



Available in English
<https://www.childwelfare.gov/pubs/factsheets/cw-grievance/>

De la queja a la resolución: entendiendo el proceso de reclamos del sistema de bienestar de menores

**(From Complaint to Resolution: Understanding
the Child Welfare Grievance Process)**

Estar involucrado en el proceso de protección de menores (“child protective services”, o CPS) a veces puede ser un desafío. Los padres pueden estar en desacuerdo con una agencia o una decisión judicial, o por varias razones encontrarse insatisfechos con la asistencia que reciben. A veces, los padres no están seguros de qué pasos tomar en el proceso o cómo expresar sus preocupaciones.

Esta hoja informativa está diseñada para ayudar a los padres (biológicos, de crianza temporal y adoptivos) y otros cuidadores que buscan información sobre la mejor manera de resolver sus diferencias con un proveedor de servicios u otro profesional de bienestar de menores. Debido a que las políticas y los procedimientos de las agencias de bienestar de menores son específicos de cada estado, esta hoja informativa presenta información desde una perspectiva nacional y señala recursos adicionales sobre dónde encontrar información relacionada con un estado en particular.

SECCIONES INCLUIDAS

¿Cuáles son algunos de los reclamos comunes?

¿Cuál es el proceso general de reclamos?

¿Quién es un defensor estatal?

¿Cuándo puede intervenir el gobierno federal?

Recursos adicionales

Conclusión

Los casos de protección de menores pueden ser estresantes y difíciles de manejar. El camino hacia la preservación o reunificación de la familia requiere que los padres participen en una variedad de servicios incluyendo, entre otros, tratamientos para el uso de sustancias y/o de salud mental, servicios de empleo, clases de crianza o de manejo de la ira, y posiblemente la identificación de un cuidado seguro para el niño. Algunos padres se sienten insatisfechos con la calidad de los servicios que reciben. Los padres pueden tener conflictos con trabajadores(as) del caso u otros profesionales. Los malos entendidos acerca de las intenciones de una agencia o una comunicación pobre también pueden tener un impacto negativo sobre la relación entre el trabajador(a) del caso y la familia.

¿Cuáles son algunos de los reclamos comunes?

La siguiente lista refleja algunas quejas comunes de padres y cuidadores relacionadas con la prestación de servicios de bienestar de menores. Los padres o cuidadores pueden presentar quejas cuando:

- Pierden la custodia de un niño y el niño es colocado en cuidado de crianza temporal ("foster care", en inglés).
- Cumplieron con el plan de caso, pero su hijo aún permanece bajo cuidado del estado.
- No están satisfechos con la colocación de su hijo en cuidado de crianza porque la preferencia de colocación no fue dada a un pariente cuidador.
- Fueron víctimas de acusaciones falsas de maltrato de menores.
- Fueron testigo de violaciones de políticas por parte del personal de la agencia.
- Sienten que el personal de la agencia los han tratado mal.
- No pueden acoger o adoptar a un niño.
- Sienten resentimiento por un servicio o una intervención de la agencia.
- Experimentan un colapso en la comunicación con los trabajadores(as) del caso, proveedores de servicios u otros.

La historia de María

Los niños de María fueron removidos de su casa y colocados en cuidado de crianza después de que su escuela presentó varios informes de presunta negligencia a los CPS. Sus hijos, de 5 y 9 años, estaban ausentes con frecuencia, y cuando asistían a la escuela, el personal notó una serie de preocupaciones con respecto a su salud, higiene y bienestar general. María, una madre soltera con dificultades financieras, reconoció que su familia había caído en tiempos difíciles y estaba ansiosa por trabajar de manera proactiva con su trabajador(a) del caso para reunirse con sus hijos. Después de varios meses, las circunstancias de María mejoraron; ella pudo encontrar y mantener un empleo estable. Cumplió con los diversos elementos establecidos en su plan de servicio y completó las clases de crianza requeridas. Sin embargo, María se sintió cada vez más frustrada cuando su trabajador del caso dejó de responder a sus llamadas telefónicas. Preocupada de que ahora enfrentaría obstáculos adicionales a la reunificación, María quería expresar su queja de manera constructiva, pero no sabía cómo ni por dónde empezar.

