

Sierra Nevada Children's Services

Política de Recursos y Referencia Queja Política

I. La Introducción

Sierra Nevada Children's Services, (SNCS) es una agencia privada de referencia y recursos de cuidado infantil que ha servido a las familias, profesionales y la comunidad desde 1978.

SNCS ha utilizado recursos de financiación estatales y asociaciones comunitarias para apoyar activamente el crecimiento de toda la familia y desarrollo personal individualizada. Como agencia dedicada a trabajar con niños y familias, disfrute de nuestra capacidad para brindar asistencia de calidad, compasión y respeto a todos asistimos en los condados de Nevada y la Sierra.

II. Declaración de Objetivos

Sierra Nevada Children's Services enriquece a la comunidad mediante con el apoyo de cuidado infantil de calidad y capacitar a las familias que aspiran al éxito permanente.

III. Póliza de Referencias de Cuidado Infantil

Sierra Nevada Children's Services (SNCS) ofrece a niños referidos de la atención a las familias para ayudar a los padres a identificar los programas de cuidado infantil licenciados y exentos de licencia disponibles en sus barrios. El servicio de referencia es atendido un mínimo de 30 horas semanales a todas las personas de forma gratuita independientemente de su nivel de ingreso u otros requisitos de elegibilidad SNCS no recomienda cualquier proveedor de cuidado infantil particular, centro o servicio. Estas referencias se pretenden proporcionar a los padres con una variedad de opciones y no deben ser consideradas como recomendaciones para un programa particular o centro.

Para recibir referencias de cuidado de niños en los condados de Nevada y Sierra llame: 530 272-8866

Cuando un padre llama SNCS para referencias de cuidado niños, se solicita la información para hacer remisiones apropiadas en los condados de Nevada y Sierra. Esta información es considerada confidencial y solo está disponible al personal de SNCS. Los servicios que ofrecemos son privados y confidenciales, y no divulgamos información personal sin consentimiento previo.

La información solicitada incluye, pero no puede limitarse a:

- a) Nombre y número de teléfono
- b) Dirección de domicilio y correo electrónico
- c) Nombre de la escuela primaria más cercana
- d) Días y horas para el cuidado de los niños

- e) Numero de niños que necesitan el cuidado, género y fecha de nacimiento
- f) Tipo de atención que el padre busca (p. ej. Centro de Cuidado, hogar de cuidado familiar, jardín de infancia, antes/después de la escuela, etc.)
- g) Tipos de servicios que el padre busca (comida, entrenamiento del tocador, transportación, etc.)
- h) Una evaluación de las necesidades especiales de los niños
- i) Interés en la formación de proveedores

Después de discutir sus opciones, los padres reciben una lista de, por lo menos cuatro (4) programas, basados en disponibilidad. Esta lista contendrá los nombres, números de teléfono y la información relevante para los proveedores de cuidado infantil que parezcan satisfacer mejor las necesidades de la familia. Por razones de confidencialidad, no se liberan direcciones de los proveedores de cuidado infantil familiar.

Notificación de derechos de los padres- Padres son informados que antes de elegir un programa de cuidado de niños, tienen derecho a revisar reportes de Community Care Licensing de visitas a instalaciones e investigaciones de quejas justificadas. Esa información es pública y puede obtenerse llamando a la oficina de River City Regional Licensing en 916-263-5744. Información de autorizaciones de registro criminal, quejas de servicios de cuidado infantil, o violaciones está disponible a través de la oficina de licenciamiento para recibir información, tendrá que proporcionar la ortografía correcta de apellido del proveedor, su número de instalaciones o su dirección física correcta. Datos del proveedor también están accesible por visitando el sitio web de Community Care Licensing en <https://secure.dss.ca.gov/CareFacilitySearch/>.

SNCS ofrece información adicional de educación incluyendo "Escogiendo cuidado infantil de calidad" para ayudar a los padres con sus opciones. Este folleto incluye una lista de verificación información sobre cómo entrevistar a los posibles proveedores, e información sobre cómo entrevistar a los posibles proveedores.

