

PASO 2 – Su inquietud será llevada al Supervisor del Sitio

Ya sea que su inquietud se resuelva o no, el Formulario de seguimiento de comentarios de la comunidad se enviará al supervisor del sitio del miembro del personal. Irá junto con una solicitud para que intenten resolver su inquietud. A menos que la naturaleza de la preocupación sea una emergencia, el Supervisor del Sitio tendrá **3 días hábiles** para que responda a su inquietud por teléfono o por escrito,

Se define emergencia: Cualquier situación que implique que su(s) hijo(s) o usted(s) están en peligro de daño físico, abuso, o que crearía un riesgo físico o mental de daño adicional al no responder.

PASO 3 – Su inquietud se lleva al Director Ejecutivo de Head Start

En caso de que el supervisor del sitio determine que su inquietud no puede resolverse a través de su autoridad, hablará con el Director Ejecutivo de Head Start sobre cómo resolverla.

El Director Ejecutivo se reunirá con todas las partes involucradas dentro de **3 días hábiles** (siempre que el proceso se haya seguido correctamente). Algunos problemas requieren tiempo adicional para investigar los detalles. Llamar para hablar con el personal de gestión, incluyendo a el Director Ejecutivo, durante el proceso no será útil. El

Director Ejecutivo no puede proporcionar informes sobre la marcha de las investigaciones ni comentar sobre las preocupaciones durante el tiempo de la investigación **Dentro de 5 días hábiles** siguientes a la reunión y después que se haya revisado toda la información, el Director Ejecutivo proporcionará una explicación verbal o escrita a todas las partes.

PASO 4 – Su inquietud será llevada a la Junta de Gobierno y al Consejo de Políticas

En caso de que la Directora Ejecutiva determine que su preocupación es una

violación de una política del Consorcio o requiere que se resuelva un cambio en la política, hará las recomendaciones apropiadas al Consejo de Políticas y a la Junta de Gobierno para que tomen las medidas apropiadas. Dependiendo de la hora de las próximas reuniones planificadas o de emergencia disponibles del Consejo de Políticas y la Junta de Gobierno, se le informará de las fechas y horas de dicha reunión de la junta en caso de que desee estar presente para proporcionar información adicional sobre su problema .

Al concluir el Paso 3 o 4, el Director Ejecutivo notificará a la (OHS) de cualquier cambio necesario que se deba realizar en el programa como resultado de la inquietud que usted planteó

Política de Comentarios de la Comunidad



El Consorcio Head Start/Early Head Start de los condados de Elkhart y St. Joseph es un equipo de personas reunidas para brindar oportunidades y educación a las familias con niños en edad preescolar. Este equipo está formado por miembros de la junta, administradores, educadores, padres y una variedad de otro personal de apoyo, todos trabajando juntos para brindar la mejor asistencia posible. Es importante mejorar nuestro programa brindando la mejor y más completa atención posible para todos los involucrados en los condados de Elkhart y St. Joseph

.A medida que se involucre más con Head Start, es posible que encuentre momentos en los que desee ofrecer sugerencias, comentarios o incluso expresar inquietudes a uno o más de los miembros del equipo. Cuando tenga una sugerencia o incluso un problema, la Política de comentarios de la comunidad descrita en este folleto le ayudará a obtener el mejor servicio posible de un valioso miembro del equipo del Consorcio Head Start.

Comentario de los Padres/Proceso de Resolución de Disputas

Cualquier padre que reciba servicios a través del programa del Consorcio Head Start de los condados de Elkhart y St. Joseph puede iniciar una inquietud. Dichas preocupaciones pueden incluir, entre otras, las siguientes áreas de administración y servicio del programa: comunicación, discapacidades, educación, elegibilidad/inscripción/asistencia, instalaciones, operaciones fiscales, salud, nutrición, participación de los padres, personal, servicios sociales y transporte.

