



Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Tabla de Contenidos

1. Horario de Operaciones	3
2. Proceso de Inscripción y Registro	4
3. Requisitos para Completar el Curso	6
4. Proceso para Recibir el Certificado de Asistencia	7
5. Evaluación del Curso y del Instructor	10
6. Política de Reembolsos y Cancelaciones	11
7. Proceso para Solicitar un Permiso Especial	13
8. Política de Adaptaciones Razonables (ADA)	15
9. Política Contra la Discriminación y el Acoso	17
10. Proceso de Quejas	19
11. Política de Conservación de Registros	21

AVISO IMPORTANTE: El DHCS exige 80 horas de capacitación para poder registrarse al examen estatal. Las ausencias, ya sea por horas o días completos, pueden requerir que vuelva a tomar el curso desde el principio.

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Horario de Operaciones

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal:

- Método de entrega: Dirigido por un instructor (en persona, en línea o híbrido) o de forma asincrónica (a su propio ritmo).
 - Cursos con instructor: Se imparten por grupos (“cohortes”) y normalmente se realizan a través de Zoom Telehealth y la plataforma Canvas Instructure.
 - Capacitación personalizada: Disponible para organizaciones con 10 o más participantes. Puede realizarse en persona, en línea o en formato híbrido.
 - Cursos asincrónicos: Pueden ser por grupo o individuales, según las circunstancias y con aprobación del Supervisor de Capacitación.
 - Zoom Telehealth: Plataforma en línea que cumple con HIPAA, permite comunicación visual en tiempo real, trabajo en grupos pequeños y reuniones individuales con los instructores.
 - Canvas Instructure: Sistema de gestión de aprendizaje (LMS) que facilita capacitaciones sincrónicas y asincrónicas con herramientas para colaboración, contenidos interactivos y módulos de aprendizaje a su propio ritmo.
- Horario de instrucción: 9:00 a.m. a 9:30 p.m. para cursos con instructor. El horario de los cursos asincrónicos varía.
- Horario de oficina de los instructores: Variable.
- Duración del curso: 80 horas.
 - Dirigido por un instructor: 4 horas por día durante 4 semanas.
 - Asincrónico: 30 a 90 días con aprobación del instructor.
- Información de contacto: Correo electrónico: training@parentsanonymous.org o llame al 909-515-8930

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

2. Proceso de Inscripción y Registro

Las personas interesadas en la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal pueden [registrarse](#) en el sitio web de [Parents Anonymous®](#).

Pasos para registrarse:

1. Llenar la solicitud en línea con su información personal, datos de contacto y calificaciones.
2. Revisar el documento de Políticas y Procedimientos de la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal de Parents Anonymous®.
3. Leer, firmar y guardar [el Código de Ética de CalMHSA](#) para subirlo al sistema.
4. Seleccionar el formato de capacitación preferido (en línea, asincrónico o en persona) y el horario (mañana, tarde o noche).
5. Subir los documentos requeridos:
 - Prueba de edad (como una identificación válida).
 - Comprobante de nivel educativo (diploma de secundaria o GED).
6. Subir [el Código de Ética de CalMHSA](#) firmado.
7. Escribir una breve descripción de su experiencia vivida y disposición para compartir su historia.
8. Escribir su nombre para aceptar el Compromiso y Reconocimiento.
9. Enviar la solicitud para aprobación.
10. Esperar la confirmación de inscripción y los detalles del curso.

Confirmación:

- Una vez recibida la solicitud, se enviará una confirmación de recepción y una copia por correo electrónico.
- Se revisará la solicitud para confirmar que cumple con los requisitos y, después, se notificará por correo electrónico si fue aceptado para la capacitación.

Política de no inscripción:

- Sabemos que existen muchas barreras para inscribirse. Parents Anonymous® trabaja para apoyar a todas las personas en su camino de empoderamiento.
- Si no puede inscribirse por falta de comprobantes de educación o experiencia vivida, trabajaremos como sus defensores para ayudarle a presentar la documentación necesaria.

