

## **Política de apelación del cliente**

En el caso de que a un cliente se le nieguen los servicios, o si un cliente no está satisfecho con los servicios prestados, o si un cliente tiene cualquier otra queja con respecto a los servicios de Community Action Agency of Southern New México (CAASNМ); el cliente tendrá derecho a presentar una queja y / o apelación sobre cualquier decisión adversa. Los clientes pueden apelar una decisión tomada por CAASNМ dentro de los treinta (30) días que sea adversa para ellos y pueden presentar quejas sobre el funcionamiento del programa de servicios de CAASNМ, ya que la operación pertenece y afecta al cliente. El proceso para la queja /apelación será el siguiente:

1. El cliente debe hablar con el supervisor / director del programa apropiado para tratar de resolver informalmente la queja / apelación.
2. En caso de que sea imposible resolver la queja / apelación de manera informal, el cliente puede, dentro de los treinta (30) días posteriores a la queja / apelación, presentar una queja / apelación formal, comunicándose al 575-527-8799 Ext. 130 o enviando un correo electrónico al Gerente de Operaciones en [crawfordm@caasnm.org](mailto:crawfordm@caasnm.org) quien lo enviará al Director del Programa.
3. Dentro de los quince (15) días posteriores a la presentación de la queja / apelación, el Director del Programa revisará todas las circunstancias involucradas en la queja / apelación y emitirá una decisión, por escrito, al cliente y al empleado de CAASNМ involucrado.
4. Si el cliente no está satisfecho con esta decisión, el cliente puede, dentro de dos (2) semanas, apelar la decisión del Director del Programa ante el Director(a) Ejecutivo(a), (CEO, por sus siglas en inglés). El CEO emitirá una decisión, por escrito, al cliente y a todas las demás partes dentro de las dos (2) semanas. Esta decisión se emitirá por escrito y será la decisión final de CAASNМ.

El derecho de un cliente a presentar una apelación / queja no se verá obstaculizado, y cualquier empleado que interfiera con este derecho estará sujeto a medidas disciplinarias, incluida la terminación.

El derecho de un cliente a presentar una apelación / queja se publicará en inglés y español, en todas las oficinas de CAASNМ, y se hará referencia en todas las cartas o avisos a los clientes con respecto a los servicios. Si el cliente necesita ayuda para completar el formulario de queja, se asignará una persona desinteresada para ayudar al cliente.

**CUALQUIER APELACIÓN BASADA ÚNICAMENTE EN LAS PAUTAS DE ELEGIBILIDAD DESAFIANTES SERÁ DECIDIDA POR EL DIRECTOR(A) EJECUTIVO(A) , NO SE DISPONDRÁ DE NINGÚN DERECHO DE APELACIÓN ANTE LA JUNTA DIRECTIVA.**