De acuerdo con los reglamentos de la Oficina Nacional de Head Start Sec. 642 [42 U.S.C. 9837] (1),(E),(V), (X), (bb) La Junta Directiva del programa Head Start local debe establecer, adoptar y actualizar periódicamente normas de conducta escritas que establezcan normas y procedimientos formales para divulgar, abordar y resolver: (bb) quejas, incluidas las investigaciones, cuando corresponda;

Este proceso, conocido como "La Política de Comentarios de la Comunidad", se ha establecido para que cualquier persona interesada pueda resolver su problema sin comunicarse directamente con las Oficinas de Head Start (OHS). Si se pone en contacto con el (OHS) antes de intentar seguir este proceso, se pondrá en contacto con el Director Ejecutivo para determinar si ha habido un intento de resolverlo dentro de la organización mediante este proceso. La OHS, (sigla en inglés) simplemente notifica al Director Ejecutivo de Head Start que usted ha presentado una queja. A continuación, el director tiene que tratar de averiguar los detalles y comenzar este proceso desde el principio. Por lo tanto, ponerse en contacto con la (OHS) no acelera el proceso ni resuelve el problema, ya que no es lícito que

proporcionen una resolución para un conflicto entre el concesionario y las familias a las que sirven.

La intención del Consorcio de Head Start es estar abierto a todas las sugerencias para mejorar la calidad de la agencia y los programas que administra.

Para lograr este objetivo, la agencia utiliza el siguiente procedimiento. Si tiene alguna sugerencia o problema, esto le ayudará a obtener el mejor servicio posible del Consorcio Head Start.

Cada paso debe tomarse en el orden correcto para garantizar una respuesta oportuna y efectiva a sus inquietudes. Avanzar a un paso o a una persona a cargo inapropiada solo atrazara el proceso, ya que se debe documentar que cada paso se siguió correctamente.

El Formulario de seguimiento de comentarios de la comunidad debe completarse y lo ayudará a seguir el proceso. Este formulario asegura que usted tiene un registro de con quién ha hablado y lo que se ha logrado.

El personal que reciba una queja debe firmar todas las quejas como si hubieran tenido conocimiento del problema. Una firma no significa que usted esté de acuerdo o en desacuerdo con la queja. Después de anotar la solución sugerida, la acción o la recomendación dada, haga una copia y colóquela en el archivo familiar

Todas las quejas deben hacerse por escrito utilizando el Formulario de seguimiento de comentarios de la comunidad y contener suficientes detalles para identificar la naturaleza de la inquietud o queja. La inquietud/queja debe presentarse dentro de los diez (10) días

hábiles posteriores al conocimiento del incidente o las circunstancias involucradas. Las quejas anónimas, inquietudes o inquietudes sobre llamadas telefónicas no pueden ser investigadas. **(Debe completar una inquietud por escrito en un Formulario de seguimiento de comentarios de la comunidad).**

PASO 1 – Lleve la inquietud a cualquier miembro del personal de Head Start

Si tiene alguna inquietud o queja, no dude en hablar con su Especialista en Familia y Comunidad (FACS) o con el maestro de su hijo. Utilizando el Formulario de Seguimiento de Comentarios, describa su(s) inquietud(es). El maestro de su hijo o su Especialista en Familia y Comunidad (FACS) pueden ayudarlo a transcribir una queja oral por usted si es necesario.

Proporcione una breve descripción de cuál es su inquietud. Asegúrese de completar la fecha del incidente o la fecha en que surgió su inquietud por primera vez. Proporcione un número de teléfono actual y una dirección donde se le pueda localizar. Asegúrese de firmar el formulario y adjuntar cualquier documento adicional sobre el incidente.

Se harán dos copias del Formulario de Seguimiento de Inquietudes/Comentarios. El original se colocará en su archivo familiar, se enviará una copia a su Administrador de Programa y recibirá la otra copia. Esto asegurará que cada uno de nosotros tenga un registro de su preocupación y la resolución.

Si su inquietud involucra a su (FACS) o al Maestro y se siente incómodo hablando con cualquiera de ellos, puede completar la parte del PASO 1 del Formulario y llevar su inquietud directamente al PASO 2 (el Supervisor del Sitio)