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Política de lista de espera:

- Si el curso alcanza el límite de 25 participantes, se abrirá una lista de espera.
- Los participantes en la lista de espera serán notificados de las vacantes y podrán completar su registro e inscripción hasta cinco días hábiles antes de que comience el curso.

Aprobación:

- Las solicitudes se revisan para verificar que estén completas y cumplan los requisitos.
- Una vez aprobada la solicitud, el participante recibirá un correo con:
 - Fechas y horarios de asistencia.
 - Información de contacto del instructor y del gerente de capacitación.
 - Instrucciones, incluyendo detalles de pago si aplica.
 - Guía de la capacitación para su revisión y aceptación antes de asistir.

Acceso a materiales:

- El acceso a Canvas y todo el material del curso, junto con el enlace de Zoom, se enviará por correo electrónico a más tardar un día hábil antes del inicio de la capacitación.

Costo y pagos:

- El costo del curso es de \$2,500.
- Se acepta pago con tarjeta de débito o crédito. Si necesita otro arreglo de pago, contacte al gerente de capacitación.
- Opciones:
 - Pagos hechos por otra persona u organización.
 - Becas de Parents Anonymous® que cubren matrícula, examen de certificación y apoyo para colocación laboral.
 - Becas de CalMHSA aceptadas como pago total.
 - Organizaciones con varios participantes pueden solicitar facturación directa.
- No hay costo adicional por materiales, ya que la mayoría son digitales. Cualquier documento enviado por correo postal no tendrá costo para el participante.

3. Requisitos para Completar el Curso

Toda la capacitación sincrónica (en vivo) se realiza por Zoom y Canvas. La capacitación asincrónica se hace principalmente en Canvas, pero puede incluir reuniones en Zoom cuando sea necesario.

Todos los participantes deben participar activamente y compartir su experiencia vivida. Para completar el curso, deben asistir a todas las sesiones y cumplir con todas las tareas, incluyendo pasar los cuestionarios y evaluaciones prácticas.

Metodologías de enseñanza incluyen, pero no se limitan a:

- Presentaciones en PowerPoint.
- Videos.
- Discusiones en grupos pequeños.
- Foros de discusión y mensajes de voz.
- Compartir en grupos grandes y reportes.
- Ejercicios de juego de roles y demostración de habilidades.
- Presentaciones de casos y aplicación práctica.
- Coaching, comentarios y validación.
- Refuerzos positivos y reconocimientos.
- Lecturas y/o investigaciones requeridas.
- Escritura de diarios.
- Narración de historias y aplicación.
- Preguntas directas y resúmenes.
- Juegos educativos.
- Cuestionarios y exámenes.
- Investigación en vivo.
- Encuestas y evaluaciones.

Todo el material del curso y documentos de apoyo estarán disponibles en Canvas y serán enviados por correo electrónico cuando el instructor lo considere necesario.

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

4. Proceso para Recibir el Certificado de Asistencia

Para recibir el Certificado de Asistencia de la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal de Parents Anonymous®, los participantes deben completar al menos 76 de las 80 horas requeridas (no más de 4 horas de ausencia).

El plan de estudios de 80 horas cubre las 17 competencias básicas exigidas por el DHCS:

- Conceptos de esperanza, recuperación y bienestar.
- El papel de la defensa y el apoyo (abogacía).
- El papel de los consumidores y familiares.
- Habilidades de rehabilitación psiquiátrica y prestación de servicios, y principios de recuperación de adicciones.
- Capacitación en competencia cultural y estructural.
- Atención informada por el trauma.
- Habilidades de facilitación de grupos.
- Autoconciencia y autocuidado.
- Trastornos concurrentes de salud mental y uso de sustancias.
- Resolución de conflictos.
- Límites profesionales y ética.
- Preparación para oportunidades de empleo, incluyendo habilidades de estudio, aplicación, currículum, entrevistas y otros requisitos laborales.
- Planificación de seguridad y manejo de crisis.
- Navegación y referencia a otros servicios.
- Habilidades y estándares de documentación.
- Confidencialidad.
- Competencia digital.