Hay pasos que los padres y los cuidadores pueden tomar para expresar y resolver sus preocupaciones. A veces, los padres piensan que la mejor manera de abordar un desacuerdo es expresar su insatisfacción a la autoridad de más alto nivel. Sin embargo, una revisión completa e investigación de la situación debe comenzar a nivel local. Los clientes que eligen pasar por alto los canales establecidos son generalmente redirigidos a su oficina local.

Las familias tienen el derecho de consultar con un abogado en cualquier etapa de los procesos de CPS y judiciales. El sitio web del American Bar Association tiene disponible un directorio en inglés de abogados en cada estado y amplios recursos legales en <http://apps.americanbar.org/legalservices/findlegalhelp/home.cfm>. Puede encontrar información disponible en español en <http://espanol.lawhelp.org/>.

¿Cuál es el proceso general de reclamos?

Como cada agencia tiene su propio mecanismo de reclamos, es muy importante entender y seguir el proceso específico de quejas y la cadena de mandos que aplica a su estado y agencia. En la figura 1 a continuación, encontrará algunos pasos generales de este proceso.

A los jóvenes en cuidado de crianza que están teniendo problemas con su colocación o que están insatisfechos con la calidad de los servicios que reciben, se les anima a seguir el mismo proceso descrito anteriormente, comenzando con su trabajador(a) del caso o tutor ad litem. Muchos estados tienen un sistema oficial de quejas específicamente para los jóvenes. Child Welfare Information Gateway tiene una lista de las oficinas estatales de quejas de bienestar de menores (solo disponible en inglés: https://www.childwelfare.gov/organizations/?CWIGFunctionsaction=rols:main.dspList&rolType=Custom&RS_ID=31) que incluye enlaces con agencias de defensoría específicas para jóvenes.

Empiece con una comunicación abierta

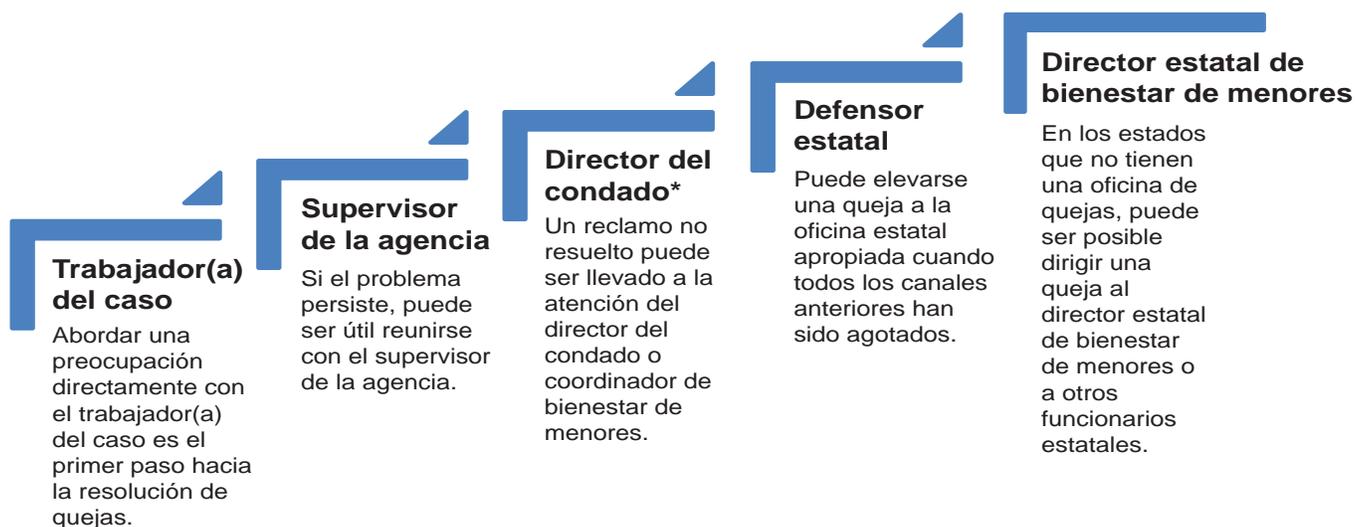
Antes de presentar una queja oficial, tenga una conversación abierta con el administrador de casos o el proveedor de servicios con el que está experimentando un conflicto. Hable acerca de sus preocupaciones de forma calmada. Una comunicación sincera y honesta puede corregir errores de buena fe o aclarar cualquier confusión. Abordar los problemas a medida que surjan con el personal de la agencia, en lugar de esperar hasta que las cosas se acumulen, puede facilitar una mejor comprensión y promover una resolución rápida.

