

FORO DE COMENTARIOS

Es de suma importancia ayudar a los padres que asistimos, y a las personas quienes servimos en la comunidad, tener una voz en las operaciones diarias del programa. Por eso ofrecemos un foro donde se puede dirigir cualquier duda o pregunta, elogios o comentarios. Se le invita a someter sus elogios, comentarios, dudas o preguntas en la etiqueta titulada "Contact" que se encuentra en la parte superior de esta página o por medio de fax, correo postal o correo electrónico (E-mail). Por favor siga el procedimiento de Quejas Formales de la Comunidad, explicadas en las secciones siguientes.

Póliza de Quejas Formales de la Comunidad

Mountainland Head Start Inc. (MHS) se esfuerza en mantener la edificación continua de nuestro programa. La contribución de ideas de miembros de la comunidad, familias, padres, tutores y clientes ofrece la información necesaria para corregir situaciones o resolver dificultades relacionados con el programa, las pólizas, o personas empleadas por MHS. Nos esforzamos en involucrar un mínimo número de personas y resolver toda queja en la misma localidad. Quejas que implican un peligro inmediato hacia un niño(a) o alegación de actos criminales, serán tratadas con diligencia y prudencia por líderes del programa y las autoridades, cuando apropiado.

Procedimiento

Atenderemos a cualquier pregunta o queja formal con urgencia. La orden de los procedimientos empezaran al nivel principiante y se investigara al fondo con el fin de encontrar una resolución, adecuada y aceptable para todas las personas involucradas. Se hará cada esfuerzo para llegar a una resolución dentro de 10 días laborales, cuando posible. A continuación se encuentra el orden de los procedimientos.

1. Aula Escolar

Quejas formales o preguntas deberían ser dirigidas a la maestra(o) lo más antes posible. Si no hay resolución en el asunto a este nivel, si le llamara la atención a la Supervisora de Aula (Child Development Specialist). Si aún no se encuentra una resolución, se le contactará a la Coordinadora de Educación y Desarrollo Infantil (Education and Child Development Coordinator) seguido por, la Directora de Educación y Desarrollo Infantil y por último se le dirigirá a la Directora Ejecutiva del programa.

2. Transportación

Quejas formales o preguntas serán dirigidas a la persona que maneja el autobús. Si no es posible resolver el asunto a este nivel si le llamara la atención al Gerente De Transporte y Facilidades (Facilities and Transportation Manager). Si aún no hay resolución se le dirigirá por último a la Directora Ejecutiva del programa.

3. Nutrición

Quejas formales o preguntas deberían ser dirigidas a la Cocinera primeramente. Si no es posible resolver el asunto a este nivel si le llamara la atención a la Coordinadora de Servicios de Nutrición (Nutrition Services Coordinator). Terceramente si aún no hay resolución, se le contactará a la Directora de Salud y Nutrición. Y al último si aún no hay resolución se le contactará a la Directora Ejecutiva del programa.

4. Salud

Quejas formales o preguntas deberían ser dirigidas a los Especialistas de Salud (Health Specialist). Si no es posible resolver el asunto a este nivel si le llamara a la Coordinadora de Salud y Nutrición (Health and Nutrition Services Coordinator). Si aún no hay resolución, se le contactará a la Directora de Salud y Nutrición (Health and Nutrition Services Director). Finalmente si no hay resolución se le dirigirá a la Directora Ejecutiva del programa.

5. Trabajador(a) Social

(Servicios Sociales, Participación de Familia y Padres) - Quejas formales o preguntas deberían ser dirigidas al Trabajador(a) Social (Family Advocate). Si no hay posibilidad de resolución a este nivel, se le contactará al Coordinador de Participación Familiar y de Padres o El Coordinador de Servicios Comunitarios. Si no se ha encontrado una resolución, se le comunicará el asunto al Director de Servicios Familiares y de la Comunidad. Si aún no hay resolución se le contactará a la Directora Ejecutiva del programa.

