



CHILDREN'S  
AID SOCIETY  
of TORONTO

LA SOCIÉTÉ  
DE L'AIDE  
à  
L'ENFANCE  
DE TORONTO



# Resolución de las preocupaciones o quejas del cliente

El objetivo de la Sociedad de Ayuda a la Infancia de Toronto (Children's Aid Society of Toronto, CAST) es ofrecer un servicio de máxima calidad para las familias y los niños. Si tiene cualquier preocupación sobre los servicios que proporcionamos, queremos resolverla trabajando con usted. También disponemos de un procedimiento formal para evaluar sus quejas, tal y como exige la Ley de Servicios para la Infancia y la Familia (Child and Family Services Act).

## Abordar cualquier preocupación antes de que se convierta en un problema

Procuramos colaborar con las familias, con los niños, y con otros proveedores de servicios en nuestros esfuerzos para mantener a los niños y a los jóvenes a salvo. Le alentamos a colaborar de manera informal con el equipo, los trabajadores y los supervisores del servicio para resolver las preocupaciones a medida que surjan. Tiene sentido resolver las preocupaciones antes de que se conviertan en grandes problemas.

Si no ha podido resolver las preocupaciones con el trabajador y el supervisor, puede ponerse en contacto con el director de la sucursal en la oficina en la que recibe los servicios para que le ayude a resolver la cuestión. Si así lo desea, puede ir acompañado de una persona que le apoye durante esta o cualquier discusión futura

## Procedimiento para presentar una queja formal

En aquellos casos en los que los esfuerzos para resolver las preocupaciones con el equipo del servicio o el director de la sucursal no han tenido éxito, la Sociedad tiene un mecanismo de evaluación de las quejas formales. Este consiste en una reunión con el Comité Interno de Evaluación de las Quejas (ICRP, por sus siglas en inglés). El Comité está formado por un alto directivo de la CAST que no ha

estado directamente involucrado en este asunto, otros miembros del personal, según el caso, y una persona que no trabaje para la CAS (generalmente un miembro de la Junta Directiva de la CAS). La función del ICRP es entender sus preocupaciones, encontrar soluciones y definir las medidas que es necesario tomar a continuación.

Usted debe realizar la queja por escrito para asegurarse de que se entienda con claridad. Se la puede enviar a la CAS por correo postal, por fax, por correo electrónico, o puede entregarla en mano. Se le notificará por escrito, en un plazo de siete días desde que la CAST reciba su queja escrita, si su queja cumple los requisitos para ser revisada por un ICRP. Si su queja cumple los requisitos, también se le notificará la fecha de la reunión con el ICRP. La reunión debe celebrarse dentro de los 14 días siguientes al envío de la notificación, a menos que usted solicite que se celebre más adelante.

En los 14 días siguientes a la reunión con el ICRP, se le entregará un resumen escrito con los resultados de la reunión, junto con cualquier próxima medida acordada. Nos comprometemos a resolver la queja lo antes posible.

## Asuntos que podemos revisar

- Preocupaciones sobre los servicios que ha solicitado o recibido de la Sociedad de Ayuda a la Infancia de Toronto
- Preocupaciones sobre la precisión de su registro en la CAS
- Alegatos de que los niños y sus padres no han tenido la oportunidad de ser oídos cuando la CAS ha tomado decisiones que afectan a sus intereses
- Alegatos de que la CAS no ha explicado las razones que han motivado una resolución que afecte sus intereses.

más...

(...continuación)



# Resolución de las preocupaciones o quejas del cliente

## Asuntos que no podemos revisar

- Preocupaciones sobre los servicios que ha solicitado o recibido de otras agencias
- Asuntos que se han llevado ante los tribunales o que han sido resueltos por un tribunal
- Asuntos que están sujetos a otro proceso de toma de decisiones bajo la Ley de Servicios para la Infancia y la Familia o la Ley de Relaciones Laborales (Labour Relations Act)

También puede consultar el folleto "¿Tiene una queja sobre los servicios solicitados o recibidos por parte de una Sociedad de Ayuda a la Infancia de Ontario?" ("Do you have a complaint about services you have sought or received from an Ontario Children's Aid Society?") del Ministerio de los Servicios a la Infancia y a la Juventud (Ministry of Children and Youth Services). El folleto está disponible en nuestras oficinas o en el ministerio.

En cualquier momento durante o después del procedimiento de una queja formal, puede presentar una solicitud ante el Consejo de la Revisión de los Servicios para la Infancia y la Familia (Child and Family Services Review Board) sobre su queja. Los formularios de solicitud para el Consejo de la Revisión de los Servicios para la Infancia y la Familia y la información sobre el proceso ante el Consejo están disponibles en nuestras oficinas o se pueden obtener directamente del Consejo:

Child and Family Services Review Board.  
(Consejo de la Revisión de los Servicios para la Infancia y la Familia).  
Tel: 416 327-4673,  
[www.children.gov.on.ca/cs/en/boards/CFSRB](http://www.children.gov.on.ca/cs/en/boards/CFSRB)

## Información de contacto

Para obtener información sobre cómo presentar una queja, por favor contacte a su trabajador o al

**Manager, Client Services  
(Gerente, Servicios al Cliente)  
Children's Aid Society of Toronto  
30 Isabella Street  
Toronto ON M4Y 1N1  
416.924.4646**