

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)

Muchos factores personales o ambientales pueden afectar la capacidad de un padre, una madre o proveedor de cuidado para cuidar a sus hijos. Cuando esto sucede, los servicios de protección de menores (CPS, sigla en inglés) pueden recibir y responder a una denuncia de abuso o negligencia de menores mediante la realización de una investigación y la evaluación del riesgo de daño adicional a un niño. A las familias que llegan a la atención del sistema de bienestar de menores se les puede pedir que colaboren con agencias y tribunales, participen en servicios para mejorar las condiciones en el hogar y proporcionen un entorno seguro para el niño.

SECCIONES INCLUIDAS

¿Cuáles son algunos reclamos comunes?

¿Cuál es el proceso general de reclamos?

¿Quién es un defensor Estatal de bienestar de menores?

¿Cuándo puede intervenir el Gobierno Federal?

Recursos adicionales

Conclusión

Estar involucrado en un proceso de protección de menores puede ser atemorizante y, a veces, abrumador. Usted puede estar en desacuerdo con una agencia o una decisión judicial. Es posible que no esté satisfecho con la calidad de la asistencia que recibe, la denegación o la incapacidad de acceder a los servicios o la administración de su caso. Puede creer que ha tomado todas las medidas necesarias para reunificarse con sus hijos y se está quedando sin opciones. Puede sentir que ha sido injustamente separado de sus hijos o sentirse avergonzado, enojado, indefenso o temeroso de hablar por miedo a represalias.

Esta hoja informativa está diseñada para padres y madres (de nacimiento, cuidado de crianza y adoptivos) y otros proveedores de cuidado 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 procedimientos de las agencias de bienestar de menores varían según el Estado y la agencia, esta hoja informativa ofrece información desde una perspectiva nacional y proporciona recursos adicionales a nivel Estatal, según corresponda.

Los casos de protección de menores pueden ser estresantes y difíciles de manejar. Las familias a menudo tienen preocupaciones sobre la forma en que se manejaron sus casos.

¿CUÁLES SON ALGUNOS RECLAMOS COMUNES?

La siguiente lista incluye algunas quejas comunes de los padres y proveedores de cuidado relacionadas con la prestación de servicios de bienestar de menores.

- Usted afirma haber sido acusado falsamente de abuso de un menor.
- Usted pierde la custodia de su hijo y el niño es colocado en cuidado de crianza.
- Esta insatisfecho porque no se le dio preferencia de colocación en cuidado temporal a un pariente proveedor de cuidado.
- Usted cree que las conexiones familiares no se mantienen.
- Usted cree que la agencia no proporcionó suficiente información y apoyo.
- Usted abordó los problemas de seguridad identificados pero su hijo sigue bajo el cuidado del Estado.
- Usted percibe mala conducta o violaciones de políticas por el personal de la agencia.
- Siente que el personal de la agencia lo trató mal o lo discriminó.
- Usted cree que una agencia no investigó o no intervino adecuadamente después de una denuncia de abuso de un menor.
- Usted experimenta una interrupción en la comunicación con los trabajadores de su caso, su abogado, los proveedores de servicio u otros.
- Usted tiene un conflicto de custodia con un excónyuge o expareja y los servicios de protección de menores están implicados, favoreciendo a la otra persona.

- Usted siente que no hubo cumplimiento con la Ley para el Bienestar del Niño Indígena (ICWA, sigla en inglés), si corresponde.
- Se encuentra con obstáculos para acoger o adoptar un niño.
- Como madre o padre de cuidado de crianza, usted está molesto porque el niño bajo su cuidado fue reunificado con su familia a pesar de las preocupaciones de seguridad no resueltas.
- No recibió la asistencia financiera necesaria.

