

14k1. Parent/Community Written Concern/Feedback Policy & Procedure

- [Read this article in English \(lowercolumbia.edu/publications/head-start-handbooks/F-S-PE/14-parent-meetings/k1-Parent_Community_Written_Concern_Feedback_Policy_Procedure/\)](https://lowercolumbia.edu/publications/head-start-handbooks/F-S-PE/14-parent-meetings/k1-Parent_Community_Written_Concern_Feedback_Policy_Procedure/)
- *Creada 10/23*
- *Revisada 08/10*

Política

El deseo del programa es fomentar la comunicación entre los padres, los miembros de la comunidad y el personal. El objetivo es fortalecer la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta a las familias y comunidades. El programa tiene la intención de garantizar que todas las preocupaciones de la familia y la comunidad se aborden de manera rápida, imparcial y respetuosa para que siempre que sea posible se llegue a una resolución a nivel del programa.

Procedimiento

Es importante que las preguntas, inquietudes, ideas y problemas sean manejados de una manera positiva.

En ningún momento una queja comprometerá la capacidad de una familia para acceder a los servicios, ni afectará negativamente las interacciones entre el personal y el niño o entre el personal y la familia.

Los padres y los miembros de la comunidad deben sentirse cómodos al expresar sus inquietudes directamente al miembro del personal involucrado. Cada intento debe ser hecho para manejar la situación directamente. Después que la comunicación ha sido intentada y la situación no es resuelta, la inquietud deberá ser puesta por escrito.

Los reportes escritos deben incluir el nombre de la persona y/o del centro, fecha en que ocurrió, nombres de las personas involucradas y posibles soluciones. El representante de la Mesa Directiva es el conducto del padre de familia con toda la operación del Programa. Los padres podrían consultar con sus Representantes del Consejo Directivo para pedir consejo y apoyo. Los reportes escritos deberán ser entregados al Supervisor del Área y/o Supervisor de EHS dentro de los siguientes diez (10) días laborales y se programará una reunión para discutir la situación. El Supervisor del Área y/o Supervisor de EHS podría invitar a todas o parte de las siguientes personas para revisar la situación: Funcionarios del Comité de Padres de Familia del Centro, Miembros de la Comunidad, Representantes de la Mesa Directiva, Trabajadora Social, miembro del personal señalado en la queja y al Asistente del Director o al Director.

Una respuesta por escrito será preparada por el Supervisor del Área y/o Supervisor de EHS señalando las acciones tomadas y se le dará al padre de familia y/o Presidente del Comité de Padres de Familia dentro de los siguientes diez (10) días laborales de la reunión.

Si el padre de familia/miembro de la Comunidad y/o Comité de Padres de Familia del Centro no están satisfechos con la respuesta del Supervisor del Área y/o Supervisor de EHS, el padre de familia/miembro de la comunidad podría requerir una reunión con la Mesa Directiva para una resolución final de la inquietud/problema a través de un requerimiento escrito al Presidente de la Mesa Directiva.

Si las inquietudes no pueden resolverse dentro del programa, los padres también pueden informar sus inquietudes a:

- Todos los Centros – Child Protective Services durante las horas de servicio: [360-501-2600](tel:3605012600) o después de esas horas al [1-800-562-5624](tel:18005625624). Los padres también deben reportar cualquier abuso o negligencia infantil a estos números.
- Solo ECEAP – email: eceap@dcyf.wa.gov
- Solo Head Start o Early Head Start – <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/contact-us>