

Resumen general

1. Se recibe la queja
2. Se asigna la queja
3. Revisión del expediente
4. Inspección inicial
5. Entrevistas
6. Revisión de la evidencia
7. Determinación
8. Entrega de las conclusiones
9. Posibles infracciones y planes de corrección

Colaboración, comunicación y asociación con el titular de licencia y el padre certificado.

Usted tiene derechos

- El derecho a conocer la alegación lo más pronto posible incluyendo el reglamento que pudo haberse quebrantado
- Si dicha notificación va a dificultar la investigación, el LPA* no divulgará los detalles de la alegación inmediatamente
- El derecho de apelar cualquier determinación o infracción

Por favor tenga en cuenta

- Los LPA* jamás divulgarán la fuente de la queja
- La ley requiere que todas las quejas sean investigadas

*Analista del Programa de Licenciamiento



STATE OF CALIFORNIA
(ESTADO DE CALIFORNIA)

HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY
(SECRETARÍA DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS)

DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES
(DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES)

Proceso de investigación de quejas
CDSS – CCLD – CRP

PUB 502 (SP) (2/16)

CDSS

CALIFORNIA
DEPARTMENT OF
SOCIAL SERVICES

Proceso de investigación de quejas

División de Licenciamiento para Ofrecer
Cuidado en la Comunidad

Programa residencial para niños a nivel estatal

*Lo que pueden esperar los padres
certificados por agencias de
familias de crianza temporal durante
una investigación del Departamento
de Servicios Sociales sobre una
queja – División de Licenciamiento
para Ofrecer Cuidado en la
Comunidad*

¿Qué es una queja?

Una queja es una alegación de que se ha quebrantado cualquier ordenamiento de licenciamiento o una ley.

Los ordenamientos de Hogares de Familias Certificadas pueden encontrarse en <http://cclcd.ca.gov/>

Los pasos del proceso:

1. Se recibe una queja

Se puede hacer una queja en persona o por teléfono, correo electrónico, fax o por carta. La fuente de la información puede ser cualquier persona, incluyendo un niño, padre, tutor legal, representante autorizado, pariente, vecino, maestro y consejero. El demandante puede solicitar permanecer anónimo. La queja puede contener una o más alegaciones.

2. Se asigna la queja

Las quejas son enviadas a la oficina regional para ser asignadas al personal apropiado. Las alegaciones de abuso sexual o físico normalmente se envían a la oficina de investigaciones (IB) y la investigación es coordinada por la IB y un Especialista en Quejas.

3. Se revisa el expediente

Antes de que el Analista del Programa de Licenciamiento (LPA) se ponga en contacto con el titular de licencia y con el padre certificado, él/ella llevará a cabo una revisión del expediente, intentará ponerse en contacto con el demandante, y planeará la investigación.

4. Se lleva a cabo una inspección inicial

Las inspecciones de quejas no son anunciadas; se hacen sin previo aviso a la Agencia para Familias de Crianza Temporal (FFA) o al padre certificado. La inspección inicial se llevará a cabo en ambos la FFA y el hogar certificado antes de que pasen 10 días a partir del recibo de la queja. El LPA se identificará cuando llegue al hogar certificado, y explicará el propósito de la inspección. Luego el LPA detallará lo que él/ella tiene la intención de hacer mientras que esté en el hogar y la manera en que puede ayudar al padre certificado.

Mientras que esté en el hogar, el LPA puede llevar a cabo entrevistas y recorrer el hogar junto con el padre certificado. Antes de partir, se llevará a cabo una entrevista de conclusión, la cuál detallará los siguientes pasos en la investigación.

5. Se hacen las entrevistas

Las entrevistas efectuadas con personas quienes tienen conocimiento de las alegaciones ayudarán a la investigación. El LPA intentará entrevistar a la mayor cantidad de testigos posibles relacionados a la alegación. El mejor método es si el LPA entrevista a los niños fuera del hogar. Los hijos biológicos de los padres certificados no pueden ser entrevistados sin el permiso de uno de los padres. Los niños de cuidado de crianza temporal pueden pedir que un adulto esté presente en las entrevistas.

6. Se revisa la evidencia

Se buscará y revisará evidencia relevante adicional, incluyendo, pero sin limitarse a, expedientes médicos, reportes policíacos, fotografías y reportes del inspector de incendios.

7. Se hace una determinación

Una vez que se ha reunido toda la evidencia y se han hecho las entrevistas, el LPA hará una determinación acerca de la alegación. Las posibles conclusiones son:

Sin fundamento: la alegación es falsa, no pudo haber sucedido, y/o no tiene un fundamento razonable.

No comprobada: aunque la alegación pudo haber sucedido o es válida, no existe preponderancia de pruebas para comprobar que el supuesto quebrantamiento sucedió.

Comprobada: la alegación es válida porque existe preponderancia de pruebas para comprobar que el quebrantamiento sucedió.

8. Se entregan las conclusiones

Las conclusiones normalmente se entregarán en persona a la FFA.

La FFA dará seguimiento con la familia certificada para compartir las conclusiones y para hablar sobre cualquier acción adicional necesaria.

Seguimiento:

Avisos de infracción y planes de corrección

Las alegaciones que se determinen ser comprobadas serán acompañadas por un aviso de infracción. Un aviso de infracción es una notificación de deficiencia que es expedida a un titular de licencia por quebrantar un estatuto u ordenamiento. Los LPA pueden usar una nota de advertencia en vez de expedir un aviso de infracción por quebrantamientos que son de índole técnico y que no presentan un riesgo, inmediato o posible, a la salud, la seguridad, o a los derechos personales. El LPA deberá explicar claramente los quebrantamientos al titular de licencia. La FFA desarrollará un plan de corrección junto con el LPA. El plan describirá la manera en que la FFA logrará el cumplimiento de su hogar certificado. Tiene que poder medirse y verificarse. El LPA, junto con la FFA, establecerán una fecha límite razonable.

¿Qué puede esperar de nuestro personal?

- ❖ Ellos tratarán a todas las personas con cortesía, dignidad, de manera justa y con respeto.
- ❖ Ellos mantendrán a las personas informadas sobre el estado de la investigación. El LPA proveerá una fecha aproximada en que llegará a su término en el formulario LIC 9099.
- ❖ Ellos trabajarán en asociación con las agencias de familias de crianza temporal, los padres certificados y las oficinas del Condado.
- ❖ Ellos concluirán la queja lo más pronto posible.

Si tiene cualquier pregunta o duda, siéntase con la libertad de llamar a su FFA. Nuestra meta es cumplir con nuestra misión a la vez que expresamos los valores fundamentales del Departamento de Servicios Sociales:

Compasión: Tratar a todas las personas con dignidad, de manera justa y con cortesía.

Diversidad: Solicitar y escuchar todas las ideas de personas con orígenes y filosofías variados. Estas mismas personas se incluyen en la consideración de prácticas y programas.

Simplificación: Eliminar papeleo innecesario, desenfatar el proceso y enfatizar las metas y resultados.

Servicio: Proveer servicio efectivo y receptivo con habilidad e integridad.