Los nietos de Ana fueron colocados en cuidado de crianza cuando su hija estuvo involucrada en una disputa doméstica en el hogar. Aunque Ana vivía a un par de horas de distancia, estaba ansiosa por que sus nietos fueran colocados a su cuidado, una solicitud que su hija notó en el momento en que los niños fueron retirados del hogar. Ana se molestó cuando sus nietos fueron colocados con una familia de cuidado de crianza no relacionada. También se sintió frustrada cuando se enteró de que, debido a la pandemia de COVID-19, no podía visitar a los niños en persona. Ana también se sintió desalentada al saber que tendría que aprender a usar la computadora u otro dispositivo para visitar virtualmente a sus nietos. Estaba enojada por cómo se manejó toda la situación y quería que sus preocupaciones fueran escuchadas y abordadas, pero no sabía cómo ni por dónde empezar.

Hay pasos que puede tomar para expresar y resolver sus inquietudes. Si bien puede pensar que la mejor manera de abordar un problema es expresar su insatisfacción al más alto nivel de autoridad, una revisión e investigación completa de la situación generalmente comienza a nivel de condado. Si elige eludir los canales establecidos, es probable que lo redirijan a la oficina local.

Usted tiene el derecho de consultar con un abogado en cualquier etapa de los procesos de protección de menores y judiciales. Puede acceder a un directorio de abogados en cada Estado y amplios recursos legales en el sitio web del [Colegio de Abogados de EE.UU. \(American Bar Association; enlace en inglés\)](#). También puede acceder a [guías de cada Estado fáciles de usar \(en inglés\)](#) que describen los derechos y responsabilidades de los padres mientras sus hijos están fuera del hogar.

¿CUÁL ES EL PROCESO GENERAL DE RECLAMOS?



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

Independientemente de la naturaleza del desacuerdo, las agencias Estatales y locales y los tribunales generalmente ofrecen una vía de recurso. Ya que cada agencia tiene su propio mecanismo de reclamos, es particularmente importante seguir el procedimiento específico de reclamos y la cadena de mando que se aplica a su Estado y agencia. A continuación, se ofrecen algunas recomendaciones generales.

COMIENCE CON UNA COMUNICACIÓN ABIERTA

Antes de presentar un reclamo oficial, entable una conversación abierta con el administrador de casos o el proveedor de servicios con quien está teniendo un conflicto. Hable acerca de sus preocupaciones en una manera tranquila. La comunicación directa y honesta puede corregir errores cometidos sin querer o aclarar cualquier confusión. Abordar los problemas a medida que surjan con el personal de la agencia, en lugar de esperar que los problemas se acumulen, puede facilitar una mejor comprensión y promover la resolución rápida.

Además, puede ser posible conectarse con otras familias que han tenido experiencia con el sistema de bienestar de menores para obtener apoyo, orientación e información. Aunque los "programas de padres compañeros" (a veces llamados "parent partner programs" en inglés) pueden diferir según el Estado o localidad, sirven como un recurso valioso para otras familias que han llegado a la

atención de los servicios de protección de menores. Los padres compañeros con experiencia vivida pueden enseñarles a otros padres y proveedores de cuidado cómo abogar por sí mismos y ofrecer conocimiento y consejos para ayudarlos a navegar el sistema de bienestar de menores. Una lista de [grupos Estatales de defensa de los padres \(en inglés\)](#) está disponible en el sitio web de Information Gateway.

HABLE CON UN SUPERVISOR O GERENTE

Si la situación no mejora después de hablar abiertamente con su trabajador de caso o proveedor de servicio, puede ser beneficioso solicitar una cita con un supervisor. Durante esta reunión, es importante proporcionar cualquier documentación relevante o de respaldo, como correos electrónicos, planes del caso, evaluaciones de salud o registros escolares. El supervisor de la agencia debe poder proporcionar respuestas a sus preguntas y actuar basado en políticas y pautas de la agencia, si es apropiado.

Si usted sigue insatisfecho después de hablar con un supervisor, puede elevar su reclamo al director de la agencia del condado o distrito.