Hable con un supervisor o gerente

Si la situación no mejora después de hablar abiertamente con su trabajador(a) del caso u otro proveedor de servicios, puede ser una buena idea solicitar una cita con un supervisor. Durante esta reunión, es importante proporcionar cualquier documentación pertinente o de apoyo, tales como correos electrónicos, planes de casos, evaluaciones de salud o registros escolares. El supervisor de la agencia debe ser capaz de proporcionar respuestas a sus preguntas y tomar medidas basadas en las políticas y directrices de la agencia, si es apropiado.

Si todavía experimenta complicaciones después de hablar con un supervisor, puede elevar su queja a la atención del director de la agencia del condado o distrito.

Figura 1. Pasos básicos del proceso de reclamos



**El cargo de este funcionario puede variar por estado (por ejemplo, coordinador del condado, administrador del distrito, director regional).*

Contacte al director de la agencia del condado o distrito

Child Welfare Information Gateway ofrece una lista de agencias locales y distritales de bienestar de menores y proporciona enlaces a las oficinas del condado en los directorios del estado. Está disponible (en inglés) en https://www.childwelfare.gov/organizations/?CWIGFunctionsaction=rols:main.dspList&rolType=Custom&RS_ID=56.

Si no puede llegar a un acuerdo después de contactar a la autoridad designada, la mayoría de los estados tienen una oficina central responsable de revisar los expedientes y de mediar en las disputas entre las familias y las agencias de bienestar de menores. Es importante tener en cuenta que los estados pueden tener plazos de tiempo específicos estipulados por la ley para apelar un caso o presentar una queja.

¿Quién es un defensor estatal?

Los departamentos de bienestar de menores designan oficinas específicas para monitorear la entrega de servicios y para recibir e investigar las quejas de los clientes. Cuando un reclamo no puede ser resuelto al nivel local, en la mayoría de los estados existe la opción de contactar al defensor estatal de bienestar de menores. El defensor estatal es un funcionario imparcial e independiente designado para supervisar y revisar los servicios de bienestar de menores.

A veces llamado “defensor del niño o de la familia”, el propósito, las responsabilidades y los deberes de la oficina del defensor varían según el estado. No todos los estados tienen una oficina central de defensoría para atender las quejas de los clientes. Muchos estados cuentan con una oficina específica de defensoría de bienestar de menores al nivel estatal. Pero en otros estados, las quejas son manejadas por las oficinas regionales.

Defensor estatal:

Llamado un “ombudsman” o “ombudsperson” en inglés, es un abogado defensor o portavoz de un grupo que es contratado por una organización para asegurar que las obligaciones de la organización, los deberes éticos y las reglas se están siguiendo; investiga posibles actividades ilegales o poco éticas, o las consecuencias perjudiciales y/o imprevistas de las acciones de esa organización; y facilita las negociaciones o acciones necesarias para encontrar soluciones satisfactorias.

Para encontrar al defensor de bienestar de menores de su estado, consulte la lista (en inglés) de oficinas estatales de quejas de bienestar de menores en https://www.childwelfare.gov/organizations/?CWIGFunctionsaction=rols:main.dspList&rolType=Custom&RS_ID=31.

Cada estado y/o jurisdicción proporciona un canal para abordar las preocupaciones. Los padres y cuidadores involucrados con el bienestar de menores deben conocer sus derechos y responsabilidades, incluyendo su derecho a apelar los resultados de una agencia y presentar una queja sobre sus preocupaciones. Los trabajadores(as) del caso y el personal de la agencia deben poder proporcionar a las familias sus derechos, que a menudo están disponibles en materiales escritos. Si no le proporcionan estos recursos, debe solicitar una copia para sus archivos.

Si la agencia no tiene un procedimiento para presentar una apelación, una oficina del defensor o un sistema formal para manejar las quejas y todas las otras vías se han agotado, usted puede dirigir su queja al director o administrador de la agencia estatal de bienestar de menores. Los directores estatales administran, supervisan, coordinan y monitorean los programas de bienestar de menores y pueden responder preguntas relacionadas con la prestación del servicio. Child Welfare Information Gateway mantiene una lista en inglés de directores estatales en https://www.childwelfare.gov/organizations/?CWIGFunctionsaction=rols:main.dspList&rolType=Custom&RS_ID=158.

