

Política de quejas del cliente



DESCRIPCION GENERAL

UpValley Family Centers (UVFC) se esfuerza por ofrecer un excelente servicio al cliente en la prestación de nuestros programas y servicios a la comunidad. Nuestros valores organizativos y principios rectores incluyen tratar a los demás con confianza, dignidad y respeto.

La política de quejas del cliente esboza lo que puede hacer si considera que ha recibido un trato injusto, poco profesional o cree que se han violado sus derechos. El UVFC tiene una política estricta que prohíbe cualquier tipo de represalia contra cualquier persona que presente una queja.

UVFC se compromete a garantizar el cumplimiento del título VI del acta de los derechos civiles de 1964, sección 504 del acta de rehabilitación de 1973, el acta de la discriminación por edad de 1975, título IX de las enmiendas educativas de 1972, y la normativa del Departamento de Seguridad Nacional (DHS, por sus siglas en inglés) regla 6 C.F.R. parte 19. Puede presentar una denuncia cualquier persona que considere que ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional (incluido el idioma), discapacidad, edad, sexo o religión.

Proceso de quejas:

- **Tratar el asunto informalmente** - Una queja puede tratarse informalmente hablando con la persona implicada sobre su preocupación, si se siente cómodo haciéndolo. También puede presentar una queja sin discutirla y pasar al siguiente paso.
- **Hable con un gerente de programa/supervisor inmediato** - Si no se siente cómodo hablando directamente con la persona implicada, puede ponerse en contacto por teléfono con la gerente supervisora del programa, llamando al 707-965-5010. La gerente del programa le dará una respuesta verbal en un plazo de 3 días laborables tras la investigación. Si el problema no se resuelve a su satisfacción, la gerente del programa transmitirá su inquietud a la directora del programa.
- **Hable con la directora del programa respectivo** - La directora del programa le pedirá su nombre, número de teléfono, dirección y datos concretos sobre el incidente. La directora del programa le proporcionará una respuesta a sus preocupaciones verbalmente y por escrito en un plazo de 7 días laborables después de que se haya realizado la investigación.
- **Puede apelar ante la directora ejecutiva** - Si no está satisfecho de que se hayan tratado adecuadamente sus preocupaciones, puede solicitar a la directora ejecutiva que revise su queja. Se le pedirá que rellene el formulario de queja del cliente. La directora ejecutiva investigará el caso y le responderá por escrito en un plazo de 10 días laborables. La decisión y las recomendaciones de la directora ejecutiva de UVFC serán definitivas.

Política antidiscriminatoria del UpValley Family Centers

UpValley Family Centers (UVFC) cumple con las leyes federales de derechos civiles y se compromete a proporcionar sus programas y servicios sin discriminación de acuerdo con:

- *El título VI del acta de los derechos civiles de 1964*, que prohíbe la discriminación por motivos de **raza, color u origen nacional** (incluido el **idioma**).
- *Sección 504 del acta de rehabilitación de 1973*, que prohíbe la discriminación por motivos de **discapacidad**.
- *El título IX de las enmiendas educativas de 1972*, que prohíbe la discriminación por razón de **sexo** en los programas o actividades educativos.
- *Acta de la discriminación por edad de 1975*, que prohíbe la discriminación por motivos de **edad**.
- *La normativa del Departamento de Seguridad Nacional (DHS, por sus siglas en inglés) regla 6 C.F.R. parte 19*, que prohíbe la discriminación por motivos **religiosos** en los programas de servicios sociales.

Es contra la ley que UpValley Family Centers tome represalias contra cualquier persona que tome medidas para oponerse a la discriminación, presente una queja o participe en la investigación de una queja de acuerdo con las autoridades anteriores.

Para presentar una queja

Si cree que UpValley Family Centers (UVFC) no le ha prestado estos servicios o le ha discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad (incluido el idioma), discapacidad, sexo, edad o religión, puede presentar una queja en persona o por correo, correo electrónico con: Jenny Ocon, directora ejecutiva
1440 Spring St., St. Helena, CA 94574
jocon@upvalleyfamilycenters.org

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles y Libertades del Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos:

Correo electrónico:

CRCLCompliance@hq.dhs.gov

(método más rápido para presentar su queja)

Fax: 202-401-4708

Correo de EE.UU.:

U.S. Department of Homeland Security
Office for Civil Rights and Civil Liberties
Compliance Branch, Mail Stop #0190
2707 Martin Luther King, Jr. Ave., SE
Washington, D.C. 20528

Para información adicional:

www.dhs.gov/crcl Teléfono: 202-401-1474

Línea Gratuita: 1-866-644-8360

Información y servicios para personas con discapacidad y personas con conocimientos limitados de inglés

- Previa solicitud, UVFC hará todo lo posible por proporcionar ayuda y servicios gratuitos, como intérpretes calificados de lengua de signos e información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.), para comunicarse eficazmente con las personas con discapacidad.
- Previa solicitud, UVFC hará todo lo posible por proporcionar servicios lingüísticos gratuitos, como intérpretes calificados de lenguas extranjeras e información escrita en otros idiomas, para garantizar un acceso significativo a los programas y actividades a las personas con un dominio limitado del inglés.

Formulario de queja/reclamación del cliente



Este formulario debe ser completado para expresar una preocupación con respecto a la prestación de servicios del UpValley Family Centers. La directora ejecutiva revisará este formulario y se pondrá en contacto con usted dentro de 10 días hábiles con una decisión final. **No se tomarán represalias por presentar esta queja.**

Nombre del cliente: _____ Fecha de hoy: _____

Numero telefónico: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Domicilio: _____

Fecha del incidente: _____ Personal implicado: _____

Describa brevemente el incidente:

¿Ha intentado resolver el conflicto? En caso afirmativo, ¿cómo?:

¿Qué cree que hay que hacer para arreglar las cosas lo mejor posible?

Firma del cliente: _____