

Política y Procedimiento de Quejas del programa Continuum of Care de Rhode Island (RICoC)

Preparado por: Comité de Quejas del RICoC

Aprobado por: Junta Directiva del RICoC el 14 de mayo del 2026

Política de Quejas

Todas las personas que reciben servicios de programas financiados por el Continuum of Care (CoC) de Rhode Island o por el Fondo Consolidado para Personas sin Hogar (CHF) del estado tienen derecho a presentar una queja si sienten que un programa o agencia les trató injustamente o les violó sus derechos. El RICoC tiene un proceso para recibir y revisar estas quejas, y se asegura de que sean atendidas de manera rápida y justa.

Si la persona lo desea, puede pedir que un amigo, familiar o alguien de confianza la acompañe y la apoye durante el proceso de queja. No es obligatorio tener un defensor, es solo una opción. La persona también puede quitarle el permiso a su defensor en cualquier momento llamando o enviando un correo al personal del CoC o de EOH que esté manejando su caso.

Este proceso se utiliza cuando la queja no se puede resolver directamente con el programa o la agencia donde ocurrió el problema. Todas las quejas llegarán al Comité de Quejas del RICoC, que revisará el caso y hará una investigación. El Comité dará una respuesta dentro de 20 días después de tomar una decisión.

Cualquier programa o agencia mencionada en la queja no podrá participar en la revisión. El Comité de Quejas se reúne cada tres meses en fechas ya programadas. Si llega una queja que necesita ser atendida antes, se puede convocar una reunión especial. Estas reuniones serán organizadas por la persona que lidera el Comité y el Solicitante Colaborativo. Se avisará con al menos una semana de anticipación a todas las personas que tengan una queja activa.

Las conversaciones y decisiones del Comité serán confidenciales. La información solo se compartirá con la persona que presentó la queja y con la agencia involucrada, a menos que se indique lo contrario por la Política contra las Represalias.

Cada tres meses, el Comité de Quejas informará al Comité Directivo del CoC de Rhode Island y a la Oficina Ejecutiva de Vivienda (EOH) sobre el total de quejas recibidas y cualquier recomendación para mejorar las políticas o los procedimientos.

El Comité de Quejas es la autoridad final para todas las quejas relacionadas con programas financiados por CoC y CHF en Rhode Island.

Política Contra las Represalias

El RICoC garantiza que las agencias y los participantes de los programas que deseen presentar una queja puedan hacerlo sin temor a represalias por parte de la persona o agencia acusada. Las represalias incluyen, entre otras:

- Acoso o intimidación
- Violencia
- Expulsión del programa
- Negar al participante de servicios
- Uso de lenguaje ofensivo o degradante
- Incumplimiento de contrato

El RICoC tomará medidas inmediatas para detener las represalias y prevenir su repetición. Estas medidas pueden incluir, entre otras:

- Asistencia técnica al programa
- Implementación de un plan de acción correctiva
- Elaboración de un informe escrito sobre la queja y la represalia, enviado a los financiadores del programa

El RICoC podrá solicitar documentación de respaldo a la persona que denuncia represalias para sustentar sus reclamaciones.

Procedimiento para presentar una queja

1. Primer paso: El participante del programa o su representante (por ejemplo, un defensor o trabajador social) debe presentar una queja directamente con la agencia involucrada. El participante o su representante debe comunicarse con la agencia proveedora de servicios para obtener su política y formulario de quejas. Todos los programas financiados por el CoC y CHF están obligados a tener una política y un procedimiento formal para manejar las quejas.
2. Si la queja no se resuelve mediante el proceso formal de la agencia, o si el participante no está satisfecho con el resultado, el participante o su representante puede presentar una queja ante el Comité de Quejas del CoC. La queja debe presentarse dentro de los primeros 60 días desde que la agencia tomó una resolución.
3. El participante o su representante debe completar el Formulario de Queja del CoC y enviarlo al personal indicado en el formulario. (El formulario está incluido en la página 5 de este documento). Si la queja está relacionada con un programa financiado por CHF, la persona participante o su defensor debe completar el formulario de Quejas de CHF y enviarlo a EOH. [Aquí](#) puede encontrar la Política de Quejas de CHF y el formulario.
4. El personal de Planificación del RICoC o el personal de CHF en EOH revisará el formulario de queja y lo enviará al Comité de Quejas.
5. El Comité de Quejas organizará una reunión con el participante o su representante y la agencia involucrada para recolectar testimonios e información adicional. El comité puede decidir realizar reuniones por separado con el participante y con la agencia. El Comité revisará los siguientes documentos:
 - a. Formulario de Queja/Denuncia de la agencia proveedora (completado por el participante o su representante)
 - b. Respuesta o resolución de la agencia proveedora
 - c. Políticas y procedimientos del programa de la agencia

- d. Cualquier otra documentación de apoyo, como correos electrónicos, declaraciones de testigos, etc.
- 6. El Comité evaluará la queja y tomará una decisión final. El Comité puede ratificar o revocar decisiones anteriores. La persona que presentó la queja será notificada de la decisión y el Comité garantizará que la resolución se implemente.

Línea de tiempo del proceso de quejas

Etapas del Proceso	Plazo Estimado
1. Primero, la queja se maneja con la agencia donde los derechos del participante fueron violados.	(El tiempo varía según la agencia)
2. Si la solución de la agencia no satisface al participante o no recibe una respuesta, el participante puede presentar una queja al Comité de Quejas del CoC. El personal del RICoC revisará el formulario y lo remitirá al Comité. El Comité puede ofrecer extensiones en circunstancias si el participante no puede presentar la queja dentro del plazo.	Dentro de 60 días posteriores a la resolución de la agencia

Preguntas Frecuentes (FAQ)

1. ¿Qué es una Queja?