Cuidado de crianza. Para cuestiones que se centran en el sistema de cuidado de crianza como un conjunto, puede solicitar la asistencia de un funcionario del estado. El administrador estatal del programa de cuidado de crianza (que supervisa todos los servicios de cuidado de crianza proporcionados a los niños bajo la custodia del estado) es el punto clave de contacto para las quejas relacionadas que no pueden ser resueltas por los procedimientos existentes. Cuando las preocupaciones tienen que ver con el funcionamiento de centros y facilidades residenciales (por ejemplo, hogares comunitarios), es posible presentar una queja con la autoridad estatal que otorga las licencias. Estas entidades también varían según el estado, y la información de contacto debe estar disponible a través de su agencia.

Adopción. Del mismo modo, el administrador estatal del programa de adopción es el experto y la autoridad en la política de adopción en cada estado y puede ayudarle con asuntos relacionados con la adopción. Puede acceder a la información de contacto para estos y otros funcionarios del estado a través del sitio web de Child Welfare Information Gateway en <https://www.childwelfare.gov/organizations/> (disponible en inglés).

¿Qué pasa si tengo una queja sobre una persona u organización específica?

Además del proceso general de reclamos, hay canales para presentar una queja con profesionales o grupos particulares.

Trabajadores(as) del caso. Las denuncias de presuntas violaciones del Código de Ética perpetradas por parte de un trabajador(a) del caso pueden ser reportadas a la junta estatal de licencias. Una lista de las juntas de trabajo social está disponible en la página web del National Association of Social Workers (la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales) en <https://www.socialworkers.org/About/Ethics.aspx>.

Abogados. Para los casos más graves de mala conducta de un abogado, usted puede presentar un reclamo formal ante la asociación de abogados en su estado (en inglés, su "state bar association"). Una oficina estatal puede determinar si el abogado se ha comprometido en prácticas no éticas o ilegales que justifiquen una acción disciplinaria. El American Bar Association tiene un directorio de agencias disciplinarias de abogados por estado en http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/professional_responsibility/current_disciplinary_agency_directory_online.authcheckdam.pdf.

Jueces. Cuando no está de acuerdo con la decisión de una corte o cree que un juez cometió un error al aplicar la ley, el recurso apropiado es la corte de apelación del estado; sin embargo, cada estado tiene una Comisión Judicial ("Judicial Commission") o entidad con la autoridad para investigar las quejas por mala conducta judicial e imponer disciplina y remoción, si es apropiado. La información de contacto de cada oficina estatal está disponible a través del Secretario de la Corte ("Clerk of the Court"). El sitio web de la Fiscalía General ("Attorney General") de cada estado usualmente ofrece recursos específicos para los demandantes. La información específica de cada estado está disponible en <http://www.justice.gov/usao/find-your-united-states-attorney>. Para más información en español, vea <https://www.justice.gov/usao-es>.

Independientemente de la naturaleza de una queja, usted debe hacer un esfuerzo para familiarizarse con las leyes de su estado. Los enlaces a la información estatutaria de cada estado están disponibles en inglés en el sitio web de Child Welfare Information Gateway en <https://www.childwelfare.gov/topics/systemwide/laws-policies/state/>.

Tribus. La Ley de Bienestar Infantil Indígena (ICWA, Indian Child Welfare Act) es una ley federal que establece requisitos estrictos para las cortes estatales y servicios sociales en los procedimientos estatales de custodia de menores que involucren a menores que son miembros de (o elegibles para ser miembros de) una tribu federalmente reconocida. ICWA establece normas para la remoción y colocación de niños indígenas en hogares de crianza temporales o de adopción y protocolos

de intervención tribal. Muchas de las preguntas y respuestas con respecto a la aplicación de ICWA y asuntos relacionados son tratadas por el National Indian Child Welfare Association (la Asociación Nacional de Bienestar Infantil Indígena) en su sitio web en http://www.nicwa.org/Indian_Child_Welfare_Act/ (solo disponible en inglés). Puede ver más información sobre ICWA en español en el sitio web de AdoptUSKids (<https://www.adoptuskids.org/para-familias/quien-puede-adoptar/familias-para-ninos-indoamericanos>).

