**Plantilla de buenas prácticas:**

**PROCESO Y FORMULARIO DE QUEJA**

**INSTRUCCIONES PARA EL USO DE LA PLANTILLA:**

* **Propósito:** Esta plantilla describe la manera en que una persona sobreviviente podría llevar a cabo el proceso de queja del programa.
* **Cómo utilizar esta plantilla**: Puede adaptar esta plantilla para que se ajuste a sus necesidades y al trabajo que realiza. Puede cambiar la redacción para que coincida con el lenguaje utilizado en su programa. Antes de utilizarla con un solicitante de vivienda, borre esta página de instrucciones. También, por favor, borre cualquier nota en gris. Asegúrese de sustituir todo el texto resaltado por la información de su programa.

**INICIO DE LA PLANTILLA**

*[MEMBRETE DE LA AGENCIA]*

**PROCEDIMIENTO DE QUEJA**

**¿Qué es una queja?**

* En cualquier lugar donde convivan varias personas pueden surgir conflictos, reclamaciones, inquietudes y preocupaciones. Estos problemas se conocen como agravios. Pueden surgir entre una persona y otra, dentro de las familias o con el personal o pueden originarse por una política o una norma.
* El procedimiento de quejas le permite informar formalmente de su queja o preocupación. Le permite ser escuchado(a) y le da la oportunidad de resolver el problema.

**¿Cuáles son sus derechos?**

Durante el proceso de queja, usted tiene los siguientes derechos:

* Tiene derecho a que sus inquietudes se tomen en serio. Que se le responda de manera justa y oportuna;
* Tiene derecho a la privacidad en todas las comunicaciones relacionadas (escritas y habladas, incluido el correo electrónico) y a que se proteja su confidencialidad en todo momento;
* Tiene derecho a obtener copias de todos los expedientes relacionados con su queja (escritos y grabados);
* Tiene derecho a pedir ayuda a grupos externos, tal como los grupos de defensa de:
  + derechos civiles,
  + derechos de los inquilinos,
  + la lucha contra la discriminación en la vivienda y los servicios sociales; y
* Saber que no tendrá que mudarse o perder los servicios solo por participar en el proceso de queja.

**Excepciones:**

* Solicitamos que todas las quejas escritas sean reportadas por una sola persona y no por un grupo. Sin embargo, las personas sobrevivientes pueden reunirse en grupo con los defensores para hablar de esas mismas inquietudes.
* Con el fin de responder de la mejor manera posible a cualquier problema de seguridad urgente, es posible que no sigamos estrictamente los pasos que se indican a continuación.

**Proceso de queja: Con otros miembros del programa**

**Primer paso**: Intente hablar cara a cara con la persona con la que tiene el problema. Si esta manera no resuelve el asunto, pase al Segundo Paso.

**Segundo paso**: Hable con su defensor(a) o con el/la directora(a) del programa sobre el problema. El personal del programa puede organizar una "mediación". Una mediación es una reunión que se celebra con todas las personas implicadas. La reunión también incluye a una "tercera persona", es decir, alguien que no forma parte del problema. La tercera persona (tercero) ayudará a las dos partes intentar resolver el asunto. Se puede establecer una mediación con todas las partes en un plazo de tres días hábiles después de hablar con el personal del programa. Si esto no resuelve el problema, pase al Tercer Paso.

**Tercer paso**: El asunto a tratar se enviará al(a) director(a) ejecutivo(a) para su revisión. El/(a) director(a) concertará una reunión con usted para hablar y ver cómo se puede resolver el problema.

**Procedimiento de queja: Con las políticas del programa o con el personal**

**Primer paso**: hable con el personal del programa acerca de su Inquietud. Si su preocupación es con su defensor(a), hable con su superior.



**Segundo paso**: El miembro del personal y su superior responderán a su inquietud. Lo harán en un plazo de tres días laborables desde que reciban su queja. Si esto no resuelve el problema, pase al Tercer Paso.

**Tercer paso**: Envíe una queja por escrito al director(a) del programa o al director(a) ejecutivo(a). También puede dictar su queja. Dictar significa que usted habla y alguien escribe sus palabras. Tendrá una respuesta en un plazo de cinco días laborables. Si esto no resuelve el problema, pase al Cuarto Paso.

**Cuarto paso**: puede volver a presentar su queja. Si esto no resuelve el problema, pase al Quinto Paso.



**Quinto paso:** Puede presentar un recurso. El recurso debe ser escrito o dictado.



**Paso 6:** Se celebrará una reunión de apelación en un plazo de 10 días laborables desde que se reciba la apelación. Puede acudir a esta reunión con una persona que le brinde apoyo. Si esto no resuelve el problema, pase al Séptimo Paso.

**Séptimo paso**: Puede acudir a grupos externos para que le ayuden a resolver el problema.

**FORMULARIO DE QUEJA**

*Por favor, escriba o dicte sus respuestas para que el personal del programa las escriba.*

### Fecha de hoy: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre:

Una manera segura para ponernos en contacto con usted:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Qué tipo de queja tiene? ¿Es contra una persona, una norma, un miembro del personal?

Fecha del acontecimiento o cronología de los hechos que dieron lugar a esta queja:

¿Es ésta su primera queja formal sobre este problema? Si la respuesta es negativa, ¿de qué manera comunicó su queja anteriormente? ¿Cuál fue la respuesta?

Explique brevemente la queja (por favor verifique si se adjuntan más páginas):

He recibido una copia del procedimiento de queja del programa. Se me dio la oportunidad de hacer cualquier pregunta que tenga sobre el proceso.

Firma de la persona denunciante Fecha

Firma del(a) defensor(a) u otro miembro del personal Fecha

Firma del personal de supervisión o del(a) director(a) Fecha

**RESPUESTA DEL PROGRAMA:**

Fecha de respuesta

Explique la respuesta a la queja denunciada y a todas las personas implicadas:

Notas de la reunión con un miembro del programa:

Próximos pasos y detalles cronológicos del proceso:

**MEDIDAS FINALES Y RESPUESTA:**

Explique la respuesta final y cómo se resolverá el problema para a todas las personas implicadas:

Firma del denunciante Fecha

Firma del defensor(a) u otro personal Fecha

Firma del personal de supervisión o del(a) director(a) Fecha

Números de teléfono importantes e información de contacto

**Agencia**

* [Agencia] Línea de crisis 24 horas
* Su defensor(a)
  + Nombre:
  + Teléfono:
  + Correo electrónico:
* Supervisor(a) de Residencia
  + Nombre:
  + Teléfono:
  + Correo electrónico:
* Director(a) de la Residencia
  + Nombre:
  + Teléfono:
  + Correo electrónico:
* Director(a) Ejecutivo(a)
  + Nombre:
  + Teléfono:
  + Correo electrónico:

**Relacionados con la vivienda**

* Mantenimiento
  + Teléfono:
  + Correo electrónico:
* Propietario de la vivienda
  + Teléfono:
  + Correo electrónico:

**Recursos de la comunidad**

En caso de emergencia llame al 9-1-1

Departamento de policía de no emergencia:

[¿Otros?]