



Política de Quejas de Special Kids Connect (SKC)

Propósito:

Special Kids Connect (SKC), como contratista de la Red de Centros de Recursos Familiares de California (FRCNCA) a través de su Programa de Navegadores Comunitarios (CNP, por sus siglas en inglés), se compromete a garantizar que todos los clientes tengan acceso a un proceso justo, transparente y oportuno para abordar preocupaciones o quejas. Esta política está diseñada para complementar la Política de Quejas/Reclamos de FRCNCA y describe los pasos para resolver problemas a nivel de SKC antes de escalarlo a FRCNCA, si es necesario.

Definición de una Queja:

Una queja se define como una reclamación formal o una expresión de insatisfacción por parte de un cliente (autodefensor o miembro de la familia) en relación con los servicios proporcionados por Special Kids Connect bajo el Programa de Navegadores Comunitarios.

Procedimiento:

1. Intento Inicial de Resolución:

- Se anima a los clientes a abordar sus preocupaciones directamente con su Navegador Comunitario (CN) asignado o con el personal relevante de SKC. Esta conversación debe llevarse a cabo con respeto y una disposición para entender y resolver el problema de manera pronta.
- Si el problema se resuelve en esta etapa, no se requiere ninguna acción adicional.

2. Presentación Formal de Quejas:

- Si el problema persiste, el cliente puede presentar una queja formal ante Special Kids Connect. Puede hacerlo enviando una queja por escrito por correo electrónico o correo postal al Director de Servicios Comunitarios o al Directora Ejecutiva de Special Kids Connect.
- La queja por escrito debe incluir:
 - Nombre e información de contacto del cliente
 - Descripción de la preocupación o queja
 - Cualquier paso que se haya tomado para resolver el asunto
 - Resultado o resolución deseada

3. Acuse de Recibo y Revisión:

- SKC acusará recibo de la queja dentro de cinco (5) días hábiles.
- Se llevará a cabo una revisión interna, que puede incluir conversaciones con las partes involucradas, revisión de documentación y evaluación de políticas y procedimientos

relevantes.

4. Reunión de Resolución (si es necesario):

- Si es necesario, SKC puede programar una reunión con el cliente para discutir la queja y posibles soluciones. Esta reunión puede llevarse a cabo en persona, por teléfono o por videoconferencia, según la preferencia del cliente.

5. Decisión Final y Respuesta:

- Se proporcionará una respuesta por escrito que describa los hallazgos y cualquier resolución propuesta al cliente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la revisión.
- SKC documentará todas las quejas y resoluciones para propósitos de responsabilidad y mejora de la calidad.

6. Remisión al Proceso de Quejas de FRCNCA:

- Si el cliente no está satisfecho con la respuesta de SKC, se le informará sobre su derecho a escalar la queja al proceso de quejas/reclamos de FRCNCA.
- El personal de SKC apoyará al cliente en la presentación de la queja ante FRCNCA si se solicita asistencia, incluyendo la finalización del formulario de quejas en línea en <https://frcnca.org/CNP/>

7. Documentación y Mantenimiento de Registros:

- SKC mantendrá registros de todas las quejas y sus resoluciones de manera segura y confidencial, accesible para auditorías o revisión de FRCNCA si es necesario.

Información de Contacto:

Special Kids Connect – Directora Ejecutiva

Lori Luzader

(831) 372-2730

lori@specialkidsconnect.org

Compromiso con la No Represalia:

Special Kids Connect prohíbe estrictamente cualquier represalia contra cualquier cliente que presente una queja. Todas las quejas se manejan de manera confidencial y con respeto a la privacidad del cliente.

Revisión de la Política:

Esta política será revisada anualmente o cuando sea necesario para asegurar su alineación con los estándares de FRCNCA y las necesidades de la comunidad.