



Proceso de Quejas o Conciliación

Derecho del Cliente para Apelar dentro de MOSAIC

1. Si usted tiene una queja acerca de un miembro del personal o del servicio que recibe, trate primeramente de resolverla personalmente.
2. Si se siente inseguro o incómodo para hablar directamente con dicho miembro del personal, puede hablar con su supervisor o director.
3. Si no se siente satisfecho con estos dos métodos (1 y 2), puede redactar una carta al Director exponiendo sus preocupaciones.
4. Si decide redactar una carta, ésta debe contener:
 - a. El motivo de su queja (por ejemplo: No está de acuerdo con una de las reglas de MOSAIC. No le gustó cómo lo trató un empleado de MOSAIC. Un miembro del personal se rehusó a proporcionarle servicios. Usted siente que un miembro del personal discriminó en su contra. Usted se siente descontento con los servicios que recibió. Tomó mucho tiempo para recibir servicios.)
 - b. La fecha del incidente.
 - c. Lo que usted quiere que haga MOSAIC.
 - d. Toda otra información que considere importante.
5. Usted puede pedir la ayuda de un miembro del personal para redactar la carta en inglés.
6. Debe enviar la carta al Director dentro de un mes de la fecha del incidente.
7. El Director le ofrecerá una cita dentro de los 7 días de recibir su carta. El Director le hablará de sus preocupaciones y las posibles soluciones.
8. El Director le enviará una carta dentro de los 7 días de dicha cita. Esta carta resumirá la junta y le dirá cuáles son las acciones que MOSAIC tomará (o no).
9. Si usted está descontento con la respuesta del Director, usted puede enviar su carta, con comentarios adicionales acerca de la cita con el Director, al Director Ejecutivo. Esta carta al Director Ejecutivo deberá ser enviada dentro de los 7 días de la respuesta del Director.
10. El Director Ejecutivo le ofrecerá una cita dentro de los 7 días de recibir su carta. El Director Ejecutivo le hablará de sus preocupaciones y las posibles soluciones.
11. El Director Ejecutivo le enviará una carta dentro de los 7 días de dicha cita. Esta carta resumirá la junta y le dirá cuáles son las acciones que MOSAIC tomará (o no).
12. Si usted está descontento con la respuesta del Director Ejecutivo, usted puede enviar su carta al Presidente del Directorio. Esta carta deberá ser enviada dentro de los 7 días de la respuesta del Director Ejecutivo.

sigue en la página siguiente...



Proceso de Quejas o Conciliación

Continuación de Derecho del Cliente para Apelar dentro de MOSAIC

13. El Directorio responderá a sus preocupaciones por carta dentro de los 14 días. Ésta será la decisión final de MOSAIC.
14. MOSAIC no le rehusará ni limitará servicios durante este proceso, a menos que haya comportamientos que pongan los empleados a riesgo (emocional o físico) al encontrarse con usted.

Derecho del Cliente para Apelar a Autoridades Externas

1. Una vez que el Proceso de Quejas o Conciliación esté completo o en cualquier momento durante este proceso, el cliente puede contactar a cualquiera de los siguientes revisores externos para solicitar su apoyo (no es una lista completa):
 - a) BC Human Rights Coalition (Coalición de BC en pro de los Derechos Humanos):
www.bchrcoalition.org Teléfono: 604-689-8474
 - b) BC Ombudsman (Defensor del Pueblo de BC):
www.ombudsman.bc.ca Teléfono: 1-800-567-3247
 - c) Child and Youth Representative (Agente de Menores):
www.rcybc.ca/content/home.asp Teléfono: 250-356-6710
 - d) BC Office of the Information and Privacy Commissioner
(Oficina del Comisionado de BC de Información y Privacidad):
www.oipc.bc.ca Teléfono: 250-387-5629
 - e) Legal Aid (Asistencia jurídica gratuita):
www.lss.bc.ca Teléfono: 604-601-6206
 - f) Better Business Bureau (Institución que vela por prácticas comerciales éticas):
www.mainlandbc.bbb.org Teléfono: 604-682-2711