

El Arizona Department Of Economic Security fortalece a Arizona al ayudar a los arizonianos alcanzar todo su potencial mediante asistencia temporal para los necesitados y al cuidar de las personas vulnerables.

Los Valores del DES

- **Colaboración** – Nosotros colaboramos con la humildad, y hacemos equipo con la amabilidad.
- **Respeto** – Nos apreciamos uno a otro, y valoramos a los que servimos.
- **Integridad** – Nunca mentimos, hacemos trampa, robamos, intimidamos ni acosamos - tampoco toleramos a aquellos que se portan así.
- **Responsabilidad** – Nos comprometemos a la excelencia, la innovación y la transparencia.
- **Diversidad** – Respetamos a todos los residentes de Arizona, y honramos a aquellos necesitados.

La Visión del DES

Oportunidades, asistencia y cuidados para los residentes de Arizona más necesitados.

Metas del DES:

- Servir a los residentes de Arizona con honradez, humildad y amabilidad.
- Apoyar a los residentes de Arizona a lograr su potencial mediante los servicios sociales que los capacitan, los rehabilitan, y los conectan con los empleadores.
- Proporcionar asistencia temporal a los residentes de Arizona necesitados, mientras trabajan hacia la autonomía económica.
- Proporcionarles comida, atención médica, y sustento para menores a los menores; prestarles servicios a los individuos con discapacidades; y proteger a las personas vulnerables al investigar los alegatos de abuso, negligencia, y explotación.

Programa y Empleador con Igualdad de Oportunidades • Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA por sus siglas en inglés), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley contra la Discriminación por Edad de 1975 y el Título II de la Ley contra la Discriminación por Información Genética (GINA por sus siglas en inglés) de 2008; el Departamento prohíbe la discriminación en la admisión, programas, servicios, actividades o empleo basado en raza, color, religión, sexo, origen, edad, discapacidad, genética y represalias. El Departamento tiene que hacer las adaptaciones razonables para permitir que una persona con una discapacidad participe en un programa, servicio o actividad. Esto significa por ejemplo que, si es necesario, el Departamento tiene que proporcionar intérpretes de lenguaje de señas para personas sordas, un establecimiento con acceso para sillas de ruedas o material con letras grandes. También significa que el Departamento tomará cualquier otra medida razonable que le permita a usted entender y participar en un programa o en una actividad, incluso efectuar cambios razonables en la actividad. Si usted cree que su discapacidad le impedirá entender o participar en un programa o actividad, por favor infórmenos lo antes posible de lo que usted necesita para acomodar su discapacidad. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con la oficina local; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1. • Ayuda gratuita con traducciones relacionadas a los servicios del departamento está disponible a solicitud del cliente.



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

Your Partner For A Stronger Arizona

OBM-1000APAMS (5-16)

ARIZONA DEPARTMENT OF
ECONOMIC SECURITY

¿Usted...

- necesita ayuda a solicitar asistencia?
- necesita ayuda a entender cuál asistencia usted puede tener elegible para recibir?
- tiene una pregunta sobre por qué se le denegaron los beneficios?

La Oficina de Defensor de Cliente

puede contestar estas preguntas... y más

1789 W. Jefferson St. 1st Floor SE.
Phoenix, AZ 85007

Tele: 602-364-2860, gratuito: 1-866-362-2837
fax: 602-364-2848

correo electrónico: Ombudsman@azdes.gov

Horas hábiles: 8:00 - 5:00 pm, lunes-viernes

Las llamadas y correos electrónicos se contestan dentro de los (2) días hábiles, excluyendo los fines de semana y días festivos.

Declaración de objetivos:

La misión de la oficina de Defensor de Cliente del Arizona Department Of Economic Security (DES por sus siglas en inglés) es para mejorar la eficacia, la eficiencia y la capacidad de respuesta de las divisiones del DES que trabajan con clientes al proporcionar asistencia y educación, resolver disputas e investigar quejas en los asuntos relacionados a los procesos y procedimientos administrativos para que se identifiquen posibles problemas individuales y/ o sistémicos.

¿Qué es un Defensor del cliente?

Un Defensor del cliente ayuda al cliente a resolver las disputas de manera independiente, imparcial y confidencial. El trabajo de Defensor de Cliente es ayudar a resolver los problemas o quejas. Un Defensor del cliente tiene amplios poderes para examinar una situación y hacer recomendaciones. Un Defensor del cliente no tiene la autoridad para tomar ni anular una decisión ni establecer las políticas.

¿Qué hacemos?

La Oficina de Defensor de Cliente del DES puede ayudar a resolver problemas para aquellos que reciben o intentan recibir beneficios y servicios del Departamento. La Oficina de Defensor de Cliente es un recurso independiente, imparcial, y confidencial para los miembros del público cuando problemas inesperados surgen mientras e relacionen con el DES para necesidades de servicios humanos.

¿Cómo podemos ayudarlo?

La Oficina de Defensor de Cliente ofrece ayuda a los clientes que experimenten problemas con los programas y servicios del DES, y no pudieron resolverlos mediante la vía adecuada dentro de la agencia para abordar sus dudas.

Si usted ha tratado de resolver el problema mediante la oficina o división programática, pero todavía cree que el problema no ha sido resuelto de manera adecuada y/o que no se le ha tratado de manera justa, por favor comuníquese con la oficina de Defensor de Cliente para averiguar cómo Podemos ayudarlo.

Abogar – Abogamos por el proceso, no al cliente ni a la agencia.

Investigar – Pedimos información de caso para ayudar a colaborar en resolver el problema dentro de las normas aprobadas.

Educar – Ayudamos y enteramos a los clientes y los miembros del público mediante los programas y servicios del DES, y navegar los procesos programáticos.

Recomendar – Recomendamos y surgimos cambios a la política para que prevenga la recurrencia de problemas sistémicos y/o del individuo.

¿Con cuáles programas podemos ayudarlo?

Todos los programas de DES, incluso de, sin limitarse a:

Programa de Asistencia Alimenticia Suplementaria (SNAP por sus siglas en inglés), anteriormente se llama estampillas para comida.

- Elegibilidad Médica
- Seguro por Desempleo
- Sustento para Menores
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF por sus siglas en inglés)
- Cuidado de Niños
- Empleo
- Discapacidades del Desarrollo
- Servicios de Rehabilitación

Lo que NO hacemos

Algunos de los servicios que no prestamos incluyen:

- Requerir que la agencia o la División anular una decisión
- Investigar las agencias que no forman parte del DES
- Prestar asesoramiento legal
- investigar los alegatos de acoso y/o de discriminación
- Llevar a cabo investigaciones criminal
- Intervenir en asuntos jurídicos y/o legales
- Divulgar información a los medios de comunicación
- Hablar de investigaciones en curso con ninguna persona a parte del demandante o la(s) persona(s) involucrada(s) directamente