**El cliente y usted**

En este capítulo se analizan a profundidad las políticas que ofrecen información general sobre usted, su programa y su cliente: la información de la proveedora y las responsabilidades del cliente.

Además de explicar sus reglas, su manual de políticas también es una herramienta de publicidad: cuando los posibles clientes estén considerando su programa, es probable que analicen minuciosamente sus políticas para saber qué tipo de persona es y si su hijo va a ser feliz a su cuidado. Los dos primeros elementos que debe considerar en su manual de políticas son la información de la proveedora y las responsabilidades del cliente, y le darán la oportunidad de presentarse ante un nuevo cliente, explicar sus antecedentes y certificaciones, mencionar algunos beneficios de su negocio y establecer las responsabilidades del cliente en la relación.

**Información de la proveedora**

En este primer apartado de sus políticas debe proporcionar información general sobre usted y el enfoque de su negocio de cuidado infantil. A este apartado le llamo “Información de la proveedora”, pero tal vez quiera utilizar un nombre más informal en sus políticas, como “Acerca del cuidado infantil en Tinker Tots”. Se podrán incluir todos y cada uno de los temas que aparecen a continuación.

**Su filosofía sobre el cuidado infantil**

Su manual de políticas le da la oportunidad de explicar a sus clientes las metas de su negocio y sus razones para cuidar a los niños. Esto lo puede hacer con una breve descripción sobre sus puntos de vista respecto al desarrollo del niño o la religión, por ejemplo, y una explicación de cómo compartirá (o no) tales puntos de vista con los niños. Esta declaración de la “filosofía de la proveedora” puede ayudar a que los posibles clientes entiendan claramente lo que deben esperar de su programa de cuidado infantil. También pueden fomentar una discusión en que pueda aclarar sus valores. Su filosofía no es algo que pueda negociar con los clientes, es una declaración de sus convicciones. Puede ser corta:

*Tengo un programa dirigido a los niños que se concentra en las necesidades individuales de cada uno de ellos.*

También puede ser larga, en caso de que quiera explicar más sus convicciones y valores.

**Su misión**

Algunas proveedoras redactan una misión formal para su negocio. La misión es una breve descripción (generalmente de una sola oración) de lo que su negocio pretende lograr; su propósito es indicar la razón fundamental por la que usted tiene este negocio. La misión oficial debe incluir los siguientes elementos:

• El nombre de su negocio

• Su intención

• La manera en que piensa lograrlo

• El resultado

He aquí un ejemplo de una misión para un programa de cuidado infantil familiar:

*El programa de cuidado infantil Tinker Tots ofrecerá cuidado infantil autorizado para niños de distintas edades, desde lactantes hasta niños en edad escolar, en un entorno de amor y apropiado para su desarrollo, que permita a cada niño a crecer y aprovechar todo su potencial.*

**Certificaciones**

Esta sección le da la oportunidad de mencionar la preparación y capacitación que sean pertinentes para el cuidado de los niños. (Algunos proveedores presentan esta sección como un CV, pero usted no tiene por qué ser tan formal). Puede incluir su formación académica, experiencia laboral, habilidades de cuidado, afiliaciones profesionales y cualquier capacitación de cuidado infantil y talleres que haya tomado.

Si está certificada por la Asociación Nacional de Cuidado Infantil Familiar o es Asociada del Desarrollo Infantil (Child Development Associate), asegúrese de destacar estos logros, que son signos objetivos de calidad, y de que sus clientes los conozcan.

Además, también puede ofrecer referencias: personas a las que sus clientes puedan llamar para preguntar sobre su trabajo con los niños, como algunos de sus clientes actuales o anteriores. Obtenga el permiso por escrito de sus referencias antes de poner sus nombres (consulte la página 99). Si apenas está comenzando el negocio, puede incluir nombres de amigos, profesores o miembros de su iglesia local. Si trabajó en otro lugar de cuidado infantil, puede poner el nombre de su patrón o supervisor anterior.

**¿Cuenta con licencia, está certificada o registrada?**

Es importante que los clientes sepan si cuenta con licencia, o está certificada o registrada para cuidar niños conforme a las leyes de su estado. (Si no, no es necesario que les diga siempre y cuando no mienta). Es una garantía de profesionalismo y les dice a los clientes que tienen derecho a esperar un mejor cuidado infantil que si no contara con tales certificaciones.

En este apartado puede resumir los aspectos fundamentales de las reglas que debe seguir para conservar su licencia (el número de niños que tiene derecho a cuidar, sus certificaciones y capacitación, etc.) o explicar la manera en que los clientes pueden obtener una copia de las normas pertinentes de la licencia.

