

	<b>Título de la Política: Política de Quejas y Reclamaciones del Cliente</b>		
	<b>Fecha de Vigencia:</b> 1/2/2022	<b># De Política:</b> OPS-605	<b>Dueño de la Política:</b> Operaciones
	<b>Fechas de Revisión:</b>	<b>Programas a los que Aplica:</b> Todos	<b>Documentos Correspondientes:</b> Manual del Cliente; Formulario de Quejas

### Política

Describir el proceso mediante el cual los clientes pueden expresar una queja y/o una reclamación y el proceso que sigue el personal de la agencia para resolver las mismas.

### Propósito

Es política de BAYS que todos los clientes tengan los medios para presentar quejas y llegar a una resolución oportuna. Las condiciones para expresar una queja se definen como insatisfacción con las decisiones relativas al cliente y/o los servicios prestados al cliente y se hacen por escrito. Los clientes tienen derecho a presentar una queja o reclamación sin interferencias ni temor a represalias. Todos los miembros del personal deben estar atentos y ser respetuosos con cualquier queja o reclamación registrada por un cliente y tienen prohibido desalentar, intimidar o buscar represalias contra los clientes que buscan ejercer sus derechos o presentar una queja o reclamación. Los clientes tienen derecho a que se les notifique la resolución y a recibir una explicación de cualquier apelación, derechos o recursos adicionales, en un tiempo razonable. Todos los clientes tienen derecho a por lo menos un nivel de revisión que no involucre a la persona sobre la cual se presentó la queja o a la persona que tomó la decisión bajo revisión.

### Definiciones

Clientes: Individuos y familias que utilizan, reciben o se benefician de los programas y servicios de BAYS. Los clientes pueden incluir consumidores y tutores legales.

Queja: Para los clientes, una queja es una expresión verbal de insatisfacción con, incluyendo, pero no limitado a aspectos de la prestación de servicios, la forma de tratamiento, los resultados o las experiencias.

Reclamaciones: Para los clientes, las reclamaciones son expresiones formales de insatisfacción o incomodidad que pueden incluir, entre otras, la prestación de servicios, la forma de tratamiento, los resultados o las experiencias. Todas las reclamaciones recibidas por escrito, incluido el correo electrónico, se consideran reclamaciones formales. Si un cliente no desea o no puede presentar una expresión escrita de insatisfacción, el o ella puede solicitar que la reclamación formal sea documentada por el personal que recibe el informe verbal.

## Procedimiento

- a. Los avisos que informan a todos los clientes sobre su derecho de presentar una queja se publican en un lugar visible en todas las oficinas de BAYS. El aviso y la política también se publican en el sitio web de la agencia.
- b. En la evaluación inicial, se informará a todos los clientes de su derecho a presentar una queja o reclamación, del proceso para hacerlo, y de la forma en que la organización responderá. El cliente y el personal firmarán y fecharán un formulario de reconocimiento que se mantendrá en el expediente del cliente y se le entregará una copia al cliente.
- c. En el caso de los programas que atienden a grandes grupos de clientes simultáneamente, se facilitará una copia escrita de la política, si se solicita, y se colocará un aviso en un lugar visible para informar a los clientes de que pueden solicitar una copia en cualquier momento.
- d. En general, el primer paso para resolver cualquier inquietud o queja del cliente debe ser buscar una resolución informal dentro del programa cuando surja una disputa. Este proceso puede comenzar con el personal del programa que trabaja directamente con el cliente o con el supervisor correspondiente. Si no se logra una resolución satisfactoria a este nivel, el personal debe informar al cliente de su derecho a presentar una queja formal.
  - Los esfuerzos informales para resolver las quejas y reclamaciones deben documentarse en el registro del caso del cliente o en las notas de progreso, según corresponda.
  - Si el cliente cree, por alguna razón, que no puede hablar con el personal del programa sobre sus inquietudes, puede dirigirlos directamente al Director de Operaciones.
- e. En el momento de presentar una queja, el personal proporcionará al cliente una copia adicional de la política de quejas del cliente y un formulario de quejas. También se notificará al cliente que el formulario de quejas puede encontrarse en el sitio web de la agencia. El miembro del personal revisará el procedimiento y aclarará cualquier duda que tenga el cliente. El cliente también puede escribir una carta como queja, el formulario no es necesario. El Supervisor debe enviar una copia de la queja al Director de Operaciones.
- f. Todas las quejas se presentarán al Director de Operaciones. Al recibir una queja, BAYS acusará recibo y documentará el recibo de todas las quejas formales.

- g. El Supervisor investigará el problema, incluyendo una entrevista con el cliente y/u otras personas involucradas. El Supervisor documentará cualquier comunicación relacionada con la queja.
- h. El Supervisor debe enviar una carta al cliente y/o a la familia en un plazo de 14 días. La carta debe incluir los hallazgos, la disposición de la queja, y si la disposición se consideró aceptable. También debe incluir el nombre y la información de contacto del Director de Operaciones, para efectos de una apelación.
- i. En el caso de que se presente una apelación, éste deberá hacerse dentro de los 14 días hábiles. El Director de Operaciones tiene 14 días para revisar e investigar la queja y notificar al cliente y/o a la familia de cualquier acción tomada.
- j. En cualquier momento del proceso, el Director de Operaciones puede completar una revisión interna del programa para determinar la validez de la queja.
- k. Todos los clientes/familias tienen derecho a presentar una queja ante cualquiera de las agencias que otorgan licencias o financian los programas de la agencia. En los casos en que el cliente desee remitir una queja a una autoridad externa, el personal deberá brindarle asistencia, incluyendo bolígrafos, papel, franqueo y acceso a un teléfono si lo solicita.
- m. El Director de Operaciones o la persona designada, preparará un resumen anual de las quejas de los clientes/familias para que lo revise el comité de liderazgo.
- n. Si alguna queja amerita una mayor investigación más allá del alcance de esta política, BAYS se comunicará con el cliente/familia que presenta la queja en intervalos no mayores a 30 días.