Requisitos de asistencia:

- La capacitación sincrónica tiene horarios fijos y se espera que los participantes mantengan sus cámaras encendidas.
- La asistencia se registra en tiempo real en Smartsheet y se respalda en hojas de Excel.
- Llegar 15 minutos tarde o salir antes puede resultar en pérdida de crédito, a menos que esté autorizado por el instructor.
- Ausencias mayores de 10 minutos fuera de los descansos designados no se contarán como tiempo asistido

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

sin aprobación del instructor.

- Se recomienda conectarse a Zoom 10 minutos antes del inicio para resolver problemas técnicos.
- Las sesiones pueden grabarse solo si todos los participantes están de acuerdo; las grabaciones son únicamente para uso del grupo.
- Cualquier ausencia debe ser aprobada previamente por el instructor.
- Se requiere participación completa para obtener el Certificado de Asistencia.

Proceso de Emisión de Certificados

Al final del programa de capacitación, el instructor y el gerente de capacitación revisan la finalización de las tareas, la evaluación y los registros de asistencia en Smartsheet y Excel para verificar que cada participante haya cumplido con los requisitos de finalización del curso.

- Los participantes que hayan faltado más de 4 horas se retirarán de la cohorte actual y deberán inscribirse en otra sesión de formación.
- Para los participantes que cumplan con los criterios de asistencia, el Gerente de Capacitación preparará los Certificados de Asistencia.

Detalles del Certificado

- Cada Certificado de Finalización de la Capacitación de Especialista en Apoyo de Pares de Medi-Cal de Parents Anonymous® incluirá el nombre legal completo del participante, la fecha de finalización de la capacitación, las firmas del Presidente y Director Ejecutivo y el Vicepresidente que supervisa el programa de capacitación, y una declaración que confirme la finalización de 80 horas de capacitación.
- Los certificados se distribuyen digitalmente por correo electrónico a cada participante calificado.
- Los participantes recibirán sus certificados dentro de una semana después de completar el programa de capacitación.

Reinscripción para participantes que no cumplen con la normativa:

Los participantes que superen el límite de ausencia de 4 horas serán notificados por el Gerente de Capacitación sobre su retiro de la cohorte de capacitación actual.

- Estos participantes deben volver a inscribirse en una cohorte de capacitación futura para completar las 80 horas requeridas.
- Los participantes deben presentar un nuevo formulario de inscripción para una cohorte futura.
- Los registros de asistencia anteriores no se transferirán y los participantes deben asistir a las 80 horas completas en la nueva cohorte.

Apelaciones:

- Los participantes pueden apelar decisiones relacionadas con la asistencia enviando una solicitud por escrito al Gerente de Capacitación dentro de los 30 días siguientes.
- Incluir información detallada y documentación de respaldo.

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- El Gerente de Capacitación revisará la apelación y, si es necesario, la escalará a la Presidenta y Director Ejecutivo.
- La decisión final se notificará en un máximo de 60 días.

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

5. Evaluación del Curso y del Instructor

El último día de la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal, todos los participantes deben llenar una encuesta de evaluación a través de un formulario de Smartsheet.

El enlace de la encuesta se compartirá en el chat de Zoom y también estará disponible en el módulo final de Canvas.

Procedimiento de evaluación:

- Los participantes reciben información sobre el proceso de evaluación al inicio de la capacitación.
- Al finalizar el curso, se les pide completar la encuesta antes de recibir su Certificado de Asistencia.
- La encuesta recopila comentarios sobre el contenido del curso, la calidad de la enseñanza, la efectividad del instructor y el nivel de satisfacción general.
- Una vez enviadas, las respuestas son revisadas por los instructores y el Gerente de Capacitación.
- El proceso de revisión implica analizar los comentarios de los participantes para identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en el programa de capacitación.