Pegue una copia de su licencia, certificado o registro en un lugar en que sus clientes puedan verla, y dígales cómo comunicarse con la institución que le haya otorgado la licencia en caso de que tengan alguna pregunta o queja acerca de su programa (consulte la página 77). Si no cuenta con licencia, no mienta; si lo hace, su contrato no será válido. Si suspenden o revocan su licencia, o si está en periodo de prueba, debe informar a sus clientes por escrito del cambio de su estado. Si posteriormente trata de hacer cumplir su contrato y no puede demostrar que informó a los clientes que había perdido su licencia, lo más probable es que el juez rechace el caso por considerar que ha hecho una declaración falsa (implícita) sobre su programa. Los cambios de estado de su licencia también implican una responsabilidad: si usted pierde su licencia, su seguro de responsabilidad civil no será válido, y entonces debe informar a sus clientes del cambio en su cobertura de seguro.

**Explique su obligación de informar ciertas cuestiones a las autoridades**

En la mayoría de los estados, las proveedoras de cuidado infantil familiar están obligadas a informar a las autoridades los casos de descuido o maltrato infantil. Esto significa que usted tiene la responsabilidad legal de mantener a los niños seguros y de informar cualquier sospecha de descuido o maltrato. En su manual de políticas puede decir a sus clientes lo que hará si un niño presenta lesiones sospechosas o muestra comportamiento que indique descuido o maltrato. (También puede decir a sus clientes cómo pueden notificar sospechas de descuido o maltrato). Si no está segura de sus responsabilidades legales, hable con la institución que le otorgó la licencia o con su oficina local de protección infantil. Sea sincera con los clientes acerca de su responsabilidad de informar el maltrato; la mayoría de ellos apreciará sus esfuerzos por mantener a sus hijos seguros.

**El seguro de responsabilidad civil**

Le recomiendo que cuente con un seguro de responsabilidad empresarial para protegerse usted y a sus clientes. En algunos estados las leyes de concesión de licencias exigen que usted les diga a sus clientes si cuenta con un seguro de responsabilidad empresarial, y si no lo tiene, muchos estados requieren que obtenga una declaración firmada de sus clientes para indicar que están enterados de ello. Tenga en cuenta que incluso si un cliente sabe que usted no cuenta con seguro de responsabilidad civil, puede demandarla si su hijo se lesiona. (Para revisar un análisis exhaustivo de los seguros de responsabilidad empresarial, consulte la *Legal and Insurance Guide*)

Aunque le sugiero que tenga seguro de responsabilidad empresarial e informe a sus clientes que cuenta con él, no le recomiendo que les diga a sus clientes el nombre de su aseguradora ni el monto de su cobertura, ya que no necesitan conocer dicha información

**Suplentes y empleadas**

Existen situaciones en las que tal vez necesite que una suplente cuide a los niños de formatemporal, por ejemplo, cuando tenga una cita con el doctor, algún taller de capacitación ouna emergencia familiar, o si lleva a los niños a una excursión. También puede tener a una empleada que trabaje con los niños (sobre todo si usted es proveedora de cuidado infantilfamiliar en grupo y está obligada a que haya otro adulto con los niños).

Como sus clientes firman un contrato con usted para que cuide a su hijo, antes de la firma debe explicarles las situaciones en que puede utilizar suplentes o empleadas. Durante la entrevista inicial trate de dar al posible cliente una idea de la frecuencia con la que podría necesitar una suplente.

Normalmente los clientes no se oponen, a menos que el uso de suplentes suceda con frecuencia.

Si tiene una empleada que trabaja con los niños, sus políticas deben explicar sus responsabilidades, certificaciones y experiencia para garantizar a sus clientes que es fiable y competente. Esta sección debe describir cualquier capacitación que su empleada haya tomado respecto a la salud y seguridad de los niños. Le recomiendo que también describa su papel en el plan de emergencia (consulte la página 86).

**Política de privacidad**

En esta época en que cada vez suceden más robos de identidad, los padres están cada vez más preocupados por la privacidad de su familia; además, nadie querrá que usted difunda rumores sobre su familia. Para tranquilizar a sus clientes, puede adoptar una política de privacidad formal que aborde estas preocupaciones. La política debe decir que usted mantendrá la confidencialidad de la información acerca de sus clientes y sus hijos a menos que se le autorice por escrito para compartir información específica. A continuación le presentamos un ejemplo de esta política:

*Haré todo lo posible para proteger la privacidad de su familia y me apegaré a la ley de privacidad estatal. Mantendré la confidencialidad de todos los registros y la información sobre su hijo y su familia, a menos que me autoricen por escrito para revelar información específica. También les pido que respeten la privacidad de mi familia y que no compartan ninguna información sobre ella sin mi permiso por escrito.*

 En su política de privacidad puede incluir un formulario de permiso en que especifique las formas en que le gustaría compartir información de sus clientes y pida autorización para ello.