Los jóvenes en cuidado de crianza que tienen problemas con su colocación o están insatisfechos con la calidad de servicios que están recibiendo pueden seguir el mismo proceso detallado arriba, comenzando con su trabajador de caso o tutor ad litem. Varios Estados tienen un sistema oficial de reclamos específicamente para los jóvenes. Child Welfare Information Gateway mantiene una [lista de oficinas Estatales de reclamos de bienestar de menores \(en inglés\)](#) con enlaces a las agencias de defensores públicos Estatales para jóvenes, si están disponibles. Information Gateway también proporciona una [lista de consejos Estatales de asesoramiento o defensoría de jóvenes y asociaciones de exalumnos de cuidado de crianza \(en inglés\)](#).

COMUNÍQUESE CON EL DIRECTOR DE LA AGENCIA DEL CONDADO O DISTRITO

Information Gateway ofrece una [lista de las agencias de bienestar de menores locales y del condado \(en inglés\)](#) y proporciona enlaces a los directorios Estatales de las oficinas de los condados.

Si no puede llegar a un acuerdo después de comunicarse con la autoridad designada, la mayoría de los Estados tienen una oficina central responsable de revisar los registros de casos y 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 específicos o plazos establecidos por la ley para apelar un caso o presentar una queja.

Oficina del defensor del niño

Aunque el propósito, las responsabilidades y los deberes varían según el Estado, las oficinas del defensor del niño (conocidas en inglés como "ombudsman", o en algunas jurisdicciones como "child advocate") se establecen a nivel Estatal para ayudar a supervisar los servicios para los niños.

Las oficinas del defensor del niño pueden ser instituidas por ley, orden ejecutiva o por una agencia de bienestar de menores. El defensor del niño puede ser una oficina independiente, o puede ser creada dentro de la agencia de bienestar de menores. Estas oficinas son responsables de recibir, investigar o tratar las quejas relacionadas con los servicios de gobierno para los niños y las familias, entre varias otras funciones.

[\(National Conference of State Legislatures \[en inglés\]\)](#)

PARA MIEMBROS DE UNA TRIBU, COMUNÍQUESE CON EL DEFENSOR DE BIENESTAR DE MENORES DE SU TRIBU

Todas las familias involucradas en un procedimiento judicial Estatal que son miembros o califican para ser miembros de una Tribu reconocida federalmente son elegibles para los servicios y protecciones proporcionados a través de la Ley para el Bienestar del Niño Indígena (Indian Child Welfare Act; ICWA, sigla en inglés). Si está involucrado en un caso de protección de menores en su Estado o condado y está teniendo dificultades con el proceso, comuníquese con el trabajador de casos o director de bienestar de menores de su Tribu para asegurarse de que su Tribu haya sido notificada sobre el caso ICWA. Solicite su defensa para que lo apoyen y lo guíen a través del sistema del Estado o condado. Si su Estado emplea a un gerente de bienestar de menores Indígenas, comuníquese también con esa persona para compartir sus preocupaciones.

¿QUIÉN ES UN DEFENSOR ESTATAL DE BIENESTAR DE MENORES?

Los departamentos de bienestar de menores designan oficinas específicas para monitorear la entrega de servicios y para recibir e investigar los reclamos de los clientes. En la mayoría de los Estados, cuando no se logra resolver un reclamo al nivel local, tiene la opción de comunicarse con el defensor Estatal de bienestar de menores. Según el Estado, el defensor es un funcionario designado para supervisar, abordar las inquietudes de los ciudadanos y revisar los servicios de bienestar de menores. Los defensores tienen el privilegio y la discreción de mantener la confidencialidad o divulgar cualquier información relacionada con un reclamo o investigación.

A veces llamado el "defensor del niño o la familia" ("child or family advocate", en inglés), 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 ayudar a las familias que llegan a la atención del sistema de protección de menores. Muchos Estados cuentan con una oficina específica de

defensoría de bienestar de menores o defensor del niño al nivel Estatal. En otros Estados, como Nueva York y Pensilvania, los reclamos son manejados por oficinas regionales. En Florida, los coordinadores de relaciones con los clientes específicos del condado trabajan con las familias para abordar las quejas.

Para encontrar el defensor u ombudsman de bienestar de menores en su Estado, consulte la lista de [oficinas Estatales para quejas de bienestar de menores \(en inglés\)](#).