Implementación de mejoras:

- Con base en los resultados de las evaluaciones, los instructores y el Gerente de Capacitación trabajan juntos para identificar áreas de mejora.
- Se consideran las sugerencias de los participantes para ajustar el contenido, los métodos de enseñanza y la experiencia general de la capacitación.
- Cada trimestre, se elabora un informe con los principales hallazgos y los cambios que se aplicarán.
- Dentro de los 120 días posteriores a la finalización del curso, este informe se envía por correo electrónico a todos los participantes.

Seguimiento:

Es posible que se realicen encuestas de seguimiento periódicas para evaluar el impacto a largo plazo de los cambios implementados y para recopilar comentarios adicionales de los participantes que hayan completado la capacitación.

Parents Anonymous®
Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

6. Política de Reembolsos y Cancelaciones

Los participantes inscritos en la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal de Parents Anonymous® pueden ser elegibles para un reembolso bajo las siguientes condiciones:

- Los participantes deben enviar una solicitud por escrito de cancelación y reembolso por correo electrónico al Gerente de Capacitación a más tardar el 6º día hábil (antes de las 5:00 p.m.) antes de la fecha de inicio de la capacitación.
- Las cancelaciones realizadas después de esta fecha límite no serán elegibles para un reembolso, pero pueden calificar para una reprogramación.
- Se puede deducir una tarifa administrativa de hasta \$25 del monto reembolsado.
- Los reembolsos se emitirán como un cheque a nombre de la persona u organización que realizó el pago original.
- Los reembolsos se procesarán dentro de una o dos semanas posteriores a la solicitud de cancelación aprobada.
- Los participantes que recibieron becas de Padres Anónimos® no serán elegibles para un reembolso, ya que la beca cubre la matrícula completa y las tarifas asociadas.

Reembolsos:

- Puede aplicarse una tarifa administrativa de hasta \$25.
- Los reembolsos se emitirán mediante cheque a nombre de la persona u organización que realizó el pago original.
- Los reembolsos se procesarán en un plazo de 1 a 2 semanas después de la aprobación.
- Los participantes con becas de Parents Anonymous® no son elegibles para reembolso, ya que la beca cubre todos los costos del curso.

Cancelación por parte de Parents Anonymous®:

- Si Parents Anonymous® cancela la capacitación, los participantes recibirán un reembolso completo o podrán transferir su inscripción a otra fecha sin cargos adicionales.

Reprogramación:

- Si un participante cancela después de la fecha límite de reembolso, pero antes de que inicie el curso, puede reprogramar su participación en otra sesión dentro de los siguientes 12 meses sin costo adicional.
- La solicitud de reprogramación debe enviarse por correo electrónico al Gerente de Capacitación.
- El Gerente de Capacitación confirmará las nuevas fechas de capacitación y proporcionará cualquier información adicional necesaria.

Parents Anonymous®
Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Calendario de Políticas de Reembolso de Parents Anonymous®								
Viernes	Fin de semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Fin de semana	Lunes
6.º día hábil ANTES de la capacitación	Días no hábiles	5.º día hábil ANTES de la capacitación	4.º día hábil ANTES de la capacitación	3.er día hábil ANTES de la capacitación	2.º día hábil ANTES de la capacitación	Último día hábil ANTES de la capacitación	Días no hábiles	Día de capacitación
Último día para reembolso		Sin reembolso, solo reprogramar.						Capacitación comienza

Apelaciones:

- Los participantes pueden apelar una decisión de reembolso o cancelación enviando un correo electrónico al Gerente de Capacitación dentro de los 30 días siguientes a la decisión.
- La apelación debe incluir detalles del caso y cualquier documento de respaldo.
- El Gerente de Capacitación revisará la apelación y, si es necesario, la enviará a la Presidenta y Director Ejecutivo.
- La decisión final se notificará en un plazo máximo de 60 días.

