

Comisión de Revisión de Servicios a la Infancia y la Familia (proceso formal externo)

No siempre es necesario pasar por el proceso del Panel Interno de Revisión de Quejas (Internal Complaint Review Panel) de la Sociedad antes de presentar una queja ante la Comisión de Revisión de Servicios a la Infancia y la Familia (Child and Family Services Review Board, CFSRB), un tribunal independiente del Ministerio de la Infancia, la Comunidad y los Servicios Sociales (Ministry of Children, Community and Social Services). En la mayoría de los casos, puede presentar una queja directamente ante la CFSRB y seguir sus pasos sobre cómo proceder. En virtud de las secciones 119 y 120 de la Ley de servicios a la infancia, la juventud y la familia (Child, Youth and Family Services Act), puede presentar una solicitud para que la CFSRB atienda su queja. También puede consultar el folleto del Ministerio de la Infancia, la Comunidad y los Servicios Sociales titulado “¿Tiene alguna queja sobre los servicios que ha solicitado o recibido de una Sociedad de Ayuda a la Infancia (Children’s Aid Society) de Ontario?” y visitar el sitio web de la CFSRB para obtener más información sobre este proceso.

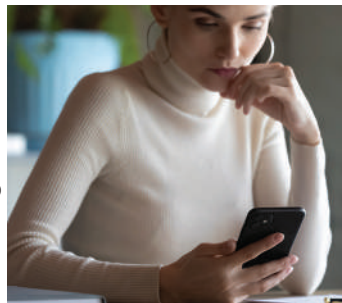
www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/complain-about-services-of-a-childrens-aid-society/

Información de contacto de la CFSRB:

655 Bay Street, 14.ª planta, Toronto ON M7A 2A3
Teléfono: 416-327-4673; Número gratuito: 1-888-728-8823; Teléfono de texto (TTY): 416-327-9247;
Fax: 416-327-0558

Si tiene preguntas sobre alguno de los procesos de resolución de la Catholic Children’s Aid Society of Toronto (CCAS, por sus siglas en inglés), llame al 416-395-1500 y pida hablar con el representante que atiende las quejas de los clientes o complete nuestro formulario de quejas.

<https://torontocas.ca>



Cuándo presentar una queja ante el Defensor del Pueblo de Ontario

El Defensor del Pueblo puede investigar cualquier asunto concerniente a un menor en relación con un servicio de una sociedad de ayuda a la infancia. El Defensor del Pueblo también puede investigar cualquier asunto concerniente a un niño o un joven en relación con un servicio prestado por un titular de una licencia residencial a un niño colocado con el titular de una licencia por una sociedad de ayuda a la infancia u otra entidad.

Simula Desde mayo de 2019, el Defensor del Pueblo también puede investigar asuntos relacionados con los servicios en francés. Desde mayo de 2019, puede presentar una queja ante el Defensor del Pueblo en cualquier momento si considera que no se ha respetado su derecho a ser atendido en francés. Para obtener más información y presentar una queja ante el Defensor del Pueblo, debe completar el formulario del Defensor del Pueblo, que puede obtener aquí:

<https://www.ombudsman.on.ca/have-a-complaint/make-a-complaint>

Información de contacto del Defensor del Pueblo (Ombudsman):

483 Bay Street, 10.ª planta, South Tower, Toronto ON M5G 2C9 Teléfono: 416-586-3300;
Número gratuito: 1-800-263-1830; Teléfono de texto (TTY): 1-866-411-4211. Correo electrónico: info@ombudsman.on.ca



Cómo resolver sus inquietudes



Spanish

Reclamaciones sobre el servicio

En la CCAS nuestro compromiso es ofrecer los mejores servicios posibles a los niños, jóvenes y familias que atendemos. Si tiene alguna inquietud sobre los servicios que ha solicitado o recibido de la CCAS, queremos trabajar con usted para resolverla. Le recomendamos que se comunique con su trabajador de servicios para resolver cualquier inquietud lo más rápido posible. Si este proceso no ha dado resultado, tiene a su disposición el siguiente procedimiento:



Procesos informales de resolución

Hable con el supervisor de su trabajador

Si no puede resolver su inquietud con su trabajador, le recomendamos que se comunique con el supervisor de su trabajador para hablar del problema, ya sea por teléfono o en una reunión, a fin de encontrar soluciones.

Hable con el gerente de servicios de protección infantil

Si no considera que se haya resuelto su inquietud después de hablar con el supervisor, puede solicitar una reunión con el gerente de servicios. El gerente trabajará con usted y el personal para resolver sus inquietudes, ya sea reuniéndose con usted personalmente o hablando con usted por teléfono. El trabajador y el supervisor también pueden estar presentes en la reunión si usted lo solicita. Si lo desea, puede venir con alguien para que le apoye durante esta conversación o en cualquier conversación futura sobre sus inquietudes.

Procesos formales de resolución

Presente una queja formal, verbalmente o por escrito, a la CCAS

Si no considera que sus inquietudes se hayan resuelto a nivel de servicio, puede presentar una queja formal a la CCAS. Esto se puede hacer verbalmente o por escrito. Puede dirigir sus inquietudes al Supervisor de Quejas del Servicio Designado. Después de presentar una queja formal, la CCAS responderá a su queja en un plazo de 7 días. En nuestra respuesta, le indicaremos si su queja puede ser revisada por el Panel Interno de Revisión de Quejas. Tenga en cuenta que los procesos del Panel Interno de Revisión de Quejas y de la Comisión de Revisión de Servicios a la Infancia y la Familia (CFSRB) no pueden considerar:

- asuntos que se encuentran actualmente ante los tribunales o que los tribunales ya han decidido; O
- asuntos que entran en el ámbito de aplicación de la Ley de servicios a la infancia y la familia (Child and Family Services Act) o la Ley de relaciones laborales (Labour Relations Act)



Panel Interno de Revisión de Quejas (proceso formal interno)

Sa En virtud del artículo 119 de la Ley de servicios a la infancia, la juventud y la familia de 2017 (CYFSA, por sus siglas en inglés), usted tiene derecho a presentar una queja ante una Sociedad en relación con un servicio que haya solicitado o recibido de esa Sociedad. Si su queja reúne los requisitos para ser atendida por el Panel Interno de Revisión de Quejas de la CCAS, concertaremos una fecha para una audiencia ante el Panel. Esta audiencia debe llevarse a cabo dentro de los 14 días posteriores a la notificación de que se convocará un Panel, a menos que usted necesite más tiempo. Puede contar con la presencia de personas de apoyo en la reunión. El Panel está compuesto por el personal directivo que no ha estado directamente involucrado con usted y su familia, y por una persona que no está empleada por la CCAS. Durante la audiencia del Panel, discutirá su queja con el Panel. El objetivo del Panel es tratar de resolver la queja con una solución que funcione para todos. En un plazo de 14 días a partir de la reunión con el Panel, usted y el director ejecutivo recibirán la decisión o el resultado del Panel por escrito. Si en algún momento del proceso de revisión de la queja ésta se resuelve satisfactoriamente, la CCAS le enviará una confirmación de la resolución por escrito.