Todos los sistemas de justicia tribales proporcionan una oportunidad de apelar las decisiones del tribunal tribal. El alcance, la forma y el momento de las apelaciones varían según la jurisdicción. Aquellos que no estén de acuerdo con la decisión de un tribunal pueden consultar con un abogado con experiencia en asuntos legales y prácticas judiciales tribales. El sitio web de National Indian Child Welfare Association ofrece información en inglés para familias (<https://www.nicwa.org/families/>), incluyendo la hoja informativa *How to Find Free & Low-Cost Legal Assistance* (Cómo encontrar asistencia legal gratis y de bajo costo). Además, el sitio web del Native American Rights Fund (Fondo Para los Derechos de los Indios Americanos) proporciona una lista en inglés de asociaciones legales que se especializan en asuntos de indios americanos en <http://www.narf.org/nill/resources/lawyer.html>.

Los padres pueden dirigir su queja a su administrador estatal de ICWA. Para información sobre su estado, vea la lista de sitios web de agencias de bienestar de menores en Child Welfare Information Gateway (https://www.childwelfare.gov/organizations/?CWIGFunctionsaction=rols:main.dspList&rolType=Custom&RS_ID=16). Muchos de estos sitios web son fáciles de buscar para contactos estatales de ICWA.

Funcionarios electos. Cuando tenga preocupaciones relacionadas con el sistema como un todo, puede ser útil contactar a sus senadores o representantes estatales. Estos funcionarios son responsables de desarrollar y reformar la legislación del estado. La información de contacto de sus funcionarios electos está disponible en español (<https://gobierno.usa.gov/directorios>) e inglés (<http://www.usa.gov/Contact/Elected.shtml>).

¿Cuándo puede intervenir el gobierno federal?

El maltrato de menores es definido por la ley federal, pero cada estado es responsable de proveer sus propias definiciones. El gobierno federal proporciona financiación y orientación a los estados para que operen sistemas de protección de menores, pero no tiene autoridad para intervenir en casos individuales o investigar las políticas y prácticas del estado. Estas responsabilidades son de cada estado. Sin embargo, en algunos casos, puede ser apropiado elevar sus preocupaciones más allá del nivel local o estatal al gobierno federal.

Si cree que está siendo tratado o discriminado injustamente debido a su raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo (género) o religión, puede presentar una queja ante la oficina de derechos civiles (Office for Civil Rights, OCR) de su estado. La OCR es responsable de revisar las quejas de discriminación y determinar si los incidentes reportados requieren una acción correctiva. Si su estado no tiene una OCR, las quejas pueden elevarse a la OCR dentro del Departamento de Salud y Servicios Humanos (U.S. Department of Health and Human Services, HHS) de los Estados Unidos a nivel federal. Para más información en inglés sobre la presentación de quejas y una lista de oficinas regionales de HHS OCR, visite el sitio web de la OCR en <http://www.hhs.gov/ocr/office/index.html>. Para obtener ayuda o más información en español, vea <https://www.hhs.gov/ocr/get-help-in-other-languages/index.html>.

La Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) dentro del HHS maneja quejas relacionadas con fraude, derroche, malversación de fondos y mala administración de programas de bienestar de menores financiados por la HHS. Además, muchos estados tienen una OIG dentro de sus propios departamentos de servicios humanos que revisan las quejas a nivel estatal. Por lo general, es mejor buscar *primero* la asistencia de la oficina del estado. Los detalles específicos sobre el tipo de informes investigados por la OIG federal se proporcionan en <https://oig.hhs.gov/fraud/report-fraud/index.asp> (en inglés). Los asuntos relacionados con fraude, derroche y mala administración pueden ser reportados a la Línea Directa de Operaciones de la OIG (OIG Hotline Operations), 1.800.HHS.TIPS (1.800.447.8477) o en línea en <https://forms.oig.hhs.gov/hotlineoperations/report-fraud-form.aspx> (ambos en inglés).

Para asuntos o preocupaciones tribales, los trabajadores sociales de la División de Servicios Humanos (Division of Human Services) del Bureau of Indian Affairs sirven como punto de contacto para las agencias de servicios sociales responsables de la protección, colocación y adopción de niños indígenas. La lista de contactos de los trabajadores sociales regionales (Regional Social Workers Contact List) está disponible en el sitio web del Bureau of Indian Affairs en <http://www.indianaffairs.gov/WhoWeAre/BIA/OIS/HumanServices/index.htm> (en inglés).

