en línea, llenando [el formulario de reclamo en línea](#).
- Se puede presentar un reclamo por teléfono: Marque el número 502-573-2350 y pida ser transferido a la Oficina de Asistencia Lingüística. Con la ayuda de un intérprete, un/una representante de la Oficina de Asistencia Lingüística hablará personalmente con el/lareclamante y le tomará 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 Asistencia Lingüística revisará el reclamo y obtendrá del/de lareclamante, toda la información pertinente. Si al momento de la recepción inicial, se determina que el reclamo tiene mérito, la Oficina de Asistencia Lingüística asignará un número de solicitud al reclamo, para fines de seguimiento y admisión. Sin embargo, si en la recepción inicial se determina que el reclamo carece de fundamento, la Oficina de Asistencia Lingüística desestimaré la queja y notificará alreclamante, que no se tomará medida adicional alguna.

3.Aceptación del reclamo. Excepto en los casos con limitantes de tiempo, la Oficina de Asistencia Lingüística 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. La Oficina de Asistencia Lingüística también podrá solicitar información y/o documentación adicional delreclamante al momento de la recepción, con el fin de investigar a fondo el reclamo a fondo. En el caso de una queja urgente (por ejemplo, una queja sobre una próxima audiencia programada antes de los 10 días hábiles), la Oficina de Asistencia Lingüística trabajará arduamente para acelerar la aprobación y la investigación posterior del reclamo, esforzándose por resolver cualquier problema válido de manera oportuna.

4.Notificación al Juzgado Local. Al momento de recibir toda la información y/o documentación solicitada, la Oficina de Asistencia Lingüística enviará una carta al juzgado local objeto del reclamo, con

el fin de notificar al juzgado que se ha recibido un reclamo. La carta incluirá todos los detalles pertinentes relativos al reclamo. Por favor, tenga en cuenta que toda queja relacionada con un empleado o contratista de la Oficina de Asistencia Lingüística [Office of Language Access] serán manejadas usando el protocolo disciplinario interno establecido por la Oficina Administrativa del Poder Judicial de Kentucky [KAOC].

5. Investigación del Reclamo. La Oficina de Asistencia Lingüística iniciará la investigación de las imputaciones descritas en el reclamo, en un plazo de 10 días hábiles a partir de la notificación al juzgado local de haber recibido el reclamo. Aunque el proceso de investigación ha de variar según los detalles de cada reclamo, la investigación podría incluir entrevistas a los sujetos del reclamo, incluidos los jueces, empleados e intérpretes.

6. Revisión de la Oficina de Servicios Legales. Una vez finalizada la investigación, la Oficina de Asistencia Lingüística enviará sus conclusiones, incluyendo todas las declaraciones por escrito y la propuesta para la resolución del reclamo; a la Oficina de Servicios Jurídicos para su revisión. Con base en la orientación recibida por la Oficina de Servicios Legales, la Oficina de Asistencia Lingüística solicitará al juzgado local que implemente la solución propuesta, sugiera que el juzgado local implemente una nueva solución o informe al juzgado local que la queja carece de fundamento. El juzgado local tendrá la obligación de presentar a la Oficina de Asistencia Lingüística, un informe sobre la evolución del reclamo, posterior a la implementación de cualquier solución propuesta o sugerida.

7. Notificación al Denunciante. La Oficina de Asistencia Lingüística enviará una carta al denunciante dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del informe de progreso, para detallar las medidas a seguir por el juzgado local, con el fin de resolver el reclamo.

8. Base de Datos y Acceso Público. La Oficina de Asistencia Lingüística mantendrá una base de datos de los reclamos y las medidas adoptadas para resolverlos y se estarán a disposición del público a petición del interesado.

9. Prohibición de Represalias. "Ningún beneficiario u otra persona deberá intimidar, amenazar, coaccionar o discriminar a ningún individuo con el propósito de interferir sobre derecho o privilegio alguno, garantizado por el Título VI, o porque haya presentado un reclamo, atestiguado, ayudado o participado de cualquier manera; en una investigación, procedimiento o audiencia bajo esta subsección." 28 CFR § 42.108 (e)