

***Los números telefónicos del Control de calidad (QC) son listados abajo.***

***O***

***Usted puede visitar nuestro sitio de Web al:***

***www.azdes.gov/ope/***

***Phoenix  
(602) 771-2590***

***Flagstaff  
(928) 214-2590***

***Tucson  
(520) 628-6830***

**Empleador/Programa con Igualdad de Oportunidades**

Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de Estadounidenses con Incapacidades del año 1990 (Americans with Disabilities Act: ADA) y la Ley de Derechos Civiles del año 1964, Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, y la Ley de Discriminación a Edad de 1975, el Departamento prohíbe discriminar en los programas, entradas, servicios, actividades o el empleo basado en raza, color de piel, religión, sexo, origen nacional, edad, e incapacidad. El Departamento tiene que hacer arreglos razonables para permitir a una persona con una incapacidad participar en un programa, servicio o actividad. Esto significa, por ejemplo, que si es necesario el Departamento debe proporcionar intérpretes de lenguaje en señas para personas sordas, un establecimiento accesible para sillas de ruedas, o materiales 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 una actividad, incluso efectuar cambios razonables en la actividad. Si usted cree que su incapacidad le impedirá entender o participar en un programa o actividad, por favor infórmenos lo antes posible qué necesita para acomodar su incapacidad. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con la oficina de Control de Calidad apropiada listada en este folleto; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1.

Available in English at appropriate  
Quality Control office

OPE-1008APAMS (9-09)



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

*Your Partner For A Stronger Arizona*



*Oficina de evaluación de programa*

**CONTROL DE CALIDAD**

*Escalando hacia el éxito*

**Quienes somos...**

**Lo que hacemos...**

## **Control de Calidad**

Control de calidad (QC) es un proceso requerido federalmente para todos los estados. El estado de Arizona tiene tres oficinas ubicadas en Flagstaff, Phoenix y Tucson.

QC es responsable de conducir revisiones de los hogares que han solicitado y/o recibido Asistencia de Nutrición (NA), y/o Asistencia en efectivo (CA). El propósito de la revisión es para asegurar que la determinación hecha por la agencia haya sido la correcta. El resultado de la revisión determina la proporción de exactitud que tiene el estado de Arizona. Un porcentaje alto de errores se le podría costar al Arizona millones de dólares de multas.

Puede que nos comuniquemos con su hogar para una revisión de QC.

Cada mes se hace una selección al azar para una revisión.

Cada hogar tiene la oportunidad de ser seleccionado.

Los hogares que han sido seleccionados les serán dados una encuesta de satisfacción de cliente, con sobre incluido en el momento de la visita en casa para llenar y enviar por correo al QC. Su opinión es importante para nosotros, permitiéndonos saber si se le proporcionó a usted el servicio de calidad.

## **Preguntas más frecuentes**

1. ¿A quién se le selecciona para una revisión de QC?

Hogares que han solicitado o han recibido beneficios de: NA, o CA pueden ser seleccionados para una revisión por el QC. Cada mes se hace una selección al azar para una revisión. Cada hogar tiene la oportunidad de ser seleccionada. Ningún hogar es preseleccionada por ninguna razón

2. ¿Cuál es el proceso de revisión de QC?

La revisión utilice un análisis, verificación y comparación de los datos acumulados de:

- El hogar por la entrevista con el QC
- El archivo de caso preparado por la Administración de asistencia familiar; y
- La verificación obtenida por el QC de otras fuentes.

3. ¿Cuál es el propósito de la entrevista QC?

El propósito es para asegurar que el hogar recibe o ha recibido la cantidad correcta de beneficios.

4. Si mi hogar es seleccionado, ¿Cómo puedo prepararme para una revisión con el QC?

En caso de ser seleccionado, el QC manda una carta de compromiso con instrucciones específicas para la entrevista.

5. ¿Porqué vienen a mi casa para una entrevista?

Las regulaciones federales requieren que el QC conduzca una entrevista cara a cara. La entrevista no siempre tiene que ser completada en la casa. Puede arreglar para un lugar alternativo, por comunicarse con el crítico de QC asignado a su caso.

6. ¿Tienen que cooperar todos los miembros de hogar con el proceso de QC?

Sí, todos los miembros de hogar deben cooperar con el crítico de QC aunque no reciban actualmente los beneficios.

7. ¿Qué pasa si no coopera el hogar?

El hogar no será elegible para beneficios hasta que cooperen.