IV. Póliza de Proveedor

Cuando un proveedor se convierte en Licenciado en California por la Community Care Licensing, son elegibles para ser inscritos en la base de datos de referencia sin costo para ellos. El personal de SNCS solicitará la información necesaria para crear un perfil de proveedor incluyendo una copia de su licencia. Estos archivos sólo están disponibles al personal de SNCS's.

Requisitos para participar en la base de datos de referencia de SNCS:

1. Hogares de cuidado infantil familiar debe tener una licencia de instalación válido emitida por la Community Care Licensing
2. Centros exentos de licencia:
 - a. Tiene una licencia de instalación valido expedida por Community Care Licensing; o
 - b. Estar legalmente exentos de licencia
3. Instalación debe estar ubicada dentro de los condados de Nevada o Sierra

La siguiente información se utiliza para crear un perfil de proveedor y puede ser compartida con los padres:

- a) Nombre de proveedor, dirección y número de teléfono (Dirección no será compartida, pero es para determinar la distancia de las escuelas, etc.)
- b) Información de licencia
- c) Días, horas y meses de operación
- d) Edad de los niños que sirven
- e) Idiomas que hablan
- f) Experiencia en el cuidado de niños con necesidades especiales
- g) Cualquier previsto del transporte
- h) Cualquier nombre ficticio
- i) Documentación adicional, pólizas, permisos y reconocimientos

SNCS solicita información trimestral actualizaciones de proveedores y mantiene los datos tan precisos como sea posible. Los proveedores que no están autorizados se eliminarán de la base de datos de referencia. Los padres deben pedir al proveedor acerca de la disponibilidad, como esta información puede cambiar rápidamente.

V. Queja Política

a) **¿Qué es una queja?**

Sierra Nevada Children's Services (SNCS) debe cumplir con las regulaciones y leyes estatales y federales al administrar sus programas. Una queja es una acusación que de alguna manera SNCS no ha actuado conforme a la legislación Federal o estatal.

Para presentar una queja, la forma de SNCS debe ser completada y enviada a SNCS. Estas formas están disponibles en la oficina de SNCS y pueden ser solicitadas en cualquier tiempo. Una queja debe presentarse tan pronto como sea posible. Las denuncias de posible discriminación deben ser presentadas dentro de seis meses del incidente, o cuando primero descubierto.

b) **¿Quién puede presentar una queja?**

Cualquier persona u organización puede presentar una queja por escrito del incumplimiento alegado. Se aseguran confidencialidad y protección contra represalias.

c) **¿Qué información debe estar en la queja?**

La denuncia debe describir el problema de incumplimiento e incluyen toda la información necesaria para apoyar la denuncia o queja. Asistencia y formularios están disponibles en la oficina de Grass Valley de SNCS. El Director Ejecutivo deberá asegurar que existe una investigación de la queja y traten de resolver la queja en el nivel local. Si todas las partes están de acuerdo, se puede asignar un mediador neutral. Todas las partes se notificarán cuando se presenta una queja, cuando se programan reuniones y

cuando se hace una decisión o sentencia.

d) ¿Dónde debo enviar las quejas?

Usted puede enviar una queja por escrito a: Director Ejecutivo, 420 Sierra College Drive, Ste 100, Grass Valley, CA 95945, (530) 272-8866 o fax (530) 272-1354.

e) ¿Cuánto tiempo tarda en resolver la queja?

Habrà una reunión investigativa dentro de cinco días hábiles de la recepción de la queja para dar a todas las partes la oportunidad de presentar a testigos información y preguntas. Dentro de 60 días de recibir la denuncia, el Director Ejecutivo elaborará y enviará al demandante un informe escrito de la investigación y decisión, incluyendo las acciones correctivas. Remedios de ley civil pueden realizarse a través de las agencias de ayuda locales, estatales o federales, oficinas o abogados del interés privado y el público.

f) ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la decisión?

Usted puede apelar por escrito dentro de 15 días para:

California Department of Social Services Child Care and Development Division
ccdstakeholders@dss.ca.gov

Deberá especificar los motivos para apelar la decisión y una copia de la presentada localmente se quejan y la decisión.