Una queja es una denuncia formal o alegación contra una agencia proveedora financiada por el Continuum of Care de Rhode Island (RICoC) y/o contra cualquier miembro del personal o voluntario asociado con dicha agencia.

2. ¿Quién forma parte del Comité de Quejas?

El Comité de Quejas tiene la autoridad final para todas las quejas relacionadas con el Continuum of Care (CoC) de Rhode Island y con el Fondo Consolidado para Personas sin Hogar (CHF). Todas las quejas serán revisadas por el Subcomité de Revisión de Quejas del CoC. Este subcomité está formado por al menos cuatro miembros seleccionados por el Comité de Quejas. Los miembros pueden incluir:

- Una persona que esté o haya estado sin hogar, y una persona suplente para ese puesto. Las personas con experiencia viviendo sin hogar pueden ser o no parte del Comité Asesor de Participantes del RICoC.
- Una persona que sea miembro del Continuum of Care de Rhode Island y que no tenga relación con la agencia que es parte de la queja, con un suplente para ese puesto; o una persona que trabaje en una agencia financiada por CHF que tampoco esté conectada con la agencia mencionada en la queja.
- Una persona que sea miembro del Continuum of Care de Rhode Island, que no represente a ninguna agencia proveedora de servicios, y que será la persona que dirige el Comité de Quejas.
- Un miembro del personal de la Oficina Ejecutiva de Vivienda (EOH).

3. ¿Las personas que presentan la queja deben presentarse ante el Comité de Quejas?

Idealmente, sí, pero no es obligatorio.

4. ¿Puedo tener testigos?

Los testigos son bienvenidos. Cualquiera de las dos partes en la queja (el programa o el cliente) puede traer un testigo.

5. ¿Puedo tener un defensor o acompañante durante el proceso?

En cualquier momento durante el proceso, usted puede usar un defensor o una persona de apoyo. No es obligatorio tener un defensor. Si la persona que presenta la queja quiere un defensor, debe identificarlo y designarlo por su cuenta. Un defensor puede ser un amigo, un familiar u otra persona de confianza.

6. ¿Existe un límite de tiempo para presentar una queja ante el Comité de Quejas?

Sí. Antes de presentar una queja al Comité de Quejas, se debe intentar resolver el problema utilizando el proceso interno de quejas de la agencia proveedora. Si después de seguir dicho proceso no estás satisfecho con el resultado, tienes 60 días desde la fecha de la resolución de la agencia para presentar una queja ante el Comité de Quejas del RICoC.

Formulario de Queja del Participante del Programa del RICoC

Instrucciones: Si tienes una queja o reclamo que deseas presentar con respecto al Continuum of Care de Rhode Island (RICoC) y/o una agencia proveedora específica, por favor complete el siguiente formulario. Su queja será investigada, y se le proporcionará una respuesta dentro de 20 días desde la fecha de la decisión del Comité de Quejas. Al completar y enviar este formulario, autorizas al personal de planificación del RICoC, al Comité de Quejas y a la agencia involucrada a compartir información relacionada con su caso únicamente con el fin de investigarlo.

Nota: Si una persona no proporciona la información necesaria o no sigue participando activamente en el proceso, se interpretará que ya no desea continuar con la queja, y el caso será cerrado.

Si necesita ayuda para llenar o enviar este formulario, el personal de planificación del RICoC puede asistirle.

Contactos para asistencia:

- Sarah Saint Laurent, Coordinadora del CoC, ssaintlaurent@rihousing.com, (401) 450-1303
- Rosa Felix-Pichardo, Planificadora del CoC, rfelix-pichardo@rihousing.com, (401) 457-1232

Información de contacto del/la reclamante:

- ❖ Nombre de la persona que presenta la queja: _____
- ❖ Información de contacto:
 - Teléfono principal: _____
 - Teléfono secundario: _____
 - Correo electrónico: _____
 - Dirección: _____
 - ¿Cuál es el mejor método para contactarte? (marca una opción)
- Llamada telefónica Mensaje de texto Correo electrónico Otro: _____
- ❖ ¿Tienes una persona de apoyo (por ejemplo, trabajador/a social, defensor/a u otra persona) a quien podamos contactar? Sí No
 - Si respondes “Sí”, por favor proporciona su nombre y número de teléfono:

- ❖ Preferencia de reunión: En persona Virtual
 - Si prefieres reunirte en persona, indica el lugar que prefieres:

4. Resolución Deseada: ¿Qué acción consideras que la agencia debió tomar y qué te gustaría que ocurriera como resultado de esta queja?

5. Situación Actual: ¿Dónde estás viviendo actualmente?

¿Aún estás participando en el programa del cual te quejas?

Firma y Autorización

Al firmar y enviar este formulario, otorgas permiso al Comité de Quejas del RICoC para discutir la información que has compartido con la agencia proveedora involucrada, con el propósito de investigar tu caso.

Firma del/de la reclamante: _____

Fecha: _____

Envío del Formulario

Puedes enviar este formulario por correo electrónico a:

ssaintlaurent@rihousing.com y rfelix-pichardo@rihousing.com

Si no puedes enviarlo por correo electrónico, comunícate con el personal del RICoC para recibir asistencia adicional.