

# 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.

De acuerdo con las regulaciones de la Oficina Nacional de Head Start, Sec. 642 [42 U.S.C. 9837] (1),(E),(V), (X), (bb) La Junta Directiva local del programa Head Start debe establecer, adoptar y actualizar periódicamente normas de conducta escritas que establezcan normas y procedimientos formales para divulgar, abordar y resolver: (bb) las 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 tener que comunicarse directamente con las Oficinas de Head Start (OHS, sigla en inglés). Si se pone en contacto con la (OHS) antes de intentar seguir este proceso, La oficina de OHS 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 Oficina de Head Start (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 legal 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 de los programas que administra.

Para lograr este objetivo, la agencia utiliza el siguiente procedimiento. Si tiene una sugerencia o un problema, esto le ayudará a obtener el mejor servicio posible del Consorcio de 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 persona a cargo inapropiada solo atrasara o hará el proceso más lento, 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 tenga un registro de con quién se ha hablado y qué se ha logrado.

*El personal que reciba una queja debe firmar todas las quejas como si hubieran sido informados del problema. Una firma no significa que usted esté de acuerdo o en desacuerdo con la queja. Después de registrar 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, las inquietudes o las 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, por sus siglas en inglés) 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 usted 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))**

### **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. Irá acompañado de una solicitud para que intenten resolver su inquietud. A menos que la naturaleza de la inquietud sea una emergencia, el Supervisor del Sitio tendrá **3 días hábiles** para responder a su inquietud por teléfono o por escrito. Si la inquietud sigue sin resolverse después de las conversaciones con el Supervisor del Sitio, se lleva al PASO 3.

**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 a la Directora Ejecutiva de Head Start**

Si el Supervisor del sitio determina 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 los **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, incluido el Director Ejecutivo, durante el proceso no será útil. El Director Ejecutivo no puede presentar informes sobre el progreso de la investigación ni formular observaciones sobre las preocupaciones durante el tiempo de investigación.

**Dentro de los 5 días hábiles** siguientes a la reunión y a que se haya revisado toda la información, el Director Ejecutivo proporcionará una explicación verbal o escrita a todas las partes.

**STEP 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 adecuadas. 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 deba realizarse en el programa como resultado de la inquietud que usted planteó.**