Independientemente de la variedad de cargos, títulos y deberes, cada Estado o jurisdicción proporciona un canal para abordar las inquietudes. Los padres y proveedores de cuidado involucrados con el sistema de bienestar de menores deben conocer sus derechos y responsabilidades, incluido su derecho a apelar la conclusión de una agencia y presentar un reclamo sobre sus preocupaciones. Los trabajadores de casos y el personal de la agencia deben poder proporcionar a las familias sus derechos, que a menudo están disponibles en materiales escritos. Si no se 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 u ombudsman o un sistema formal para manejar las quejas y se han agotado todas las demás vías, puede dirigir su reclamo 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 de servicios. Child Welfare Information Gateway mantiene una lista de los [directores de las agencias Estatales de bienestar de menores \(en inglés\)](#).

Cuidado de crianza. Para los asuntos relacionados con el sistema de cuidado de crianza en su totalidad, puede solicitar la ayuda de un funcionario Estatal. El administrador del programa Estatal de cuidado de crianza (que tiene la responsabilidad de supervisar todos los servicios de cuidado de crianza proporcionados a los niños bajo la custodia del Estado) conoce las políticas y los procedimientos de cuidado de crianza y es un punto de contacto clave para las quejas que no pueden resolverse a nivel local. En esta función, el administrador del programa de cuidado de crianza puede ofrecer asistencia y orientación en situaciones específicas. 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 su información de contacto debe estar disponible a través de su agencia de bienestar de menores. Child Welfare Information Gateway proporciona una lista de [administradores de programas Estatales de cuidado de crianza \(en inglés\)](#) y [especialistas en licencias Estatales \(en inglés\)](#).

Adopción. Del mismo modo, el administrador del programa de adopción Estatal es el experto y autoridad en política de adopción en cada Estado y puede ayudarlo con asuntos relacionados con la adopción. Puede encontrar la información de contacto para los [administradores del programa de adopción Estatal y los supervisores de apoyo a la permanencia o tutela \(en inglés\)](#) en el sitio web de Child Welfare Information Gateway.

¿QUÉ PASA SI TENGO UNA QUEJA SOBRE UNA PERSONA U ORGANIZACIÓN ESPECÍFICA?

Además del proceso general de reclamos, existen canales para registrar una queja sobre profesionales o grupos.

Trabajadores de casos. Las quejas de presuntas violaciones del código de ética por parte de un trabajador de casos pueden ser reportadas a la junta Estatal de licencias. Un directorio de las [juntas Estatales de licencias de trabajo social \(en inglés\)](#) está disponible en el sitio web de la Association of Social Work Boards [Asociación de Juntas de Trabajo Social]. Para obtener información sobre cómo solicitar una revisión profesional por parte de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales (National Association of Social Workers; NASW, sigla en inglés), consulte el [sitio web de la NASW \(en inglés\)](#). Los pasos anteriores deben explorarse solo después de haber agotado el proceso de quejas de la agencia y si las acciones de los trabajadores de casos cumplen con los criterios para una conducta no profesional. El [Código de Ética de la NASW](#) describe un conjunto de valores, principios y estándares para guiar la toma de decisiones de los trabajadores de casos, independientemente de sus funciones o ambientes.

Abogados. Para los casos más graves de mala conducta de un abogado, puede presentar un reclamo formal ante la asociación de abogados en su Estado (en inglés, "state bar association"). Una oficina Estatal puede determinar si el abogado se ha involucrado en prácticas poco éticas o ilegales que justifiquen una acción disciplinaria. El Colegio de Abogados de EE. UU. proporciona un directorio de [agencias disciplinarias de abogados \(en inglés\)](#) por Estado.

Jueces. Cuando usted es parte en un caso y no está de acuerdo con la decisión de un tribunal o cree que un juez cometió un error al aplicar la ley, el recurso adecuado es el tribunal de apelaciones del Estado. En los casos más graves de negligencia o mala conducta judicial percibida, cada Estado también tiene una comisión o entidad judicial con autoridad para investigar las denuncias e imponer medidas disciplinarias, si corresponde. La información específica de cada Estado está disponible a través del secretario del tribunal en cada jurisdicción.

