



DIVISIÓN DE CUIDADO INFANTIL

Normas y Procedimientos de Presentación de Quejas

PROPÓSITO

El objetivo de las normas y procedimientos de quejas de la División de Cuidado Infantil (División) es equilibrar la necesidad de los niños de recibir cuidado seguro, saludable y apropiado, la necesidad de los padres de obtener información correcta para poder hacer una elección informadamente, y la necesidad de los proveedores de proceder con justicia y se proteja su reputación y sus intereses comerciales.

La División responde a quejas de naturaleza reglamentaria o legal; las quejas de otro tipo no son investigadas ni se comunican a los individuos que soliciten información sobre los proveedores. Toda queja relacionada con abuso o negligencia de menores se informa inmediatamente al programa del Bienestar de Menores del Departamento de Servicios Humanos (DHS) y si es apropiado a la agencia de orden público. La División asiste a dichas agencias a investigar las quejas si se le es solicitado.

Si un individuo desea enterarse de que manera la División se ocupa de las quejas presentadas contra establecimientos licenciados por la misma, y contra posible cuidado de niños ilegal, los empleados de la División se asegurarán de que se les notifique sobre los procedimientos de quejas.

DEFINICIONES

Una queja es una declaración formal, ya sea por escrito u oral, alegando que existe una violación de las leyes estatales o de las reglas administrativas por parte de una persona o un establecimiento que provee cuidado infantil.

Una queja sería se define en las reglas administrativas y alega uno o más de los siguientes puntos:

- Niños están en peligro inminente
- Hay más niños recibiendo cuidado de los que la ley permite
- Se aplican castigos corporales
- No se está supervisando a los niños
- Hay riesgos múltiples o serios de incendio, salud o seguridad en el establecimiento
- Hay condiciones antihigiénicas extremas en el establecimiento
- Hay adultos en el establecimiento que no están inscritos en el Registro Central de Antecedentes Penales de la División

RECIBIMIENTO DE QUEJAS

Las alegaciones de quejas se manejan por medio de la oficina central de la División en Salem. Individuos deseando presentar una queja deben llamar al 503-947-1400 ó al 1-800-556-6616 para hablar con un representante. En los casos de alegaciones de cuidado ilegal, la División sólo tiene autoridad para investigar el número de niños bajo cuidado, no si hay alguna otra violación reglamentaria o legal.

Las quejas pueden presentarse por escrito, por teléfono o por fax. Las quejas pueden provenir de agencias estatales o locales, y otros, tales como El Departamento de

Servicios Humanos (DHS) y agencias del orden público, de otras entidades tales como el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) y de la agencia de Recursos y Referencias para el Cuidado Infantil (CCR&R), otros establecimientos de cuidado infantil, padres o del público en general.

La respuesta de la División a las quejas presentadas por personas que no tienen información de primera mano se determinará evaluando la fuente de información y la naturaleza de la alegación. Cuando sea apropiado, se sugerirá al denunciante que trate de convencer a la persona que tiene la información de primera mano para que se ponga en contacto directamente con la División.

Un individuo puede presentar una queja de manera anónima. Sin embargo la División anima a los individuos a proveer su información de contacto para casos en los cuales se necesite información adicional.

EVALUACIÓN DE QUEJAS

Una investigación en el sitio será llevada a cabo por empleados locales de la División cuando una queja sea recibida. Las visitas al sitio se realizarán sin previo aviso, e incluirán asistencia técnica para el proveedor de ser apropiado.

Como resultado de la visita al sitio y de evaluación de la queja, las alegaciones se clasificarán de la siguiente manera:

- **Válido** (existen pruebas claras sobre la falta de cumplimiento de los reglamentos)
- **Inválido** (no existen pruebas de que la queja es válida)
- **Incapaz de Comprobar** (Evidencia conflictiva existe o información no esta disponible)

Si durante la visita al sitio, los empleados de la División observan el incumplimiento de reglamentos que no forman parte de la alegación, la falta de cumplimiento será tratado como incumplimiento observado.

Siguiendo la visita, los empleados de la División prepararán y enviarán al proveedor un informe resumiendo las conclusiones, y si apropiado, las acciones requeridas del establecimiento para estar bajo cumplimiento. Puede que una visita adicional sea realizada para confirmar el cumplimiento.

En algunos casos una multa puede que sea impuesta sobre establecimientos de cuidado infantil, o establecimientos proveyendo cuidado ilegal.

INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO-RETENCIÓN Y DIVULGACIÓN

Alegaciones de quejas recibidas por la División son de carácter público y como tal quedan retenidas en el expediente del establecimiento. ORS 162.305 prohíbe la destrucción, eliminación o alteración de los archivos públicos.

La División tiene como norma no divulgar las quejas “pendientes” que estén en proceso de investigación o que están siendo analizadas. Cuando han sido completadas, alegaciones de quejas serán compartidos con el público, cuando indagaciones telefónicas concernientes al historial de cumplimiento, de la siguiente manera:

- Quejas determinadas **inválidas** no serán compartidas con el público.
- Quejas determinadas **Incapaz de Comprobar** serán compartidas con el público por un plazo de dos años después de la investigación.
- Quejas determinadas **Válidas** serán compartidas con el público por un plazo de diez años después de la investigación.
- **Incumplimiento Observado** será compartido con el público por un plazo de diez años después de la investigación.

El establecimiento tiene derecho a responder por escrito a la queja. La respuesta al igual que historial de cumplimiento también se divulgará al público.

El público recibirá una explicación completa del significado del periodo de años de retención y del significado de cada clase de queja.

DERECHO DE PETICIÓN A UNA RECONSIDERACIÓN DE CONCLUSIÓN DE QUEJAS

Si un establecimiento no está de acuerdo con lo decidido durante la investigación de una queja, pueden hacer petición de una reconsideración de conclusión de quejas. Los empleados de la división proporcionarán por escrito las conclusiones por escrito y procedimientos.

La División de Cuidado Infantil del Departamento de Empleo es un programa que respeta la igualdad de oportunidades. Hay asistencia y servicios auxiliares disponibles a pedido para minusválidos o personas con conocimiento limitado del idioma inglés. Comuníquese con la oficina del Departamento de Empleo más cercana a su domicilio para solicitar asistencia.