



Política de quejas para los programas de apoyo para el pago de renta y servicios

Dudas relacionadas con los beneficios

Los participantes con acceso al apoyo para el pago de renta y servicios que tienen dudas sobre los beneficios deben acercarse primero con el especialista en recepción y elegibilidad para tratar el tema de su situación o hablar de las inquietudes que tienen.

Quejas formales

En caso de que las dudas no se resuelvan de manera extraoficial, el participante puede presentar una queja formal ante Opportunity Council.

Los participantes tienen derecho a presentar quejas, sin temor a represalias, para apelar contra políticas, medidas o decisiones, y para presentar denuncias formales ante Opportunity Council. Cualquier solicitante también puede hacer uso de este proceso si considera que ha sido víctima de acoso.

En la medida de lo posible, los pasos del proceso de presentación de quejas se llevarán a cabo de forma confidencial, tendrán carácter formal y se documentarán por escrito.

Los participantes que tengan una queja deberán presentarla por escrito al gerente de programas que se menciona en el formulario de queja en un plazo de 10 días hábiles después del incidente.

Los pasos para presentar una queja son los siguientes:

- a. Solicitar el formulario de queja al especialista en recepción y elegibilidad de Opportunity Council o al personal del programa.
- b. Llenar el formulario de queja documentando de forma clara la queja e incluyendo la siguiente información:
 - i. Fecha de la incidencia
 - ii. Naturaleza de la queja
 - iii. Medidas aplicadas para atender la queja
 - iv. Personal involucrado en la queja
 - v. Datos de contacto
- c. El formulario de queja se debe enviar a la agencia por correo electrónico, correo postal o buzón de entrada que se mencionan en el formulario.
- d. Si el gerente de programas que se menciona en el formulario está involucrado en la queja, entonces la misma deberá dirigirse al director de servicios comunitarios de Opportunity Council.
- e. El gerente de programas o director considerarán la queja, tomarán medidas para resolverla y harán saber su decisión por escrito al participante dentro de un plazo de diez días hábiles. La decisión será definitiva.
- f. **Únicamente para el Programa de Asistencia para Energía para Hogares de Bajos Recursos (LIHEAP, por sus siglas en inglés) (apoyo para el pago de energía):** si el participante no está de acuerdo con la decisión de la agencia, se otorgará una ampliación de la solicitud de audiencia imparcial para que el participante presente una apelación ante el Departamento de Comercio del estado de Washington.