**Spanish Version**

**Proceso:** LLamada recibida al número gratuito de los centros para el procesamiento de datos.Estándar IVR routing aplica a la identificación del lenguaje preferido (Inglés o Español). Una vez el sobreviviente ha seleccionado su lenguaje, las instrucciones e información de privacidad se proveen. El sobreviviente entonces podrá seleccionar la unidad/grupo llamado (por ejemplo: Toma de Inscripciones o Línea de Ayuda). Una vez el sobreviviente ha hecho su selección escuchará lo siguiente:

**Invitación Estándar**– “Su opinión es muy importante para nosotros. ¿Estaría usted disponible para tomar una encuesta de 2 a 3 minutos cuando finalice esta llamada?

“Oprima 1 para SÍ. Oprima 2 para NO”

**Cuando la respuesta es NO**: use el lenguaje estándar: “Ahora le transfiero su llamada. Gracias”

**Cuando la respuesta es SÍ:** “Gracias, Por favor manténgase en línea después de la llamada para completar la encuesta.”

Cuando la llamada ha terminado, los sobrevivientes que optaron por contestar la encuesta escucharan lo siguiente:

**Saludo: Bienvenido**

“Gracias por tomar la encuesta. Estas preguntas cumplen con el Acta de Privacidad de 1974 y está aprobado por la Oficina de Personal y Presupuesto bajo el número \_\_\_\_. Sus respuestas no afectan la asistencia por desastre que usted recibe de FEMA.”

“Por favor use el teclado de su teléfono para responder a las preguntas. Si usted quiere dejar pasar una pregunta, oprima la tecla con el símbolo de # . Para escuchar la pregunta por segunda vez, espere unos segundos y la pregunta se repetirá”

**Preguntas en la Encuesta**

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Altamente Insatisfecho” y el número 5 significa “Muy Satisfecho”, ¿cuán satisfecho usted la facilidad para comunicarse con FEMA hoy?

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe si la información que ha recibido hoy fue fácil de entender?

“Usando una escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe si la información que ha recibido hoy contestó sus preguntas?

“Usando la misma escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe la cortesía del representante de FEMA que lo atendió hoy?

“Basado en la misma escala del 1 al 5, en donde el número 1 significa “Pobre” y el número 5 significa “Excelente”, evalúe en general el servicio que usted recibió hoy?

**Despedida -** **“Gracias por su tiempo y su opinión la cual nos ayuda a mejorar nuestro servicio. Adiós”**

FEMA Form 519-0-57S