



Proceso de reclamación/preocupación de los residentes

Para cualquier actividad ilegal, comportamiento sospechoso o amenaza para su seguridad o la de los demás, llame al 911.

¿Mi problema es una reclamación o una preocupación?

Las preocupaciones son:

- Problemas con las órdenes de trabajo
- Reclamaciones de vecinos
- Problemas con proveedores (Ej: control de plagas, conserje, oficial de cortesía, entrega)
- Aparcamiento
- Solicitudes de control de plagas
- Problemas exteriores de la propiedad

Las reclamaciones pueden clasificarse en:

- Problema con una política
- Problema con la aplicación de una política
- Problema con la respuesta o conducta del personal

Si tiene alguna duda, póngase en contacto con el personal de su propiedad o rellene el formulario de comentarios de los residentes en nuestro sitio web en <https://foundcom.org/contact-us/#residentfeedback>.

Para las reclamaciones, siga el proceso que se indica a continuación.

Todas las reclamaciones deberán presentarse en un plazo de treinta (30) días a partir del incidente.

Paso 1:

Presente su reclamación por UNO de los métodos que se indican a continuación:

1. Rellene el formulario en línea:
<https://foundcom.org/housing/resident-grievance-process/>
2. Envíe su reclamación por correo electrónico a grievances@foundcom.org Recibirá acuse de recibo.
3. Llame al 737-717-4040 y deje un mensaje de voz
4. Envíela por correo a Foundation Communities 3000 S I-35 STE 300 Austin, TX 78704

Paso 2:

Su reclamación será revisada por un supervisor y recibirá una respuesta por escrito en un plazo de 10 días laborables.

Paso 3:

Si no está satisfecho con la resolución del supervisor, puede solicitar que un director revise su reclamación. Se le proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de 10 días laborables.

Cuando presente una reclamación, **debe dar su nombre, firmarla y estar disponible para discutir el asunto.** La información revelada **no es confidencial** y se compartirá con el personal pertinente para resolver la reclamación. Si necesita ayuda para rellenar el formulario, puede ponerse en contacto con cualquier miembro del personal con el que se sienta cómodo.

Formulario de reclamación

Nombre: _____

Nombre de la propiedad y número de unidad _____

Información de contacto (¿cómo desea que nos pongamos en contacto con usted?):

Correo electrónico Teléfono Por escrito

Correo electrónico: _____

Número de teléfono: _____

Marque el tipo de reclamación:

- Problema con una política
- Problema sobre la aplicación de una política
- Problema con la respuesta o conducta del personal

Descripción detallada de la reclamación (utilice el reverso si necesita más espacio.)

¿Cómo desea que se resuelva su reclamación? (Nota: El resultado deseado no está garantizado) _____

Todo residente que participe en el proceso de reclamaciones está expresamente protegido contra represalias.

He leído y comprendo mis opciones de respuesta y el proceso de reclamaciones.

Firma del residente

Fecha