El sitio web del [fiscal general de cada Estado \(en inglés\)](#) también brinda amplia información sobre reclamos y recursos para los electores.

Independientemente de la naturaleza de una queja, es útil familiarizarse con las leyes de su Estado. Los detalles de las políticas Estatales generalmente están disponibles en los sitios web de los servicios humanos del Estado. Además, los enlaces a los [estatutos Estatales \(en inglés\)](#) y [guías y manuales Estatales \(en inglés\)](#) están disponibles en Child Welfare Information Gateway.

Tribus. La Ley para el Bienestar del Niño Indígena (ICWA, sigla en inglés) es una ley Federal que establece requisitos estrictos para los tribunales Estatales y los servicios sociales en los procedimientos Estatales de custodia de menores que involucran a niños que son miembros (o elegibles para ser miembros de) una Tribu reconocida federalmente. ICWA establece estándares para la remoción y colocación de niños Indígenas en hogares de cuidado de crianza o adoptivos y protocolos para la intervención Tribal. La información sobre ICWA está disponible en los sitios web del [National Indian Child Welfare Association \(en inglés\)](#) [Asociación Nacional de Bienestar Infantil Indio] y el [Native American Rights Fund \(en inglés\)](#) [Fondo de Derechos de los Nativos Americanos].

Para información sobre ICWA en español, vea los siguientes recursos:

- [Programas de la Ley para el Bienestar del Niño Indígena](#), en el sitio web de [Benefits.gov](#)
- [Familias para niños indoamericanos: cosas que tomar en cuenta para la adopción o el cuidado sustituto](#), en el sitio web de [AdoptUSKids](#)

Todos los sistemas de justicia Tribal brindan la 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 están de acuerdo con la decisión de un tribunal pueden consultar con un abogado con experiencia en la ley y las prácticas judiciales de su Tribu. Para obtener más información, consulte la hoja informativa del National Indian Child Welfare Association [How to Find Free & Low-Cost Legal Assistance \(en inglés\)](#) [Cómo encontrar asistencia legal gratuita y de bajo costo]. Además, el sitio web del [Native American Rights Fund \(en inglés\)](#) proporciona una lista de asociaciones legales que se especializan en asuntos de los Indígenas Americanos .

Los padres pueden dirigir su queja a su administrador Estatal de ICWA. Para encontrar información de su Estado, vea la [lista de sitios web de las agencias Estatales de bienestar de menores \(en inglés\)](#) en Child Welfare Information Gateway. Muchos sitios web de las agencias Estatales de bienestar de menores también son fáciles de buscar para los contactos Estatales de ICWA.

Funcionarios electos. Cuando tiene preocupaciones sistémicas, puede que le resulte útil comunicarse con los senadores o representantes de su Estado. Estos funcionarios son responsables de desarrollar y reformar las leyes Estatales. Puede encontrar información de contacto de sus funcionarios electos en el sitio web de [USAGov en Español](#).

¿CUÁNDO PUEDE INTERVENIR EL GOBIERNO FEDERAL?

El maltrato de menores está definido por la ley Federal, pero cada Estado es responsable de proporcionar sus propias definiciones. El Gobierno Federal proporciona financiación y orientación a los Estados para que gestionen sistemas de protección de menores, pero no tiene autoridad para intervenir en casos individuales ni para investigar las políticas y prácticas del Estado. Estas responsabilidades corresponden a cada Estado. Sin embargo, en algunos casos, puede ser apropiado elevar sus preocupaciones más allá del nivel local o Estatal al Gobierno Federal.

