



# Quejas de la comunidad y la familia

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Sitio: \_\_\_\_\_

Información de contacto: \_\_\_\_\_

Naturaleza de la reclamación: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Actos para resolver: \_\_\_\_\_

---

---

---

¿Se resolvió la queja? Sí  No

Próximos pasos: \_\_\_\_\_

---

---

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre impreso: \_\_\_\_\_

Firma del personal: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre impreso: \_\_\_\_\_

Esta entidad es un proveedor que brinda igualdad de oportunidades.

El tiempo para investigar y abordar una queja depende de la naturaleza, el alcance y la complejidad de la queja. Todas las quejas se mantendrán confidenciales y solo incluirán al personal cuando sea necesario. En ningún momento una queja comprometerá la capacidad de una familia para acceder a los servicios o afectará negativamente las interacciones entre el personal / niño o el personal / familia.

Todo el personal que reciba quejas utilizará habilidades de escucha activa y presentará un comportamiento cálido y acogedor para comprender el conflicto y trabajar con el demandante para encontrar una solución.

MCCC se esforzará por resolver todas las quejas rápidamente y manejar la queja con cuidado.

#### Paso uno: Iniciar una queja

Cualquier miembro del público que desee expresar una queja debe discutir el asunto con el empleado involucrado en la ubicación respectiva. La intención de Mid-Columbia Children's Council Columbia es resolver los problemas y todas las quejas lo más cerca posible de su origen. El empleado debe responder a la queja dentro de 2 días de trabajo. Si esto no resuelve la queja o el empleado no responde dentro de los 2 días de trabajo, se recomienda al demandante que tome un formulario de queja comunitaria y familiar (disponible en nuestro sitio web o en cada centro) y proceda al paso dos. Tanto MCCC como el demandante recibirán una copia del formulario.

#### Paso dos: Manejante del Sitio

El demandante debe comunicarse con el Manejante del Sitio para programar un tiempo para discutir su queja y buscar una resolución. Los Manejante del Sitio deben responder a la solicitud y programar una reunión dentro de 5 días de trabajo. Si aún no se ha completado, se utilizará el formulario de queja comunitaria y familiar para documentar la reunión. Si esto no resuelve la queja o si tal discusión no es práctica dadas las circunstancias, continúe con el paso tres. Asegúrese de que el demandante tenga una copia del formulario con cualquier documentación actualizada.

#### Paso tres: Director de cuidado infantil y Director Ejecutivo

El Formulario de Quejas de la Comunidad y la Familia se enviará al Director de Cuidado Infantil o al Director Ejecutivo dependiendo del alcance y la naturaleza de la queja para su revisión con fin de desarrollar una solución. El Director de Cuidado Infantil o el Director Ejecutivo se comunicará con el demandante dentro de 5 días de trabajo y, si es necesario, tendrá 10 días de trabajo para programar una reunión con el demandante para buscar una resolución. Se agregará documentación adicional al formulario de queja original. Si el demandante no está satisfecho con la resolución a este nivel, entonces el demandante puede proceder al paso cuatro. Asegúrese de que el demandante tenga una copia del formulario con cualquier documentación actualizada.

#### Paso cuatro: Consejo de pólizas y Junta Directiva

El demandante puede apelar la resolución del paso tres ante el Consejo de Pólizas y la Junta Directiva. Esta apelación debe presentarse por escrito a través del Formulario de Queja Comunitaria y Familiar junto con cualquier documentación adicional. El Consejo de Pólizas y la Junta Directiva realizarán reuniones separadas para revisar la resolución del tercer paso y tomar cualquier otra evidencia que consideren apropiada. Todas las partes involucradas, incluido el equipo de administración, pueden asistir a dichas reuniones con el fin de presentar hechos adicionales y aclarar cuestiones. Los cuerpos gobernantes tienen 45 días para responder al demandante.

El Consejo de Pólizas, la Junta Directiva o el demandante pueden solicitar realizar la reunión en Sesión Ejecutiva. La Junta Directiva se asegurará de que la queja cumpla con las pautas de ORS para la sesión ejecutiva. Si la queja llega a este paso, la documentación estará en las actas de las reuniones del Consejo de Pólizas y la Junta Directiva.

Si una resolución no se puede cumplir a través de los cuerpos gobernantes, MCCC se comunicará con las agencias de financiamiento según sea necesario. En cualquier momento de este proceso, la persona que inicia la queja puede optar por ponerse en contacto directamente con la agencia de financiación.