

La función de la oficina del defensor

Release Date: abr 14, 2025

Release Number: FS-003

La misión de la oficina del defensor es garantizar que la Oficina de Reclamaciones mantenga las necesidades de los solicitantes como prioridad en todo lo que hace para ayudar a las comunidades a recuperarse del incendio en Hermit's Peak/Calf Canyon.

El defensor trabaja para garantizar que las comunidades afectadas estén plenamente informadas del proceso de reclamación y de los tipos de compensación disponibles. Con este fin, el defensor fomenta las conexiones con diversas partes interesadas y colaboradores locales para comprender mejor las necesidades de la comunidad. El equipo organiza regularmente eventos locales para proporcionar apoyo e información a los solicitantes y a la comunidad fuera de las ubicaciones fijas de las oficinas de reclamaciones y fuera del horario normal de trabajo.

El defensor también trabaja directamente con los solicitantes cuando se enfrentan a dificultades durante el proceso de reclamación y les ayuda a llegar a una solución justa y eficaz. Además, el defensor colabora con el personal de la Oficina de Reclamaciones para encontrar formas de simplificar el proceso para los solicitantes. En cualquier momento del proceso, el solicitante puede comunicarse con el defensor si tiene preguntas o dudas.

La función de la oficina del defensor:

- **Educación y alcance comunitario** - Garantiza que todos los miembros de la comunidad conozcan el proceso de reclamación y comprendan lo que puede ofrecer.
- **Colaboraciones** - Trabaja con partes interesadas y colaboradores externos para comprender mejor las necesidades de la comunidad y prestar los servicios necesarios.
- **Soluciones** - Busca maneras de hacer que el proceso de reclamación sea más sencillo y menos oneroso para los solicitantes y trabaja para abordar los desafíos para una resolución oportuna y justa.



Para comunicarse con la oficina del defensor, envíe un correo electrónico a FEMA-Hermits-Peak-Claims-Advocate@fema.dhs.gov o llame al 505-995-7129.

Además, la Oficina de Reclamaciones está colaborando con el estado de New Mexico para ofrecer a los miembros de la comunidad la oportunidad de solicitar asistencia a los manejadores de casos por desastre (DCM, por sus siglas en inglés) del estado. Los DCM están disponibles para apoyar a las personas afectadas ayudándoles a identificar los recursos disponibles y proporcionándoles orientación para solicitar asistencia a los programas locales, estatales y federales. La asistencia de los DCM está disponible para todos, incluidas las personas con representación de terceros. Para comunicarse con los DCM, envíe un correo electrónico a DCM@state.nm.us o comuníquese con su oficina llamando al 505-670-4662.

Para mantenerse actualizado sobre los próximos eventos de la oficina del defensor, visite la sección “Noticias” y la página “Noticias y eventos” en nuestro sitio web en www.fema.gov/hermits-peak/media.

Hasta la fecha, la Oficina de Reclamaciones ha pagado más de \$2,000 millones en compensación a los solicitantes. Para obtener información y actualizaciones sobre la Oficina de Reclamaciones, visite el sitio web de la Oficina de Reclamaciones de Hermit's Peak/Calf Canyon en fema.gov/es/hermits-peak. También puede seguir nuestra página de Facebook y activar las notificaciones para mantenerse al día sobre el proceso de reclamación, los próximos plazos y otros anuncios del programa en facebook.com/HermitsPeakCalfCanyonClaimsOffice.

Para información en inglés, visite fema.gov/hermits-peak.