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

7. Proceso para Solicitar un Permiso Especial

La política de permisos especiales está diseñada para acomodar a los participantes que comienzan la capacitación pero no pueden completarla por circunstancias imprevistas. Este proceso les permite pausar su participación y retomarla más adelante.

Solicitud de permiso especial:

- Los participantes deben enviar una solicitud por escrito por correo electrónico al Gerente de Capacitación.
- La solicitud debe incluir la siguiente información:

Estimado/a [Nombre del Gerente de Capacitación]:

Yo, [Su Nombre Completo], solicito un permiso especial para ausentarme de la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal de Parents Anonymous®, programada del [fecha de inicio] al [fecha de fin].

Deseo reinscribirme en el curso que comienza el [fecha].

Atentamente,
[Su Nombre Completo]

Política de No Razón:

- Parents Anonymous® tiene una política de "no motivo" y permite solicitar permisos especiales sin necesidad de explicar el motivo.
- Somos conscientes de las muchas barreras que tienen los compañeros y que aún pueden ser parte de su experiencia vivida.
- El Gerente de Capacitación responderá por correo electrónico el siguiente día hábil.
- Solo se permite solicitar un permiso especial una vez.
- Si se aprueba, el participante tendrá hasta 12 meses para reinscribirse.
- Si necesita más de 12 meses, debe enviar una nueva solicitud explicando su situación.

Condiciones de reinscripción:

- Los participantes deben inscribirse en una nueva sesión y completar nuevamente las 80 horas.
- Las horas cursadas anteriormente no se transfieren.

Apelaciones:

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Los participantes pueden apelar cualquier decisión enviando un correo electrónico al Gerente de Capacitación.
- Si es necesario, pueden escalar la apelación a la Presidenta y Director Ejecutivo.
- Todas las apelaciones deben presentarse por escrito dentro de los 30 días posteriores a la respuesta de Parents Anonymous®.
- Las decisiones finales se notificarán en un plazo máximo de 60 días.
- Si es necesario, se pueden hacer reuniones por Zoom como apoyo para completar el proceso.

Parents Anonymous®
Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

8. Política de Adaptaciones Razonables (ADA)

Parents Anonymous® está comprometido a ofrecer un entorno de capacitación inclusivo y accesible para todas las personas. Cumplimos con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y otras leyes aplicables para garantizar igualdad de acceso a la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal.

Solicitud de adaptaciones:

- Los participantes que necesiten adaptaciones deben notificar al Gerente de Capacitación tan pronto como sea posible, de preferencia durante el registro o al menos dos semanas antes del inicio del curso.
- Las solicitudes pueden enviarse al correo training@parentsanonymous.org o por teléfono o mensaje de texto al 909-515-8930.
- Puede requerirse documentación que respalde la necesidad de la adaptación, emitida por un profesional calificado.

Tipos de adaptaciones razonables:

- Tiempo adicional para tareas y evaluaciones.
- Materiales accesibles (por ejemplo, letra grande, Braille o formatos digitales).
- Tecnología de asistencia (lectores de pantalla, subtítulos, etc.).
- Ajustes de horario de capacitación.
- Acceso físico adaptado para sesiones presenciales.
- Intérpretes de lenguaje de señas u otros apoyos según sea necesario.

Proceso de revisión e implementación:

- El Gerente de Capacitación evaluará cada solicitud caso por caso, considerando las necesidades del participante y los requisitos del curso.
- Una vez aprobada, la adaptación se coordinará con el participante para implementarla.
- Todas las solicitudes y documentación se manejarán de forma confidencial y solo se compartirán con el personal necesario.
- Padres Anónimos® se compromete a brindar apoyo continuo a los participantes con discapacidades durante todo el programa de capacitación.
- Se anima a los participantes a comunicar cualquier problema o necesidad adicional que surja durante la capacitación al Gerente de Capacitación de inmediato.