Si siente que está siendo tratado injustamente o discriminado debido a su raza, color, origen nacional, discapacidad, edad, sexo (género), orientación sexual o religión, puede presentar una queja ante el Office for Civil Rights [Oficina de Derechos Civiles; OCR, sigla en inglés] de su Estado. El OCR es responsable de revisar los reclamos de discriminación y determinar si los incidentes reportados requieren medidas correctivas. Si su Estado no tiene un OCR, las quejas pueden elevarse al OCR dentro del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services; HHS, sigla en inglés) a nivel Federal. Para obtener más información sobre la [presentación de quejas \(en inglés\)](#) e información de contacto de las [oficinas de derechos humanos regionales \(en inglés\)](#), visite el sitio web del [OCR](#).

El Office of Inspector General [Oficina del Inspector General; OIG, sigla en inglés] dentro del HHS maneja las quejas relacionadas con el fraude, el desperdicio, el abuso de fondos y la mala administración en los programas de bienestar de menores financiados por el HHS. Además, muchos Estados tienen una oficina del inspector general dentro de sus propios departamentos de servicios humanos que son responsables de revisar las quejas a nivel Estatal. Por lo general, es mejor buscar la asistencia de la oficina Estatal *primero*. Los detalles específicos sobre el tipo de informes investigados por la OIG Federal se proporcionan en el [sitio web de la OIG \(en inglés\)](#). Los asuntos relacionados con fraude, desperdicio y mala administración pueden ser reportados a la línea directa de operaciones de la OIG, 1.800.HHS.TIPS (1.800.447.8477), o [por internet \(disponible en español\)](#).

Para inquietudes sobre los servicios Tribales locales de bienestar menores, los miembros de una Tribu deben comunicarse con sus líderes Tribales para determinar cómo se maneja el procedimiento de reclamos. Para cuestiones relacionadas con los servicios prestados por el Bureau of Indian Affairs Social Services [Oficina de Servicios Sociales de Asuntos Indígenas] dentro del Division of Human Services, Bureau of Indian Affairs, [División de Servicios Humanos de la Oficina de Asuntos Indígenas], comuníquese con la agencia Federal de servicios sociales responsable de la protección, colocación y adopción de niños Indígenas. Un listado de los [trabajadores sociales regionales \(en inglés\)](#) está disponible en el sitio web del National Training Center of Indian Social Services [Centro Nacional de Capacitación de Servicios Sociales Indígenas].

RECURSOS ADICIONALES

- La sección web de Information Gateway [Encuentre ayuda con una situación personal](#) proporciona recursos útiles que abordan dificultades específicas que las familias pueden enfrentar.
- En el sitio web de la [Oficina para los Niños \(Children's Bureau; en inglés, disponible en español\)](#), puede encontrar respuestas a preguntas frecuentes sobre asuntos de bienestar de menores.
- Puede acceder a información sobre los beneficios disponibles en el sitio web de [Benefits.gov](#).
- Para enlaces a recursos legales, vea el sitio web [USA.gov \(en inglés\)](#). Para información en español, vea [Asistencia legal y otra ayuda legal a bajo costo](#) en el sitio web de [LawHelp.org](#).
- Para leer definiciones de abuso y negligencia de menores de cada Estado, vea [Definitions of Child Abuse and Neglect \(en inglés\)](#) [Definiciones de abuso y negligencia de menores] de Child Welfare Information Gateway. Para una descripción general del proceso de investigación de los servicios de protección de menores, vea [Cómo funciona el sistema de bienestar de menores](#).
- Child Welfare Information Gateway ofrece una búsqueda de [guías y manuales Estatales \(en inglés\)](#) con enlaces a publicaciones en línea creadas por las agencias de cada Estado. Puede realizar búsquedas en la base de datos por asunto y audiencia. Los tipos más comunes de publicaciones incluyen manuales de políticas o procedimientos, reglas administrativas, estándares de licencias, manuales para padres y proveedores de cuidado u otras guías que explican cómo el Estado brinda servicios de bienestar de menores a las familias.
- Los padres de cuidado de crianza y adoptivos con quejas pueden buscar el apoyo y la orientación de sus [asociaciones Estatales de familias de crianza y adoptivas \(en inglés\)](#).

