

(1) Política de reclamos

Miracle of Love Inc. (MOL), su personal y voluntarios (en lo sucesivo denominados “Empleados”) están comprometidos a mantener la privacidad y confidencialidad de los clientes. Nos esforzamos por proporcionar todos los servicios de manera consistente, sin sesgos y en cumplimiento con la ley. MOL y sus representantes se comprometen a brindar todos los servicios con dignidad y a llevar a cabo todas las tareas de manera ética.

Se espera que los empleados de MOL cumplan con todas las políticas de MOL, incluido el *Código de ética y conducta* y la *Política de confidencialidad*. Estas políticas y procedimientos están diseñados para proteger los derechos de todos los clientes y empleados.

En caso de que un cliente considere que se han violado sus derechos o que algún representante de MOL no ha actuado de manera profesional, legal o ética, el cliente tiene derecho a presentar una queja formal en forma de reclamo.

Cualquier cliente o solicitante de servicios de MOL que tenga una queja o reclamo puede presentar un reclamo formal siguiendo los procedimientos que se indican a continuación. Los reclamos deben seguirse en el orden y forma descritos. Quienes deseen presentar un reclamo deben tomar en cuenta los plazos establecidos en este procedimiento.

(2) Procedimiento de reclamos

1. Intentar resolver la situación directamente con el empleado de MOL. Si ese intento no tiene éxito o considera que no es posible llegar a una resolución con el empleado, puede proceder al siguiente paso de este procedimiento.

2. Si no está satisfecho tras intentar resolver el asunto con el empleado, dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes**, puede contactar al administrador del programa del empleado. El administrador programará una cita con usted, analizará la queja e intentará resolverla. En este momento, SI EL PROBLEMA NO SE RESUELVE, se podrá completar un *Formulario de informe de reclamo del cliente* para presentar la queja por escrito a su nombre por parte del administrador del programa. También puede solicitar este formulario para completarlo personalmente. El administrador del programa documentará la queja y la discusión. Esta cita podrá realizarse por teléfono o videoconferencia.

3. Si aún no está satisfecho, debe contactar al director ejecutivo de MOL **POR ESCRITO**, utilizando el *Formulario de informe de reclamo del cliente*, **dentro de los cinco (5) días hábiles** posteriores a su cita con el administrador del programa. Se establecerá una fecha, hora y lugar de reunión a su conveniencia. El director ejecutivo intentará resolver la situación, agregando sus comentarios a cualquier registro previo. **La decisión tomada por el director ejecutivo será final, a menos que DESEE PRESENTAR UN RECLAMO FORMAL** en una de las siguientes cuatro (4) áreas permitidas:

- Considera que se le negó un servicio para el cual debería ser elegible.
- Considera que sus necesidades no fueron atendidas de manera oportuna según la política o los acuerdos, causándole perjuicio indebido.
- Considera que MOL actuó con negligencia grave o violó la ley.
- Considera que su acceso a los servicios fue terminado injustamente.

En cualquiera de las cuatro áreas anteriores, puede contactar a la agencia reguladora correspondiente o consultar con un asesor legal o:

PARA PRESENTAR UN RECLAMO FORMAL, DEBE APELAR POR ESCRITO dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su reunión con el director ejecutivo, para solicitar una audiencia ante la Junta Directiva de Miracle of Love Inc., la cual programará la audiencia dentro de las dos (2) semanas posteriores a su RECLAMO FORMAL. AL MENOS CINCO (5) DÍAS HÁBILES ANTES DE LA AUDIENCIA, recibirá notificación escrita de la fecha, hora y lugar de la reunión.

En la reunión, usted O SU REPRESENTANTE tienen derecho a presentar argumentos verbales. La Junta Directiva emitirá una decisión por escrito a todos los participantes dentro de una (1) semana posterior a la audiencia.

La agencia enviará por correo certificado el resultado del reclamo dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la audiencia a la dirección indicada en el formulario de reclamo.

CUALQUIER FORMULARIO MENCIONADO EN ESTE PROCEDIMIENTO PUEDE OBTENERSE EN CUALQUIER OFICINA DE MOL O SOLICITÁNDOLO A UN MIEMBRO DE LA ADMINISTRACIÓN.

He leído y se respondieron todas las preguntas respecto a esta política y procedimiento por parte del personal de MOL. Comprendo la Política y Procedimiento de Reclamos. Si tengo preguntas adicionales sobre esta política, contactaré a mi administrador de casos o a un miembro de la administración.

Nombre del cliente (letra de imprenta)

Identificación del cliente

Firma del cliente

Fecha

Nombre del administrador de casos/personal del MOL (letra de imprenta)

Firma

Se deberá proporcionar al cliente una copia de este documento firmado y se deberá ingresar en su expediente.