Procedimiento de quejas:

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Si un participante considera que se le negó una adaptación razonable o que ha sido discriminado, puede presentar una queja por escrito al Gerente de Capacitación.
- Si no se resuelve, puede escalar la queja a la Presidenta y Director Ejecutivo.
- Todas las quejas serán revisadas y se dará respuesta en un plazo máximo de 30 días.

9. Política Contra la Discriminación y el Acoso

Parents Anonymous® se compromete a mantener un entorno de capacitación libre de discriminación y acoso. Creemos en la dignidad y el valor de todas las personas y trabajamos para garantizar un espacio inclusivo, seguro y respetuoso.

Conductas prohibidas:

- No se permite la discriminación basada en raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, condición de veterano u otra característica protegida por ley.
- La discriminación incluye trato desigual, decisiones sesgadas y prácticas excluyentes.
- El acoso incluye cualquier conducta no deseada que cree un ambiente hostil, intimidante u ofensivo, ya sea verbal, física o visual.
- Ejemplos de acoso: bromas inapropiadas, insultos, comentarios ofensivos, agresiones físicas o exhibición de material inapropiado.
- El acoso sexual incluye avances no deseados, solicitudes de favores sexuales y cualquier conducta verbal o física de naturaleza sexual.
- El acoso sexual está estrictamente prohibido y no será tolerado.

Procedimientos de presentación de informes y quejas

Se alienta a los participantes que experimenten o sean testigos de discriminación o acoso a denunciar el incidente de inmediato. Los informes se pueden hacer al Gerente de Capacitación por correo electrónico a training@parentsanonymous.org o llamando o enviando un mensaje de texto al 909-515-8930.

Las quejas y denuncias de discriminación o acoso se tratarán con la máxima confidencialidad. La información solo se compartirá con las personas involucradas en el proceso de investigación y resolución en función de la necesidad de conocerla.

- Al recibir una queja, el Gerente de Capacitación iniciará una investigación rápida y exhaustiva.
- La investigación incluirá entrevistas con el denunciante, el acusado y cualquier testigo, así como una revisión de los documentos y pruebas relevantes.
- Si la investigación confirma que ha ocurrido discriminación o acoso, se tomarán las medidas correctivas apropiadas.
- Las acciones correctivas pueden incluir medidas disciplinarias, hasta e incluyendo la terminación de la participación en el programa de capacitación.

Protección contra represalias:

- Parents Anonymous® prohíbe estrictamente cualquier represalia contra quien reporte discriminación o acoso

Parents Anonymous®
Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

o participe en una investigación.

Capacitación y Concienciación:

- Todos los instructores y participantes recibirán información sobre esta política para garantizar que conozcan sus derechos y responsabilidades.

Procedimiento de quejas:

- Si un participante no está satisfecho con la resolución de un caso de discriminación o acoso, puede presentar una queja por escrito al Gerente de Capacitación.
- Las quejas deben presentarse por escrito al Gerente de Capacitación. Si se necesita una resolución adicional, la queja se puede escalar al presidente y director ejecutivo.
- La queja será revisada y se proporcionará una respuesta dentro de los 30 días posteriores a la recepción.

10. Proceso de Quejas

Parents Anonymous® está comprometido a ofrecer un proceso justo y transparente para resolver cualquier queja. Todas las quejas se toman en serio y se atienden de manera rápida y equitativa.

Presentación de quejas:

- Las quejas deben enviarse por escrito al correo electrónico training@parentsanonymous.org.
- También pueden presentarse por teléfono o mensaje de texto al 909-515-8930 para hablar directamente con el Gerente de Capacitación.
- La queja debe incluir detalles específicos: fecha, hora, descripción del problema y nombres de las personas involucradas, si aplica.
- Al recibir una queja, el Gerente de Capacitación acusará recibo de la queja dentro de los dos días hábiles.
- El reconocimiento incluirá una descripción general del proceso de queja y un cronograma estimado para la resolución.