6. Discapacidad y Salud Mental

Quejas formales o preguntas deberían ser dirigidas a uno de los dos Coordinadores de Discapacidad y Salud Mental. Si no hay resolución, se contacta a la Coordinadora de Educación y Desarrollo Infantil (Education and Child Development Coordinator). Finalmente si no se encuentra una resolución, el asunto se le dirigirá a la Directora Ejecutiva del programa.

7. Edificios O Estructuras

Quejas formales o preguntas que tienen que ver con la accesibilidad a edificios (u otras estructuras que pertenecen a MHS) - O requisitos técnicos necesarios para asistir a personas con discapacidades, requerido por El Acta De Estadounidenses Con Discapacidades (ADA), serán dirigidas a el Gerente De Transporte y Facilidades (Facilities and Transportation Manager). Si no hay resolución se le dirigirá, por último, a la Directora Ejecutiva del programa.

8. Administración

Quejas formales o preguntas deben de ser sometidos a la Directora de Administración y Recursos Humanos. Si no hay resolución, se le contactará a la Directora Ejecutiva. Si aún no se encuentra una resolución apropiada el asunto será sometido al Comité de Póliza de Head Start y el Consejo Directivo.

Si una queja formal se es sometida directamente a un miembro del Comité de Póliza o al Consejo Directivo, se le dirigirá a la persona haciendo el reclamo (o sugerencia) a los pasos indicados en este informe.

9. Quejas Formales Involucrando Empleados De MHS

Cuando posible, quejas formales involucrando a uno o más empleados de MHS serán tratados primeramente con las personas involucradas y de una manera privada. Si no hay resolución a este nivel, el asunto será dirigido al nivel de los Supervisores, seguido por La Directora de Recursos Humanos. Si aún no se encuentra una resolución, el asunto será dirigido a la Directora Ejecutiva. De acuerdo con las reglas de confidencialidad gobernadas por el derecho laboral, los detalles de cualquier acción disciplinaria son confidenciales. Las quejas formales involucrando a uno o más empleados de MHS no serán divulgadas al individuo(os) que ofrecieron la queja formal y serán clasificadas como confidenciales.

10. Quejas Formales Envolviendo los Derechos Civiles

La Administración y el Director de Recursos Humanos investigarán todas las quejas pertenecientes a los derechos civiles. Se intentará resolver el asunto primero a este nivel. Si no se encuentra resolución, el siguiente paso es dirigir el asunto a la Directora Ejecutiva. Una copia de cortesía, de este tipo de queja será remitida al Coordinador de Servicios de Nutrición que hará un informe a la Oficina de Educación del Estado de Utah para cumplir con los requisitos del CACFP.

11. Quejas Formales Envolviendo el USDA o CACFP

La Coordinadora de Nutrición se encargara de toda queja formal teniendo que ver con los reglamentos del Programa Alimenticio en el Cuidado de Adultos y Niños (CACFP) y el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA). Si aún no hay resolución del asunto se le dirigirá a la Directora de Servicios de Salud y Nutrición. Y por último, a La Directora Ejecutiva.

12. Queja Formal y Alegación de Abuso Infantil o Negligencia

Quejas formales de presuntos abusos infantiles serán tratadas e investigadas por el Director de Servicios Familiares y de la Comunidad. Si en cualquier ocasión el Director de Servicios Familiares y de la Comunidad no se encuentra disponible se le informará a la Directora de Educación y Desarrollo Infantil y ella investigara el asunto. Casos donde se encuentra una sospecha será reportada a las autoridades de las oficinas del DCFS (División de Servicios para Niños y Familia).

13. Queja Formal de una Sospecha de Fraude, Desperdicio, O Abuso De Fondos Federales

La Directora Ejecutiva y el Consejo Directivo investigaran toda alegación pertinente a cualquier sospecha de fraude, desperdicio, o abusos de fondos federales. Si no es posible rectificar la situación con los pasos delineados entonces las siguientes medidas serán tomadas para resolver el asunto. El Presidente del Comité de Póliza de Head Start presentara la situación en el quórum del Comité de Póliza de Head Start. Quejas no resueltas por el Comité de Pólizas serán dirigidas al Consejo Directivo para recibir una recomendación final. La decisión del Consejo Directivo será la última palabra en el asunto.