



## **Política de No Discriminación y Procedimiento de Quejas de Community Action of Napa Valley (CANV)**

**Política de No Discriminación:** Los programas y servicios de Community Action of Napa Valley son no discriminatorios. Ninguna persona será negada de servicios ni discriminada de otra manera por su raza, color, etnia, edad, sexo, ascendencia, origen nacional, estado civil, religión o credo religioso, creencia política, condición médica o discapacidad.

### **Procedimiento de Quejas:**

Los clientes que participan en los programas operados por CANV pueden presentar preocupaciones, quejas o reclamaciones sobre los servicios dentro de los siete (7) días posteriores al incidente. Los solicitantes a quienes se les han negado los servicios y desean presentar una apelación deben seguir el mismo proceso que los clientes que participan en los programas. Se debe hacer todo lo posible para resolver las quejas de manera informal y al nivel más bajo. Si todos los intentos de resolución informal han fallado, el proceso para presentar una queja o apelación es el siguiente:

### **Presentación Inicial de la Queja:**

Las quejas contra un programa, o un empleado o voluntario del programa, deben ser presentadas por escrito por la parte quejosa y dirigidas al Director del Programa dentro de los siete (7) días del incidente. Si el reclamante no puede escribir, la queja puede ser aceptada oralmente. El receptor de la queja oral hará arreglos para que la queja sea escrita para el reclamante. La queja debe informar al Director sobre el incidente, la fecha, los testigos, y la política o ley violada. El Director del Programa responderá dentro de los siete (7) días hábiles de recibir una queja por escrito.

### **Escalación al Director Ejecutivo:**

Los clientes que no reciban una respuesta satisfactoria del Director del Programa pueden enviar una queja por escrito al Director Ejecutivo. Se enviará una respuesta por escrito dentro de los siete (7) días de la recepción de la queja. Los clientes que no estén satisfechos con la respuesta por escrito pueden organizar una cita con el Director Ejecutivo para discutir el asunto.

### **Apelación Final al Consejo de Administración:**

Si la queja del cliente no se resuelve satisfactoriamente, el cliente puede enviar una declaración escrita de la queja o preocupación al Presidente del Consejo de Administración. El Presidente puede responder directamente o elegir llevar el asunto ante el Consejo de Administración o asignar un Comité Ad Hoc para investigar y reportar sobre el asunto. El Consejo de Administración actuará sobre la queja o preocupación en no más de veinte (20) días hábiles. La decisión del Consejo será final. Los clientes no tienen derecho a una audiencia.

Para más información o asistencia con el proceso de quejas, por favor contáctenos en 707.253.6100.