



TIGER CUB PRESCHOOL

35 K Street SE Ephrata WA 98823 | Teléfono: (509) 754-7547 | Fax: (509) 754-7227
tigercub@ephrataschools.org | EphrataSchools.org | Ken Murray, Superintendente

Stefanie Bafus, Site Manager / Head Teacher
Melissa Allen, Secretary

Billie Bedford, Especialista en Apoyo Familiar
Emma Lopez, Especialista en Apoyo Familiar

PAO-33 Política de Preocupaciones y Quejas de Familias y Comunidades

PAO-33 Política de Preocupaciones y Quejas de Familias y Comunidades

Propósito:

Esta política asegura que las preocupaciones o quejas de las familias y la comunidad sean abordadas de manera rápida, equitativa y respetuosa. El objetivo es mejorar la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta dentro de los programas de DCYF ECEAP. A través de este proceso, DCYF ECEAP utiliza la retroalimentación para la mejora continua, resolviendo los problemas a nivel del contratista siempre que sea posible.

Directrices de la Política:

1. Requisito de Política y Procedimiento Escritos:

Los contratistas deben asegurarse de que todos los proveedores de B-5 ECEAP desarrollen una política y un procedimiento por escrito para abordar las quejas de las familias y la comunidad.

2. Accesibilidad de la Política:

La política de quejas debe estar fácilmente accesible para las familias, el personal y los voluntarios. Debe incluirse tanto en el manual del programa/familia como estar disponible en el sitio web. La política debe ser:

(a) Traducida:

La política debe estar disponible en el idioma natal de las familias o se deben proporcionar servicios de interpretación para garantizar el acceso significativo y prácticas culturalmente receptivas.

(b) Clara y Fácil de Entender:

La política debe estar redactada en un lenguaje simplificado y puede incluir ilustraciones, diagramas o imágenes para facilitar la comprensión.

3. Contenido de la Política y el Procedimiento:

El procedimiento de quejas debe incluir los siguientes componentes:

(a) Proceso de Presentación:

El Distrito Escolar de Ephrata no discrimina en sus programas o actividades por motivos de sexo, raza, credo, religión, color, origen nacional, edad, condición de veterano de guerra o grado militar, orientación sexual, expresión de género o identidad, discapacidad o uso de perro guía entrenado o animal de servicio, y ofrece igualdad de acceso a los Boy Scouts y a otros grupos de jóvenes especificados. El empleado mencionado a continuación ha sido designado para atender consultas y quejas de supuesta discriminación: Aaron Cummings, Coordinador de Título IV, 111 4th Avenue NW, (509) 754-2474 acummings@ephrataschools.org, Jamie Bessette, Coordinadora 504, 111 4th Avenue NW, (509) 754-3538 jbessette@ephrataschools.org, Sharon Scellick, Coordinadora de Cumplimiento de Derechos Civiles, 111 4th Ave NW, (509) 754-5881, sscellick@ephrataschools.org, Aaron Cummings, Coordinador de intimidación y acoso escolar 111 4th Avenue NW, (509) 754-2474, acummings@ephrataschools.org

Explicar claramente cómo las familias o miembros de la comunidad pueden presentar una queja.

(b) Plazo de Respuesta:

Detallar el plazo para la respuesta de la organización a la queja.

(c) Pasos para la Resolución:

Describir los pasos que tomará la organización para resolver la queja.

(d) Respuesta de la Organización:

Detallar cómo la organización responderá a la queja.

(e) Superar los Plazos o Quejas No Resueltas:

Proporcionar instrucciones sobre qué hacer si se exceden los plazos o la queja sigue sin resolverse.

(f) Escalamiento al Nivel del Contratista:

Identificar la persona de contacto adecuada a nivel del contratista si la queja no se resuelve a nivel del sitio.

(g) Contacto con el Estado:

Instrucciones sobre cómo las familias o miembros de la comunidad pueden contactar con la oficina estatal de ECEAP a través del buzón de ECEAP si la queja no se resuelve a nivel del contratista.

(h) Confidencialidad:

Especificar cómo se respetará y mantendrá la confidencialidad durante todo el proceso de quejas.

(i) Revisión Anual:

La política debe ser revisada anualmente por el Consejo de Políticas para asegurar que se mantenga actualizada y efectiva.

4. Documentación de Quejas:

Los contratistas y proveedores de B-5 ECEAP deben documentar todas las quejas, incluida la resolución de cualquier queja fundamentada.

5. Escalamiento a DCYF ECEAP:

Si no se puede resolver una queja a nivel del contratista, el contratista debe notificar a DCYF ECEAP para obtener asistencia adicional.

6. Quejas Presentadas a DCYF ECEAP:

Si una familia o miembro de la comunidad presenta una queja directamente a DCYF ECEAP, el Administrador de ECEAP colaborará con el Director de ECEAP para obtener más información y determinar los siguientes pasos. El objetivo es resolver la queja a nivel del contratista siempre que sea posible.

7. No Retaliación y Continuidad de los Servicios:

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 el personal y la familia.

Esta política garantiza que las preocupaciones y quejas se manejen de manera que promueva la responsabilidad, la mejora y el compromiso positivo entre las familias, las comunidades y los proveedores de DCYF ECEAP.

The following Ephrata School District Policy, Procedure and Form may be helpful:

[Policy 3207 Prohibition of Harassment, Intimidation and Bullying](#)

[Procedure 3207 Procedure Prohibition of Harassment, Intimidation and Bullying](#)

[Reporting Form English](#)

[Reporting form Spanish](#)