

Política de quejas del cliente

Visión General

UpValley Family Centers se esfuerza por ofrecer un excelente servicio al cliente al brindar nuestros programas y servicios a la comunidad. Nuestros valores organizacionales y principios rectores incluyen tratar a los demás con confianza, dignidad y respeto.

Esta Política de quejas describe lo que puede hacer si cree que lo trataron de manera injusta, poco profesional o si cree que se violaron sus derechos. UVFC tiene una política estricta que prohíbe las represalias de cualquier forma contra cualquier persona que presente una queja.

Proceso de quejas:

- **Trate el asunto de manera informal:** una queja puede tratarse de manera informal acercándose a la persona involucrada acerca de su inquietud, si se siente cómodo haciéndolo. También puede presentar una queja sin discusión y continuar con el próximo paso.
- **Hable con un gerente de programa/supervisor inmediato:** si no se siente cómodo hablando directamente con la persona involucrada, puede comunicarse con el gerente de programa supervisor por teléfono al 707-965-5010. El administrador del programa le proporcionará una respuesta verbal dentro de los 3 días hábiles posteriores a la realización de la investigación. Si el problema no se resuelve a su entera satisfacción, el administrador del programa transmitirá su inquietud al director del programa.
- **Hable con un director de programa:** el director de programa le pedirá su nombre, número de teléfono, dirección y detalles sobre el incidente. El Director del Programa le proporcionará una respuesta a sus inquietudes verbalmente y por escrito dentro de los 7 días hábiles posteriores a la realización de la investigación.
- **Puede apelar al Director Ejecutivo:** si no está satisfecho de que sus inquietudes se abordaron adecuadamente, puede solicitar al Director Ejecutivo que revise su queja. Se le pedirá que complete el Formulario de quejas del cliente. El Director Ejecutivo investigará el caso y se comunicará con usted por escrito dentro de los 10 días hábiles. La decisión y las recomendaciones del Director Ejecutivo de UVFC serán definitivas.



Formulario de Quejas del Cliente

Este formulario debe completarse para expresar una inquietud con respecto a la prestación de servicios de UpValley Family Centers. El Director Ejecutivo revisará este formulario y se comunicará con usted dentro de los 10 días hábiles con una decisión final. **No se tomarán represalias por presentar esta queja.**

Nombre del cliente: _____ Fecha de hoy: _____

Número de teléfono: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Dirección: _____

Fecha del incidente: _____ Personas involucradas: _____

Proporcione una breve descripción del incidente:

¿Has intentado resolver el conflicto? Si es así, cómo:

¿Qué crees que se debe hacer para hacer las cosas lo mejor posible?

Firma del cliente: _____