

Bethany Christian Services

Queja/Reclamo formal del cliente

Póliza y Procedimiento

POLÍTICA

La política de Bethany Christian Services es brindar un procedimiento para que los clientes se expresen y reciban una respuesta a las quejas o reclamos formales que tengan con respecto a los servicios prestados.

PROCEDIMIENTO

Derecho del cliente y Acceso a la presentación de una Queja/Reclamo formal

1. Los clientes tienen el derecho de presentar una queja/reclamo formal sin interferencias ni represalias.
2. Se informara a los clientes sobre la política de Queja/Reclamo formal del cliente al inicio de la prestación del servicio o al momento de firmar un contrato de servicios, según corresponda.
3. Se pondrá a disposición de todos los clientes una copia de la Política y Procedimiento para Queja/Reclamo formal a través de las sucursales y/o a través del portal de servicio apropiado.
4. Los jóvenes que reciben cuidado fuera del hogar a través del programa de Niños No Acompañados (UC) pueden obtener asistencia para redactar una queja por escrito de otro joven, miembro del personal de Bethany, miembro de la familia o representante legal.
5. El procedimiento de reclamo también puede ser utilizado por jóvenes en cuidado fuera del hogar en el programa de Niños No Acompañados (UC) para denunciar el abuso o acoso sexual y el comportamiento sexual inapropiado. Las quejas que impliquen un riesgo inmediato de daño a los jóvenes, deberán ser respondidas de inmediato por el supervisor/director del programa o el director de la sucursal, quienes determinarán el curso de acción apropiado.
6. Todos los demás jóvenes que reciben cuidado fuera del hogar a través de Bethany se les proporcionan los derechos del cliente y los procedimientos de reclamo consistentes con los requisitos de licencia estatales y locales.

Presentación de una Queja/Reclamo formal

7. Cuando un cliente presente una queja/reclamo formal de por escrito o verbalmente, el personal le proporcionara al cliente una copia del formulario de queja o lo ayudara a rellenar el formulario si es necesario.
8. Se presentara una queja/reclamo formal por escrito al director de la sucursal o al personal designado, quien se asegurara de que al menos una etapa de la revisión se llevara a cabo sin la participación del personal involucrado en la denuncia.
9. Se realizaran todos los esfuerzos para resolver las quejas/reclamos formales del cliente a nivel de la sucursal.

Recepción de la Queja/Reclamo formal y Reunión Inicial

10. El director de sucursal o miembro del personal designado acusara recibo de la queja/reclamo formal en un lapso de cinco (5) días hábiles. Se programara una reunión, entrevista o llamada en conferencia con el cliente para escuchar las quejas/reclamos formales formulados.
11. En la reunión, el cliente, testigos, y/o el personal podrán determinar los hechos y presentar las pruebas que sean pertinentes a la queja/reclamo formal y/o discutir, cuestionar o refutar la información presentada.

12. Se presentara un informe de la reunión al Director de operaciones, que incluye la decisión y el razonamiento, dentro de un lapso de cinco (5) días hábiles.
13. Al cliente se le proporcionará una copia de la decisión formal y el razonamiento por escrito dentro de los 30 días posteriores de ser recibido por la sucursal.

Apelación de la decisión a la Agencia

14. Si el cliente no está satisfecho con la decisión, puede presentar una solicitud por escrito en los siguientes diez (10) días hábiles para obtener una revisión por parte del Director de operaciones, que se programara en persona o por conferencia telefónica.
15. El Director de operaciones llegara a una decisión final en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la reunión de seguimiento. Se podrá consultar al CEO/Presidente u otro personal pertinente cuando sea necesario.