Por ejemplo, si desea publicar fotos de los niños alrededor de su casa o mencionar sus nombres en su boletín, pida autorización a sus clientes para compartir esta información. Si un cliente se opone, puede ajustar la política según sea necesario para satisfacer sus inquietudes o hacer una excepción con su hijo.

En su política de privacidad, también debe pedir a sus clientes que respeten su privacidad y la de su familia. También puede establecer límites sobre los momentos en que sus clientes pueden comunicarse con usted. Por ejemplo, es posible que necesite especificar que no está disponible las 24 horas del día. De lo contrario, los clientes pueden sentir la libertad de llamar a cualquier hora, o suponer que pueden pasar a su casa en cualquier momento y sin llamar primero, para recoger ropa o artículos personales que su hijo haya dejado.

**Cláusula de no discriminación**

La discriminación (negarse a prestar sus servicios a clientes que pertenecen a ciertos grupos o categorías de personas) es una de las pocas áreas en que sus políticas están reguladas por ley.

La ley federal le prohíbe discriminar a un cliente o a un niño por motivos de raza, color, sexo, incapacidad, religión u origen nacional. (Es posible que su estado o localidad también prohíban la discriminación por motivos de estado civil, orientación sexual, estado de asistencia pública u otros factores; consulte con la institución que le haya otorgado la licencia o con su agencia de recursos y referencias de cuidado infantil para obtener más información).

Usted tiene la obligación de cumplir con las leyes de discriminación aunque no las incluya en sus políticas. Sin embargo, es posible que desee incluir una declaración de no discriminación en sus políticas, sobre todo si quiere dejar claro que usted no discrimina a ciertos grupos que no están protegidos por la ley, como las familias homosexuales. (Para obtener más información sobre el efecto de las leyes de discriminación para las proveedoras de cuidado infantil familiar, consulte la *Legal and Insurance Guide*)

**Las reglas de su casa**

En este apartado también puede incluir la lista de las reglas de su casa, como pedir a los clientes y a los niños que se quiten los zapatos en la entrada o decirles que los niños no tienen permitido dormir o jugar en ciertas áreas de la casa. Por ejemplo, algunas proveedoras no permiten que nadie entre a las habitaciones de sus hijos en horario laboral.

**Responsabilidades del cliente**

En el siguiente apartado de sus políticas es posible que desee enumerar las responsabilidades de sus clientes. Al explicar las responsabilidades que espera de sus clientes, puede mejorar la comunicación, evitar malentendidos y explicar lo que sus clientes deben hacer para que la relación funcione a la perfección.

**Fomente la cooperación con los clientes**

El cuidado de los niños implica la colaboración entre sus clientes y usted; para poder satisfacer mejor las necesidades de los niños, sus clientes necesitan participar activamente en el programa.

Sus políticas pueden describir las maneras en que usted se comunicará con sus clientes y explicar cómo espera que participen en el programa. Por ejemplo, éstas son algunas de las actividades que puede enumerar:

• Le pediré que asista a reuniones periódicas para discutir el progreso de su hijo. (consulte la página 14)

• Le entregaré notas diarias que resuman cómo le fue a su hijo en el día.

• Le pediré que realice una evaluación de mi programa cada año. (consulte la página 15)

Dado que algunas personas se sienten más cómodas comunicándose por escrito mientras que otras prefieren hacerlo en persona, trate de dar a sus clientes la oportunidad de compartir sus ideas de ambas formas. Sin embargo, cuando tenga que discutir alguna cuestión negativa sobre un niño, lo mejor es hacerlo en persona, en lugar de comunicarse a través de notas, correos electrónicos o mensajes de voz. (También proporcione retroalimentación positiva durante la conversación)

Contratos y políticas

**Actualización de los registros del niño**

Sus clientes son responsables de proporcionarle la información del niño y de actualizarla según sea necesario. Por ejemplo, es posible que las normas de concesión de licencias de su estado exijan que usted mantenga ciertos tipos de registros para cada niño, como los números de contacto de emergencia, registros de vacunación y una lista de las personas autorizadas para recoger al niño. Pero aunque los registros no sean requisito legal, pueden ser necesarios para los planes de emergencia, además de que la ayudarán a protegerse en caso de una demanda.

Por ello, es útil enumerar claramente los documentos o información específicos que sus clientes deberán proporcionarle. Revise estos documentos con sus clientes por lo menos una vez al año para garantizar que estén al día.

