



## Procedimientos de quejas y reclamaciones



---

### Oficina en Grass Valley:

420 Sierra College Drive, Suite 100  
Grass Valley, CA 95945  
Toll-free 1-888-306-7627  
Phone 530.272.8866  
Fax 530.272.1354

Sierra Nevada Children's Services  
Enriquece a la comunidad  
apoyando el cuidado infantil de  
calidad y empoderando a las familias  
para que aspiren al éxito por la vida.

[info@snCS.org](mailto:info@snCS.org)  
[www.snCS.org](http://www.snCS.org)

---



## ¿QUE ES UNA QUEJA FORMAL?

Se anima a los padres y proveedores a compartir sus sugerencias e inquietudes, ya que esto ofrece una manera para que nuestro programa sirva mejor a sus necesidades. Si una queja relacionada con la política o la práctica de la agencia se lleva a la atención de los Servicios para Niños de Sierra Nevada (SNCS), el asunto se enviará al Director del Programa en un esfuerzo para resolver el problema. Si el asunto no se resuelve en este nivel, la queja será enviada al Director Ejecutivo.

Además, si no se alcanza la satisfacción a través del proceso de quejas, se puede presentar una queja formal de ante el Departamento de Servicios Social de California (CDSS). La información sobre la Política Uniforme de Quejas se puede encontrar en el vestíbulo de SNCS, así como en las Guías para Padres y Proveedores.

## ¿QUE ES UNA QUEJA?

Sierra Nevada Children's Services deben cumplir con las leyes y regulaciones estatales y federales al administrar sus programas. Una queja es una acusación de que, de alguna manera, SNCS no ha actuado de acuerdo con las leyes y regulaciones estatales y/o federales, incluyendo acusaciones de discriminación ilegal, acoso, intimidación, intimidación e incumplimiento. Con el fin de presentar una queja, un "Formulario de Procedimiento Uniforme de Quejas de Servicios para Niños de Sierra Nevada" debe ser completado y presentado a SNCS. Estos formularios están disponibles en la oficina de SNCS, de forma gratuita, y se pueden solicitar en cualquier momento. La queja debe presentarse lo antes posible. Las quejas de posible discriminación por deben presentarse dentro de los seis meses del incidente, o cuando se descubra por primera vez. El Director Ejecutivo podrá prorrogar este plazo hasta 90 días naturales por motivos justificados.

## ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA?

Cualquier persona, representante debidamente autorizado o tercero interesado, agencia u organización pública puede presentar una queja por escrito de presunto incumplimiento. La confidencialidad y la protección de contra represalias están garantizadas.

## ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBE CONTENER LA DENUNCIA?

La queja debe describir el problema de incumplimiento e incluir toda la información necesaria para apoyar la alegación o queja. Los formularios de queja y la asistencia están disponibles en la Oficina de SNCS Grass Valley. El Director Ejecutivo se asegurará de que haya una investigación de la queja de y tratará de resolver las quejas a nivel local. Si todas las partes están de acuerdo, se puede asignar un mediador neutral. Se notificará a todas las partes cuando se presente una queja, cuando se programen reuniones y cuando se tome una decisión o decisión.

## ¿A DÓNDE ENVÍO LAS QUEJAS?

Puede enviar una queja por escrito a:  
Director Ejecutivo  
420 Sierra College Drive, Ste. 100  
Grass Valley, California 95945  
530.272.8866 — Fax 530.272.1354

## ¿CUÁNTO TIEMPO SE TARDA EN RESOLVER LA QUEJA?

Se llevará a cabo una reunión de investigación dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la denuncia para dar a todas las partes la oportunidad de presentar información e interrogar a los testigos. Dentro de los 60 días siguientes a la recepción de la queja (a menos que el demandante acepte una extensión de tiempo), el Director Ejecutivo preparará y enviará al demandante un informe escrito de la investigación de que incluya los hallazgos, la conclusión de la ley, la resolución de la queja, la justificación y cualquier acción correctiva. Los recursos de derecho civil se pueden buscar a través de agencias de ayuda locales, estatales o federales, oficinas o abogados de interés público / privado

## ¿QUÉ PASA SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA DECISIÓN?

Puede apelar por escrito dentro de los 15 días a:

California Department of Social Services  
Child Care and Development Division  
[ccdstakeholders@dss.ca.gov](mailto:ccdstakeholders@dss.ca.gov)

Debe especificar la razón (s) para apelar la decisión, indicando cómo la decisión de la agencia son incorrectos y / o la ley fue mal aplicada por, y incluir una copia de la queja presentada localmente y la decisión.