- Varias asociaciones, programas y organizaciones en los Estados Unidos trabajan para promover la seguridad, el bienestar y la permanencia de familias al empoderar a los padres para que participen en la vida familiar a través de educación, apoyo, defensa y actividades de divulgación. Una lista de [grupos Estatales de defensa de los padres \(en inglés\)](#) está disponible en el sitio web de Information Gateway.
- [Parent Help \(en inglés\)](#) [Ayuda para los Padres] ofrece asistencia telefónica gratuita y confidencial para ayudar a los padres a encontrar soluciones a las disputas de visitas; mediar en los planes de crianza compartida; y comprender la custodia, la manutención de los hijos y el sistema judicial. Los intérpretes de español están disponibles a solicitud.
- [Rise \(en inglés\)](#), una publicación dirigida a las familias involucradas con el sistema de bienestar de menores, busca educar a los padres sobre sus derechos y detalla los pasos que los padres pueden tomar para reunirse con sus hijos.
- Las familias de militares en servicio activo que tienen quejas sobre los servicios de bienestar de menores pueden dirigir sus preguntas o inquietudes personales específicas a Military OneSource, un servicio de información y referencia disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, que se proporciona sin costo para los miembros militares y sus familias, al 1.800.342.9647. Además, las familias deben comunicarse con el Family Advocacy Program [Programa de Defensa de la Familia; FAP, sigla en inglés] de su instalación, el programa del Departamento de Defensa (Department of Defense) designado para trabajar con departamentos militares clave y agencias civiles para abordar asuntos de bienestar de menores y familiar. Para localizar un FAP, busque por código postal o la instalación militar en el sitio web de [Military OneSource \(en inglés\)](#).

OTROS RECLAMOS NO RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE BIENESTAR DE MENORES

Las familias involucradas con el sistema de bienestar de menores a menudo interactúan con otros sistemas Estatales, como la policía y otros departamentos relacionados. Además de las quejas acerca del sistema de bienestar de menores que pueden dirigirse al defensor Estatal u ombudsman, las familias también pueden desarrollar preocupaciones relacionadas con estos otros sistemas. La mayoría de estos proveedores de servicios cuentan con algún mecanismo para recibir e investigar quejas.

Por ejemplo, muchas agencias de aplicación de la ley incluyen los procedimientos de quejas de los ciudadanos en sus sitios web. Por lo general, la oficina de asuntos internos (Office of Internal Affairs) es responsable de manejar las preocupaciones relacionadas con la mala conducta de un oficial.

Las inquietudes relacionadas con la manutención de los hijos deben dirigirse a la [agencia Estatal o local de manutención de menores \(en inglés, disponible en español\)](#).

Los asuntos relacionados con los servicios de vivienda caen bajo la jurisdicción del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. ([U.S. Department of Housing and Urban Development; en inglés, disponible en español](#)).

CONCLUSIÓN

La información y los recursos proporcionados en esta hoja informativa abordan la mayoría de las quejas asociadas con el sistema de protección de menores. Otros sistemas Estatales, como la Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (Temporary Assistance for Needy Families), cuidado de salud, educación, cuidado infantil y otros también designan oficinas específicas que pueden abordar las quejas de los clientes y ayudar a resolver las inquietudes.

La colaboración y la comunicación abierta entre los padres, los proveedores de cuidado, el personal de bienestar de menores o el personal relacionado pueden facilitar una mejor comprensión de la política y la práctica del bienestar de menores y minimizar el conflicto que resultaría en una queja formal.

CITA SUGERIDA

Child Welfare Information Gateway. (2022). *De la queja a la resolución: entendiendo el proceso de reclamos del sistema de bienestar de menores*. U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Children's Bureau. <https://www.childwelfare.gov/pubs/proceso-reclamos/>



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



Esta publicación forma parte del dominio público y puede ser descargada, reproducida y distribuida sin autorización. Al hacerlo, por favor dé crédito a Child Welfare Information Gateway. Disponible en línea en <https://www.childwelfare.gov/pubs/proceso-reclamos/>.