

Acceso de Idioma

El Departamento de Reglamentación de Pesticidas (DPR) tiene como política establecida el proveer servicios en el idioma de nuestros clientes.

Si usted siente que no le hemos provisto servicios de interpretación adecuados, o que le negamos un documento ya traducido, usted puede presentar una queja al Coordinador de Servicios Bilingües del DPR. Favor de usar la **Forma para Resoluciones Relacionadas a Servicios de Acceso de Idioma** (Language Access Assistance Resolution Form), disponible en español e inglés.

Proceso para Quejas por Acceso de Idioma

Paso 1. Presente su queja

Complete la **Forma para Resoluciones Relacionadas a Servicios de Acceso de Idioma**, o escriba una queja, incluyendo lo siguiente:

- Nombre, dirección y número telefónico de la persona presentando la queja;
- Si usted está llenando la forma en representación de otra persona; favor de incluir el nombre, dirección y número telefónico de la persona que alega se le negaron servicios de acceso en su idioma;
- Haga una lista del idioma, servicios y documentos que necesita;
- Haga una lista con nombre(s), División(es) y teléfonos de las personas involucradas, si los sabe; y
- Si la queja fue presentada con un empleado del DPR, favor de proveer el nombre y número telefónico del empleado, la fecha en que se presentó, y la respuesta recibida.

Envíe su queja por escrito a:

California Department of Pesticide Regulation
Human Resources Branch
Attention: Bilingual Coordinator
1001 I Street, 4th Floor, MS-4B
Sacramento, CA 95814

O

Envíe su queja por Email a: bilingualservices@cdpr.ca.gov

Paso 2. Acuse de Recibo

El DPR le enviará una forma de Acuse de Recibo en un período de 10 días hábiles después de recibir su queja.

Paso 3. Resolución Informal

En un período no mayor a los 45 días de recibir la queja, el DPR completará las investigaciones necesarias para determinar la validez de los alegatos de la misma. Si es apropiado, el DPR contactará al quejoso para discutir la queja, y tratar de resolverla de manera informal. Cualquier resolución informal de la queja deberá documentarse, y el caso se dará por cerrado.

Paso 4. Determinación por escrito

Si no se puede llegar a una resolución informal en el Paso 3, en un período no mayor a los 60 días de recibida la queja, se remitirá una determinación por escrito sobre la validez de la misma, así como una descripción de su resolución, al Director o a quién éste(a) designe.

Paso 5. Determinación y resolución finales

El DPR le comunicará al quejoso la determinación y resolución, en un período no mayor a los 75 días de recibida la queja, a menos que el Director autorice tiempo adicional para su consideración. Cualquier extensión de tiempo autorizada se le comunicará al quejoso. Cualquier solicitud para reconsiderar la respuesta del DPR al quejoso se hará a la discreción del Director.