

NeighborImpact Reglamento & procedimiento	
Título: Quejas de Clientes y la Comunidad	Fecha original: 1-15-08
Fecha de Aprobación: 1-15-08	Aprobación del Consejo Normativo:
Documentos relacionados: Forma Preocupaciones escritas, Documentación de Quejas de la Comunidad y Clientes.	

Reglamento: La Barra Administrativa de Directores de NeighborImpact y el Consejo Normativo van a establecer y mantener procedimientos para trabajar en resolver quejas de la comunidad acerca de los programas.

Propósito: Es el deseo de NeighborImpact de animar la comunicación entre padres, clientes, miembros de la comunidad y empleados. Es importante que los individuos sepan el procedimiento para expresar preocupaciones o como tratar quejas acerca de los programas para que las preguntas, preocupaciones, ideas y problemas puedan ser tratados en una manera positiva. Abajo están paso por paso el procedimiento de cómo expresar preocupaciones o como trabajar con quejas acerca de los programas. (Algunos programas individuales tienen procedimiento para apelar o negar y determinar los servicios. A los clientes se les proveerá el procedimiento cuando sea apropiado.)

Procedimiento:

Informal

- A. Clientes/padres/miembros de la comunidad se les anima a expresar sus preocupaciones directamente al miembro de empleados.
- B. Si la preocupación no involucra a un miembro de empleados, la preocupación puede ser dirigida al supervisor apropiado.
- C. Se hace todo el intento de tratar la situación respetuosamente y directamente con confidencialidad.

Formal:

Paso 1.

- A. Si la preocupación no se resuelve por medio del proceso informal, el individuo debe someter la preocupación formal usando la "Forma de Preocupación Escrita".
- B. La "forma de Preocupación Escrita" puede ser obtenida en cualquiera de las ubicaciones de NeighborImpact, vía Página de Intranet Oficina Administrativa de NeighborImpact, 548-2380 Ext. 100.
- C. La forma es completada por el individuo que tiene la preocupación. Los empleados pueden asistir con completar la forma para preocupaciones que no son personales. Preocupaciones acerca del personal deben ser dirigidas al supervisor de la persona.
- D. La forma completada puede darse a cualquier miembro de empleados quien después la dará al coordinador/supervisor.

Paso 2.

- A. El supervisor se pone en contacto con el individuo y trata de resolver la preocupación del **programa** por teléfono. **(Si la preocupación es un asunto personal, el Supervisor confirma que ha recibido la preocupación y la revisará. Si el individuo tiene preocupaciones en el futuro acerca del miembro de empleados deben someter su preocupación al siguiente nivel de preocupación para revisión.)**
- B. Si la preocupación no es resuelta por teléfono, el supervisor se pone en contacto con el individuo para hacer una junta en los siguientes 5 días de trabajo para discutir la situación.
- C. El miembro de empleados (si aplica) y el supervisor asistirán a la junta, el individuo con la preocupación no tiene que asistir a la junta si no desea.
- D. La meta de la junta es de traer una resolución a la preocupación o queja para alcanzar consensos en una manera positiva acerca:
 - De tomar la forma más apropiada de acción,
 - Como se verá la implementación de la acción y
 - Para cuando la acción debe ser completada
- E. El supervisor prepara una respuesta escrita en los siguientes tres días después de la junta y manda la respuesta por medio de correo certificado a la persona que hizo la queja.

Paso 3.

A. Si el individuo con la preocupación siente que el asunto no se resolvió, puede traerlo al siguiente nivel de supervisión. El proceso indicado en #2 continua hasta que llega al Director del Programa.

Paso 4.

- A. Si la preocupación llega al Director del Programa, el Director revisa la preocupación y hace una cita para una junta. Los siguientes individuos pueden ser invitado a la junta: la persona llenando la preocupación (si se sienten a gusto), el empleado individual que aparéese en la preocupación, y el supervisor apropiado. Si la preocupación es acerca del programa de Head Start, el Presidente del Consejo Normativo o el Representativo (como aplique) puede ser invitado asistir. Se informara al presidente del Programa de Head Start del Consejo Normativo toda preocupación que ha llegado a este nivel.
- B. El Director prepara una respuesta escrita haciendo una lista de las acciones que se tomaran y lo manda por correo certificado a la persona que hizo la queja en los siguientes (15) días de trabajo después de la decisión de la junta. La respuesta del Director es final.