**Suplentes**

Sus políticas deben explicar que puede haber circunstancias en las que sus clientes necesiten una suplente, por ejemplo, si usted se enferma, se va de vacaciones o tiene una emergencia personal. Aunque podría parecer buena idea el ayudar a sus clientes con una lista de suplentes a quienes puedan llamar para reemplazarla, realmente no es su obligación y en cambio puede exponerla a cuestiones de responsabilidad si el cliente no se lleva bien con la suplente.

Básicamente tiene cuatro opciones para sus políticas a este respecto:

*• Los clientes deben buscar sus propias suplentes.*

*• Es responsabilidad de los clientes encontrar una suplente, pero la proveedora les sugerirá los nombres de algunas cuidadoras para que tengan por dónde empezar. La proveedora no puede asumir ninguna responsabilidad por los problemas que surjan si el cliente utiliza una de las proveedoras sugeridas.*

*• La proveedora intentará llamar a algunas cuidadoras para encontrar una suplente para sus clientes. Sin embargo, si la proveedora no encuentra otra cuidadora, los clientes serán responsables de encontrar a la suplente.*

*• La proveedora asumirá la responsabilidad de encontrar a la suplente para sus clientes.*

Aunque algunas proveedoras se van por el último enfoque, yo no lo recomiendo. Esto puede causar problemas porque como usted encontró a la suplente, el cliente puede sentir que usted es responsable de cualquier problema que surja con ella. Le sugiero que adopte una de las dos primeras opciones mencionadas anteriormente. (Otra opción es que sus clientes se turnen para reemplazarla cuando usted no esté disponible).

Decida lo que decida, sus políticas deben explicar con claridad lo que está dispuesta a hacer y lo que espera de sus clientes si usted no puede cuidar a sus hijos temporalmente. Si ayuda a sus clientes a encontrar una suplente, acláreles que están contratando directamente a la suplente, que no es a través de usted, y explíqueles que no puede asumir la responsabilidad por cualquier problema que surja con ella. Esto le ayudará a evitar la responsabilidad si el cliente y el substituto no se llevan bien.

**Materiales que debe proporcionar el cliente**

Es posible que resulte muy caro contar con todos los materiales que los niños necesiten todos los días. Una manera de reducir sus costos es pedirles a sus clientes que proporcionen algunos de los materiales para sus hijos. Por ejemplo, esto puede incluir pañales (desechables o de tela), toallitas húmedas, biberones, chupones, una manta para la siesta, protector solar, repelente de insectos, etc. En sus políticas puede explicar cómo va a etiquetar y guardar estos materiales para garantizar a sus clientes que los productos que proporcionen serán para uso exclusivo de su hijo.

**Planes de cuidado para dependientes**

Cada vez más patrones ofrecen planes de cuidado para dependientes (también se les llama planes de cafetería o planes de prestaciones flexibles). Con estos planes, un cliente puede guardar parte de su salario antes de impuestos para pagar los gastos del cuidado infantil.

Pregunte a sus clientes si cuentan con estos planes; en ese caso, deben proporcionarle los formularios correspondientes y explicarle las reglas y plazos que debe seguir para recibir el pago. Es posible que el patrón del cliente le entregue al cliente los recibos que usted debe firmar, o puede ser que el cliente simplemente le pida que usted elabore un recibo para que lo presente a su patrón.

También puede explicar que si para el final del año del plan un cliente no se ha gastado todo el dinero que ha reservado, usted le pedirá que le entregue la cantidad restante, ya que de lo contrario se perderán esos fondos, y usted puede utilizarlos para mejorar la calidad del cuidado infantil que usted ofrece.

**Cierre por mal tiempo**

Es posible que haya días en que el mal tiempo la obligue a cerrar su negocio. También puede ser que los clientes tengan que cerrar sus negocios o que no abran las escuelas a las que asisten sus hijos. En estos casos, es útil contar con una política que explique que espera que los clientes le avisen si su hijo no asistirá programa, y que usted les avisará si decide cerrar su negocio ese día.

**Procedimiento de quejas**

En este apartado, anime a sus clientes a compartir preguntas o preocupaciones sobre su programa y pídales que se acerquen a usted en cuanto sea posible cuando tengan un problema o una queja.

Usted debe poder resolver la mayoría de los problemas que planteen sus clientes si se comunica con ellos, los escucha y negocia algún compromiso en caso necesario (consulte el capítulo 10).

Sin embargo, también debe incluir en sus políticas el nombre y el número telefónico de la institución que le otorgó la licencia: si un cliente no está satisfecho con su reacción, debe saber cómo comunicarse con dicha institución. (Si un cliente no está contento y usted no puede resolver su queja, comuníquese con la institución que le otorgó la licencia de inmediato para protegerse contra las acusaciones falsas).