Recursos adicionales

- Para ver cómo cada estado define el abuso y negligencia de menores, consulte *Definitions of Child Abuse and Neglect* [Definiciones de abuso y negligencia de menores] del Child Welfare Information Gateway en <https://www.childwelfare.gov/topics/systemwide/laws-policies/statutes/define/> (solo disponible en inglés). Para una descripción general del proceso de investigación del CPS, diríjase a *Cómo funciona el sistema de bienestar de menores (How the Child Welfare System Works)* en español (<https://www.childwelfare.gov/pubs/factsheets/spcpswork/>) e inglés (<https://www.childwelfare.gov/pubs/factsheets/cpswork/>).

- Child Welfare Information Gateway ofrece una búsqueda de guías y manuales estatales (State Guides and Manuals Search, disponible en inglés), con enlaces a publicaciones en línea creadas por las agencias del estado. Estas publicaciones pueden incluir manuales de políticas o procedimientos, normas administrativas, normas de concesión de licencias, manuales para padres y cuidadores u otras guías que expliquen cómo el estado proporciona servicios de bienestar de menores a las familias. Busque materiales en su estado en <https://www.childwelfare.gov/topics/systemwide/sgm/>.
- Los padres de crianza con quejas pueden buscar apoyo y orientación de su asociación de padres de crianza estatal (State Foster Parent Association). Una lista en inglés de asociaciones del estado está disponible en https://www.childwelfare.gov/organizations/?CWIGFunctionsaction=rols:main.dspList&rolType=Custom&RS_ID=32.
- Child Welfare League of America (La Liga de Bienestar de Menores de América), la organización nacional más antigua que atiende a niños, jóvenes y familias vulnerables, comparte una gran cantidad de información en inglés sobre temas emergentes que afectan a los niños que han sufrido abuso o negligencia en <http://www.cwla.org/>.
- La revista *Rise*, una publicación en inglés dirigida a las familias involucradas con el sistema de bienestar de menores, busca educar a los padres sobre sus derechos e ilustra los pasos que los padres pueden tomar para reunirse con sus hijos. *Rise* está disponible en <http://www.risemagazine.org/>.

Otros reclamos no relacionados con el bienestar de menores

Las familias que participan en el sistema de bienestar de menores a menudo interactúan con otros sistemas estatales, tales como la policía y otros departamentos relacionados. Además de los reclamos de bienestar de menores que pueden dirigirse al defensor, las familias también pueden desarrollar preocupaciones relacionadas con estos otros sistemas. La mayoría de estos proveedores de servicios tienen algún mecanismo para recibir e investigar las quejas.

Por ejemplo, muchas agencias de aplicación de la ley incluyen los procedimientos de queja de los ciudadanos en sus sitios web. Normalmente, la Oficina de Asuntos Internos (Office of Internal Affairs) es responsable de manejar las preocupaciones relacionadas con la mala conducta de un oficial.

Las preocupaciones relacionadas con la manutención de los hijos deben dirigirse al estado o a la agencia local de manutención infantil. Una lista de información general de contacto para estas oficinas está disponible en <http://www.acf.hhs.gov/programs/css/resource/state-and-tribal-child-support-agency-contacts>. Para ver recursos en español, visite <https://www.acf.hhs.gov/css/parents/recursos>.

Las cuestiones relativas a los servicios de vivienda corresponden a las oficinas regionales del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (U.S. Department of Housing and Urban Development). La información de contacto para estas oficinas está disponible en inglés en http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program_offices/field_policy_mgt/localoffices.

Conclusión

La información y los recursos proporcionados en esta hoja informativa tratan la mayoría de las quejas relacionadas con el sistema del CPS. Otros sistemas estatales, como la Asistencia Temporal Para Familias Necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families, TANF), cuidado de la salud, educación, cuidado de niños y otros, también designan oficinas específicas que pueden atender las quejas de los clientes y ayudar a resolver las preocupaciones.

Finalmente, la colaboración y la comunicación abierta entre padres, cuidadores, personal de bienestar de menores o personal relacionado pueden ayudar a facilitar una mejor comprensión de la política y la práctica de bienestar de menores y minimizar el riesgo de conflicto que daría lugar a una queja formal.

Cita sugerida:

Child Welfare Information Gateway. (2017). *De la queja a la resolución: entendiendo el proceso de reclamos del sistema de bienestar de menores*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services, Children's Bureau.



U.S. Department of Health and Human Services
Administration for Children and Families
Administration on Children, Youth and Families
Children's Bureau

