



Proceso de Queja

(Programas de CAP Tulsa)

Todos merecen ser tratados con justicia y respeto. CAP Tulsa se compromete a proporcionar un servicio cortés y profesional a aquellos que buscan ayuda. Cualquier persona puede solicitar servicios o recursos, y nadie será negado por motivos de raza, color, género, credo, religión, edad, preferencia política o discapacidad.

Presentar una queja – Los Programas de CAP Tulsa

Si tiene una queja acerca de algún incidente o negación de algún servicio:

1. Dialogue acerca de su queja directamente con el personal del programa que estuvo involucrado en la situación.
2. Si el asunto no es resultado, notifique al supervisor del programa para dialogar sobre el problema. La información de contacto será proporcionada por el personal del lugar, o llamando a la oficina principal de CAP Tulsa al 918-382-3200.
3. Si aun así no está satisfecho, llene el *formulario de reclamación* adjunto y envíelo por correo o en persona en:

CAP Tulsa
Attn: President, Board of Directors
5330 E. 31st St., Suite 300
Tulsa, OK 74135

Si cree que se le ha tratado de forma injusta o irrespetuosa, debe presentar el *Formulario de Queja* en un plazo de 30 días a partir del momento del incidente para recibir una respuesta formal a su queja.

Resolución y Apelaciones

1. Dentro de los 10 días siguientes a la recepción de su queja por escrito, el Presidente de la Junta Directiva de CAP Tulsa iniciará un proceso para investigar la situación.
2. Se le brindará una oportunidad razonable de mantener una entrevista privada y confidencial, una audiencia imparcial y acceso a los registros pertinentes para la situación que se examina.
3. En un plazo de 30 días a partir de la recepción de su queja por escrito, se le enviará por correo una Resolución de Queja destinada a abordar y resolver sus preocupaciones.
4. Si no está satisfecho con la decisión tomada en respuesta a su queja, las instrucciones que explican cómo apelar la decisión a la junta directiva de CAP Tulsa se adjuntarán a la *resolución de la queja*. También puede solicitar una copia del proceso de apelación.
5. Después de agotar la opción de apelación inicial con CAP Tulsa, usted puede presentar una apelación final directamente a el Departamento de Comercio de Oklahoma y/o la Oficina de Head Start - Región VI.

