



El propósito de estos procesos es proveer una guía clara, ordenada y rápida de la manera en que todas las partes interesadas puedan proceder con sus quejas y reclamos.

Las Quejas y Reclamos presentados ante SequoiaSD deben referirse a un proceso, decisión o asunto que involucre a SequoiaSD. Si la queja o el reclamo va dirigido a otra agencia, SequoiaSD se asegurará de que el personal indicado de esta otra agencia reciba la información necesaria.

QUEJAS Y RECLAMOS

Si usted tiene una queja o reclamo con respecto a pagos, participantes, trabajadores, proveedores o cualquier otro motivo, por favor contacte a SequoiaSD. Una queja es una expresión de insatisfacción y que puede incluir diferentes asuntos, incluyendo pero no limitándose a: la calidad del servicio y los pagos (hojas de tiempos y negaciones de reclamos), problemas con retrasos en el procesamiento de papelería o problemas con el personal de SequoiaSD.

Un reclamo puede presentarse contra una decisión de negar total o parcialmente el pago de una factura/reclamo sometido, o apelar la decisión del Comité de Revisión de Quejas. Los reclamos no pueden utilizarse para apelar una determinación de verificación de antecedentes.

INFORMACIÓN GENERAL ACERCA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Usted puede presentar una queja o reclamo por teléfono llamando al 949.301.9950 o por escrito en uno de los siguientes medios:

Fax: 949.876.8753

Correo Electrónico: info@SequoiaSD.com

Correo: 34163 Pacific Coast Hwy Suite 225-A, Dana Point CA 92629

Las Quejas y Reclamos deben presentarse dentro de los 180 días de la fecha en que reciba un reporte de horas o negación de reclamo o dentro de los 180 días de ocurrido el evento que genera su queja o reclamo.

PROCESO DE QUEJA

Qué	Cuándo	Detalles
Carta de Reconocimiento	Al recibir su queja verbal o escrita	SequoiaSD le dará a usted y su representante una confirmación por escrito de recepción de la queja.
Proceso de Revisión Interno de Quejas	Dentro de los cinco días de recibir su queja.	El Comité de Revisión de Quejas investigará los detalles de la queja.
Información Nueva	Dentro de cinco días calendario de recibir evidencias nuevas o adicionales	Si el comité recibe información adicional al revisar su queja, le proveeremos esa información dándole tiempo de que responda antes de emitir una decisión
Carta de Determinación del Comité de Revisión de Quejas	En cinco días laborales tras la decisión	SequoiaSD notificará por escrito la Decisión del Comité de Revisión de Quejas

PROCESO DE REVISIÓN DE RECLAMOS/ APELACIONES

Qué	Cuándo	Detalles
Carta de Reconocimiento	Al recibir su queja verbal o escrita	SequoiaSD le dará a usted y su representante una confirmación por escrito de recepción de su reclamo.
Proceso de Revisión Interno de Reclamos	Dentro de los cinco días de recibir su reclamo.	El Comité de Revisión de Quejas investigará los detalles del reclamo.
Información Nueva	Dentro de cinco días calendario de recibir evidencias nuevas o adicionales	Si el comité recibe información adicional al revisar su reclamo, le proveeremos esa información dándole tiempo de que responda antes de emitir una decisión
Carta de Determinación del Comité de Revisión de Reclamos/ Apelaciones	En cinco días laborales tras la decisión	SequoiaSD notificará por escrito la Decisión del Comité de Revisión de Reclamos/ Apelaciones



FORMATO MUESTRA:

Formato de Quejas y Reclamos

Este formato es usado por las partes interesadas para presentar una queja o reclamo ante SequoiaSD. Las Quejas y Reclamos presentados ante SequoiaSD deben referirse a un proceso, decisión o asunto que involucre a SequoiaSD. Si la queja o el reclamo va dirigido a otra agencia, SequoiaSD se asegurará de que el personal indicado de esta otra agencia reciba la información necesaria.

Presentación

Fax: 949.876.8753

Correo Electrónico: info@SequoiaSD.com

Correo: 34163 Pacific Coast Hwy Suite 225-A, Dana Point CA 92629

Sección I - Información General

Queja Reclamo

Nombre del Participante: _____

Fecha de Nacimiento: _____

Número Telefónico: _____

Correo Electrónico: _____

Sección II - Resumen

Por favor describa los hechos que le llevaron a presentar su queja o reclamo. Incluya detalles como las personas involucradas, fechas, horas y demás información importante.