



Procedimiento de quejas para miembros de la comunidad

El compromiso de EC3 con usted:

Nos comprometemos a brindar servicios respetuosos, culturalmente adecuados y centrados en su seguridad y dignidad. Usted tiene derecho a expresar sus inquietudes, hacer preguntas y presentar una queja sin temor a represalias ni a la pérdida de los servicios.

Una queja formal es una reclamación oficial sobre la prestación de servicios, el trato recibido o inquietudes relacionadas con la conducta del personal, la comunicación o la toma de decisiones.

Motivos por los que puede presentar una queja:

Puede presentar una queja si cree que:

- Fue tratado de manera irrespetuosa, injusta o sin dignidad.
- No se respetaron sus valores culturales, religiosos o personales.
- La comunicación por parte del personal fue poco clara, inapropiada o perjudicial.
- Su privacidad o confidencialidad no fue protegida.
- Se negaron o retrasaron servicios sin explicación.
- Te sentiste inseguro o incómodo al trabajar con un miembro del personal.
-

No necesita pruebas para presentar una queja formal, y hacerlo **no afectará su elegibilidad para recibir servicios.**

Cómo presentar una queja:

Puede presentar una queja de cualquiera de las siguientes maneras:

- Por escrito (enviando un correo electrónico a info@eastcolfaxcc.org o utilizando el formulario de quejas proporcionado por EC3)



- Verbalmente (en persona o por teléfono)
- Con el apoyo de una persona de confianza, un defensor o un intérprete

Si se requiere acceso lingüístico, **adaptaciones** por discapacidad o servicios de interpretación, los proporcionaremos.

Las quejas pueden presentarse ante:

- El gerente de asistencia para la vivienda o
- El Gerente de Sistemas de Oficina o
- Otro gerente o director designado dentro de **EC3**

Qué sucede después de presentar su queja:

1. Reconocimiento

Recibirá una confirmación por escrito de que su queja fue recibida en un plazo de 5 días hábiles a partir de su presentación.

2. Revisar

Un supervisor o gerente revisará la queja, la cual puede incluir:

- Hablando con usted
- Hablar con el personal involucrado
- Revisión de la documentación relacionado

3. Respuesta

Recibirá una respuesta por escrito o verbal en un plazo de **15 días hábiles**, en la que se explique:

- Qué se encontró
 - Cualquier acción tomada o prevista
 - Próximos pasos, si corresponde
-



Posibles resultados:

Los resultados pueden incluir (entre otros):

- Aclaración o corrección de servicios
 - Capacitación del personal
 - Reasignación a un organizadora(o) diferente
 - Cambios en políticas o procedimientos
 - Apoyo o seguimiento adicional para usted
-

Si no está de acuerdo con el resultado:

Si no está satisfecho con la respuesta, puede solicitar una segunda revisión por parte del Director de Operaciones y/o el Director Ejecutivo de EC3.

Recibirá una respuesta por escrito o verbal en un plazo de **15 días hábiles**, en la que se explique:

- Qué se encontró
 - Cualquier medida adoptada o prevista
 - Próximos pasos, si corresponde
-

Sus derechos:

- Puede presentar una queja en cualquier momento, durante o después de recibir los servicios.
- No se le castigará, ni se le negarán servicios, ni se le dará un trato diferente por presentar una queja.
- Su información se mantendrá confidencial y solo se compartirá según sea necesario para abordar la inquietud.