



Procedimiento de queja

Gracias por ponerse en contacto con el Advocacy Center for Persons with Disabilities, Inc. (el “Centro de Defensa”). Ud. ha solicitado asistencia al Centro de Defensa utilizando el proceso de ingreso de dicho Centro. Por lo tanto, le ofrecemos esta nota para explicarle el derecho a presentar una queja, ya sea que a título personal o como organización no esté de acuerdo con una decisión adoptada por un empleado del Centro de Defensa.

¿Quién puede utilizar el Procedimiento de queja?

Las personas u organizaciones que solicitaron ayuda al Centro de Defensa a través del proceso de ingreso de dicho Centro, pueden utilizar el Procedimiento de queja si:

- El Centro de Defensa rechazó la representación basada en mérito suficiente de imposición,
- El Centro de Defensa informó a la persona u organización que no es elegible para los servicios del Centro de Defensa;
- El Centro de Defensa informó a la persona u organización que, si bien es elegible para los servicios del Centro de Defensa, no se le pueden ofrecer servicios debido a una limitación de recursos, prioridades limitadas o por otros motivos;
- El empleado del Centro de Defensa asignado a asistirlo no le está brindando una ayuda satisfactoria; o
- El empleado del Centro de Defensa asignado a asistirlo indicó un motivo para interrumpir la ayuda con el que la persona u organización no está de acuerdo.

¿Qué debo hacer antes de presentar una Queja formal?

El Centro de Defensa le sugiere que antes de presentar una Queja formal, primero intente resolver los desacuerdos o quejas directamente con el empleado con quien está en desacuerdo. Deberá comunicarse con el empleado dentro de los 30 días del hecho con el que no está de acuerdo. Si no puede resolver el desacuerdo o queja con el empleado, el paso siguiente será que usted se comunique con el supervisor del empleado. Pregunte al empleado del Centro de Defensa el nombre y el número de teléfono del supervisor correspondiente.

Si no estoy de acuerdo con la decisión del supervisor correspondiente; ¿puedo presentar una Queja formal?

Sí, si no está de acuerdo con la decisión del supervisor correspondiente, puede presentar una Queja formal ante el Director Ejecutivo.

¿Cómo presento una Queja formal?

Dentro de los 15 días hábiles de su desacuerdo con el supervisor, puede enviar una solicitud de Revisión por escrito a:

**Director Ejecutivo
Advocacy Center for Persons with Disabilities, Inc.
2728 Centerview Drive, Suite 102
Tallahassee, Florida 32301**

Asegúrese de incluir:

- Su nombre;
- Los nombres del empleado y del supervisor; y
- Los fundamentos de su queja en relación con el o los empleados y/o una explicación de su desacuerdo con el o los empleados.

Si necesita ayuda o adaptaciones para escribir su Queja formal, solicite al Director Ejecutivo que asigne a alguien no involucrado en su queja para que lo asista. El Director Ejecutivo investigará su queja y le responderá por escrito dentro de los 15 días hábiles.

Si no estoy de acuerdo con el Director Ejecutivo, ¿cómo solicito una revisión por parte del Comité de Quejas de la Junta Directiva del Centro de Defensa?

Si no estuviera de acuerdo con la respuesta del Director Ejecutivo, puede solicitar una Revisión por parte del Comité de Quejas de la Junta Directiva del Centro de Defensa. Envíe su solicitud de Revisión por escrito a:

**Comité de Quejas de la Junta Directiva
c/o Oficina del Director Ejecutivo
Advocacy Center for Persons with Disabilities, Inc.
2728 Centerview Drive, Suite 102
Tallahassee, Florida 32301**

La fecha límite para enviar una solicitud de Revisión es de 15 días hábiles a partir de la fecha del sello postal que aparezca en la respuesta del Director Ejecutivo a usted. Para cumplir con la fecha límite, su solicitud debe recibirse dentro de los 15 días hábiles.

El Comité de Quejas decidirá si otorgar una revisión. El Comité de Quejas considerará la queja y los esfuerzos previos por resolverla. El Comité de Quejas debe enviarle una notificación escrita con respecto a su decisión de si otorgará o no una Revisión. El Comité de Quejas debe enviarle una notificación dentro de los 30 días de la fecha en la que se reciba su solicitud de revisión. Si el Comité de Quejas decide otorgar una revisión, investigará la inquietud y le enviará una respuesta escrita en la que se describirán sus conclusiones. Si el Comité de Quejas decide que es necesaria una acción correctiva, la Junta Directiva del Centro de Defensa deberá decidir cuál será dicha acción correctiva.