Registro de datos

16. Los registros originales de todas las reuniones se archivarán en la sucursal en el archivo del cliente, con copia dirigida al Director Nacional de Servicios de Calidad para la revisión trimestral del equipo de Mejora del rendimiento y la calidad (PQI, por sus siglas en inglés).
 - a. El equipo de PQI revisa todos las quejas/reclamos formales trimestralmente en un esfuerzo por mejorar los servicios.
 - b. El Director de servicios de calidad debe informar sobre los reclamos formales relacionados con las adopciones internacionales dos veces al año al Consejo de Acreditación y al Departamento de Estado de EE.UU.

Apelación de la decisión fuera de la Agencia

17. Cuando el gobierno apoya el servicio/programa con fondos o si el cliente cree que la decisión va en contra de las regulaciones o requisitos estatales, se informara al cliente sobre su derecho a apelar ante la oficina estatal correspondiente (normalmente, el Departamento de Servicios Humanos o el Fiscal General del Estado).
18. Si la queja/reclamo formal está relacionado con una Adopción Internacional, los clientes tienen el derecho de presentar su reclamo ante La Secretaria de La Haya en el Departamento de Estado de EE.UU., Oficina de Asuntos Consulares:
http://adoption.state.gov/hague_convention/agency_accreditation/complaints.php

*Tenga en cuenta: tanto el termino quejas como reclamos formales se utilizan en esta política de la manera en que el Consejo de Acreditación utiliza el termino quejas para todos los programas y servicios, y la Convención de La Haya y el Departamento de Estado de los EE.UU. utilizan el termino reclamo para adopciones internacionales. Con cualquiera de estos dos usos de dichas palabras, esta política pretende dar respuesta a quejas y reclamos formales.

Sustituye el Procedimiento de quejas del consumidor (aprobado/actualizado en 1998, 1995, 2003, 2006, 2009)

COA: [ETH 1](#), [CR 1.07](#), [CR3](#), [RPM 2](#)

La Haya: [96.41 \(a-h\)](#)

[ORR Guía para Niños que Ingresan a los Estados Unidos sin Acompañante: Seccion 4](#)

Aprobado: 17 de mayo de 1988 por la Junta Nacional de Directores de Bethany

Actualizado: 23 de mayo de 1995

Actualizado y aprobado: 4/7/03 por el Equipo de Liderazgo

Actualizado y aprobado: 6/16/06 por el Comité de TQM

Actualizado y aprobado: 14 de noviembre de 2012 por el equipo de Mejora del rendimiento y la calidad

Actualizado y aprobado: 14 de septiembre de 2017 por el equipo de Mejora del rendimiento y la calidad

Actualizado y aprobado: 31 de Octubre de 2017 por el equipo de Mejora del rendimiento y la calidad

Bethany Christian Services
Formulario de queja/reclamo formal del cliente

Name/Nombre: _____

Address/Dirección: _____

City/Ciudad: _____ State/Estado: _____ Zip/Código postal: _____

Phone/Teléfono Email/Correo electrónico: _____

Service Location/Ubicación del servicio: _____

Program/Programa:

- Adoption/Adopción - Domestic Infant/ Niño interno
- Intercountry/Internacional Older Child/Niño mayor
- Foster Care/Niño en guarda
- Family Preservation/Conservación de la familia
- Expectant Parent Counseling/Orientación para padres en espera
- Family Counseling/Orientación para la familia
- Youth Services/Servicios para jóvenes
- Other/Otro: _____

Por favor, proporcione un breve resumen de su queja/reclamo: (Adjunte hojas adicionales si es necesario)

¿Cómo considera que se debe dar respuesta a su queja/reclamo?

Please submit this grievance/complaint to your local branch office. *Por favor, entregue esta queja/reclamo en su sucursal local.*

For Office Use ONLY. *Para uso de la oficina SOLAMENTE.*

Date Received/Fecha de recepción: _____ by/por: _____

Initial meeting date/Fecha de la reunión inicial: _____

Date forwarded to Regional Director/Remitido al Director Regional: _____ and Follow-up meeting date (if applicable)/Fecha de la reunión de seguimiento (si corresponde): _____

Date copy to Director of Quality Services/Copia al Director de servicios de calidad: _____