Confirmación de recepción:

- El Gerente de Capacitación enviará un acuse de recibo dentro de los dos días hábiles siguientes.
- Se proporcionará un resumen del proceso y un tiempo estimado de resolución.

Investigación y resolución:

- El Gerente de Capacitación investigará la queja a fondo, incluyendo entrevistas con las partes involucradas y revisión de documentos relevantes.
- Toda la información se mantendrá confidencial y solo se compartirá con el personal necesario.
- Las posibles resoluciones pueden incluir mediación, acciones correctivas o medidas disciplinarias.
- Una vez concluida la investigación, se informará al participante sobre la resolución dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la queja.
- Si se requiere más tiempo, se notificará al participante sobre la extensión del plazo.

Proceso de Apelaciones:

- Si el participante no está satisfecho con la resolución, puede presentar una apelación por escrito a la Presidenta y Director Ejecutivo dentro de los 30 días posteriores a la respuesta inicial.
- La Presidenta y Director Ejecutivo revisará la apelación y, si es necesario, realizará entrevistas o recopilará información adicional.
- La decisión final se entregará en un plazo máximo de 60 días y será definitiva.

Parents Anonymous®

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Protección contra represalias:

- Parents Anonymous® prohíbe estrictamente cualquier represalia contra quienes presenten quejas o participen en una investigación. Cualquier acto de represalia se tratará como una violación separada de esta política y dará lugar a medidas disciplinarias.

11. Política de Conservación de Registros

La política de conservación de registros de Parents Anonymous® garantiza que todos los documentos relacionados con la Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal se almacenen de manera segura y solo sean accesibles para el personal autorizado. Esta política cumple con los requisitos legales, regulatorios y organizativos.

Tipos de registros conservados:

Registros de participantes (mínimo 3 años después de completar el curso):

- Formularios de inscripción y registro.
- Registros de asistencia.
- Tareas y evaluaciones completadas.
- Certificados de asistencia y finalización.
- Solicitudes y aprobaciones de permisos especiales.
- Formularios de evaluación y retroalimentación.

Materiales de capacitación (mínimo 3 años, con revisión anual):

- Plan de estudios y materiales de capacitación.
- Notas de los instructores y presentaciones.
- Encuestas de evaluación y datos recopilados.

Registros administrativos (mínimo 7 años):

- Documentos financieros (pagos y reembolsos).
- Comunicaciones relacionadas con la capacitación.
- Documentación de quejas y resoluciones.
- Registros de apelaciones y decisiones finales.

Almacenamiento y seguridad:

- Registros digitales: se guardan en una base de datos segura protegida por contraseña, con acceso limitado al personal autorizado. También se mantienen copias de respaldo.
- Registros físicos: se almacenan en un lugar seguro bajo llave, con acceso restringido. Siempre que sea posible, los registros físicos se digitalizan.

Capacitación para la Certificación de Especialistas en Apoyo entre Pares de Medi-Cal

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Acceso a los registros:

- Solo el personal autorizado, incluyendo el Gerente de Capacitación y el personal administrativo designado, puede acceder a los registros.
- Los participantes pueden solicitar acceso a sus propios registros enviando una solicitud por escrito al Gerente de Capacitación. La respuesta se proporcionará en un plazo de 30 días.

Destrucción de registros:

- Una vez cumplido el periodo de retención, los registros se eliminarán de manera segura.
- Los registros digitales se eliminarán permanentemente.
- Los registros físicos se triturarán o se volverán ilegibles.

Revisión y cumplimiento:

La Política de Retención de Registros se revisa anualmente para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Cualquier actualización o cambio en la política se comunica a todo el personal relevante y se documenta en consecuencia.

El Gerente de Capacitación es responsable de implementar y supervisar la Política de Retención de Registros. Todo el personal involucrado en el programa de capacitación es responsable de cumplir con la política y garantizar que los registros se mantengan y almacenen adecuadamente.