

**Umatilla Morrow Child Care Resource & Referral**  
**(Umatilla Morrow Cuidado de Niño Recursos y Referencias)**  
**Póliza de Queja para CCR&R**

Child Care Resource & Referral (Cuidado de Niño Recursos y Referencias) apoya el cuidado de niño de calidad en la comunidad. CCR&R mantiene un sistema eficiente para documentar y responder a las quejas acerca de proveedores de cuidado de niño. CCR&R esta dedicado a abastecer la demanda de cuidado de niño de calidad a través del apoyo de proveedores de cuidado de niño. *El CCR&R provee referencias. El CCR&R no da recomendaciones.* El personal del CCR&R tiene la obligación de reportar y someterse a seguir las leyes obligatorias en reportar y, a menos que la ley requiera que se reporte, esta información no se comparte. Para la salud, seguridad y bien-estar de los niños, el CCR&R acepta quejas con relación a proveedores de cuidado de niño.

**PROCEDIMIENTOS**

Cuando se reciben quejas relacionadas a un proveedor de cuidado de niños el CCR&R hará una o más de las siguientes acciones:

1. Documentar información pertinente. El CCR&R no actúa como mediador, tampoco es una agencia que regula el orden, pero si mantiene registro de las quejas que se reciben.
2. Aconsejar a la persona que hace la llamada para que ponga la queja principal a la persona o agencia apropiada.
3. Notificar a la agencia apropiada enviando una copia de la queja e información pertinente. Esto incluye:
  - La División de Cuidado de Niño y/o Departamento de Servicios Humanos (DHS) Unidad para Cuidado de Niño para violaciones de las reglas y regulaciones.
  - DHS Child Welfare (Bienestar Infantil del DHS) y/o agencias que hacen cumplir las leyes de sospecha de abuso o negligencia infantil.
4. Ponerse en contacto, si es apropiado, y/o llamar por teléfono al proveedor indicándole la naturaleza de la queja y ofrecerle ayuda técnica.
5. Suspender al proveedor del sistema de base de datos para referencias y del Oregon Child Care Resource and Referral Network (Cadena para Cuidado de Niño Recursos y Referencias de Oregon) búsqueda de datos en-línea, por ejemplo, en el sitio de la red (website).

**SUSPENSIÓN DE REFERENCIAS**

Si se suspenden las referencias para un proveedor:

1. Se le notificará al proveedor dentro de 10 días hábiles, con excepción de cuando tal notificación va a interferir con una investigación de la agencia que regula el orden o de agencia que hace cumplir las leyes.
2. Si alguien pregunta acerca de un proveedor que ha sido suspendido, solamente se les informará que dicho proveedor no está recibiendo referencias de parte del CCR&R.
3. La suspensión se mantendrá en vigor hasta que el CCR&R tenga la satisfacción de que las condiciones se han corregido, o que el proveedor ya no está inscrito con el CCR&R.

**CIRCUNSTANCIAS PARA SUSPENSIÓN DE REFERENCIAS**

Lo siguiente son circunstancias que **puedan** resultar en suspensión inmediata de referencias:

1. Reportes de condiciones que ponen en peligro la seguridad de los niños.
2. Falta de cumplimiento con las reglas generales de Umatilla Morrow CCR&R.
3. Quejas de más de una persona relacionadas a condiciones similares.
4. Falta del proveedor a responder a las investigaciones u ofrecimientos de ayuda.

**Lo siguiente resultara en suspensión inmediata de referencias:**

1. Suspensión de licencia, rechazo, o revocación por parte del CCD.
2. Denegación de la lista del DHS.
3. Información de una agencia de que se lleva a cabo una investigación de sospecha de abuso infantil, negligencia u otra acción ilegal.

## **ELIMINACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE CCR&R**

Causas para eliminación permanente de inscripción en CCR&R **pueden** incluir pero no se limita a:

1. Confirmar la justificación de las quejas para la suspensión temporal de referencias o la falla continua para corregir las condiciones de las causas para las quejas.
2. Falta de responder a la investigación de CCR&R con respecto a las quejas.
3. Serias lesiones a niños a causa de las condiciones bajo control del proveedor.
4. Historial de quejas, de más de una fuente, con respecto a la salud, seguridad o bienestar de los niños.
5. Revocación o rechazo por parte del CCD.
6. Rechazo del DHS.

## **PROCEDIMIENTOS DE ELIMINACIÓN**

Cuando se hace la decisión para eliminar a un proveedor de la inscripción en CCR&R:

- El CCR&R notificará al proveedor de la eliminación permanente a través de correo certificado dentro de 10 días hábiles.
- Respuestas a preguntas hechas con relación al proveedor serán limitadas a la información de que el proveedor ya no está inscrito con el CCR&R.

## **PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN PARA ELIMINACIÓN DE UN PROVEEDOR**

1. El aviso de intento de apelación se debe hacer por escrito, por el proveedor, dentro de 10 días hábiles después de recibir la carta certificada. La apelación se debe enviar a:

Director  
Umatilla Morrow Child Care Resource & Referral  
110 NE 4<sup>th</sup>  
Hermiston, OR 97838

2. El Grupo Consejero de CCR&R designará a un comité para la apelación. Consistirá de por lo menos un miembro del personal de CCR&R y dos miembros del Comité Consejero de CCR&R.
3. El comité se reunirá con el proveedor que hace la apelación para la eliminación permanente, dentro de los 30 días después de haber recibido el aviso de apelación.
4. La decisión de este comité se debe comunicar por escrito al proveedor dentro de 10 días hábiles después de la audiencia y la decisión será final.

**NOTA:** Esta póliza está sujeta a revisiones. Para obtener la copia más reciente comuníquese con CCR&R:

Umatilla Morrow Child Care Resource & Referral  
110 NE 4<sup>th</sup>  
Hermiston, OR 97838  
[ccr&r@umchs.org](mailto:ccr&r@umchs.org)  
541-564-6878 or 1-800-559-5878  
541-564-6879 (fax)