



Asesores Regionales de Resolución

Para mayor información o para hallar un asesor de resolución en su área, sírvase llamar a la oficina local del Ministerio o a Relaciones con Clientes, sin cargo, al 1-877-387-7027.

No todas las quejas califican para revisión bajo el Proceso ministerial de Resolución de Quejas. Algunos ejemplos de quejas inelegibles son:

- » Una queja acerca de cualquier asunto que actualmente se encuentre ante una corte de justicia
- » Una queja presentada por un joven encarcelado
- » Una queja presentada por un padre de acogida, a excepción de aquéllas hechas de parte de un menor o una familia
- » Una queja correspondiente a servicios recibidos por intermedio de Community Living BC (CLBC)
- » Una queja acerca de cualquiera de los servicios proporcionados por intermedio de una agencia contratista del Ministerio

Si su queja es inelegible el asesor regional o trabajador ministerial que le atiende lo remitirá a otro proceso de revisión para resolver sus inquietudes.

Si su queja tiene que ver con un menor que puede estar necesitado de protección, llame a la Línea de Ayuda para Niños, al: 310-1234 (de cualquier lugar en B.C., las 24 horas). Se marca tal cual, sin código de área.

Visite nuestra página Web para mayor información:
www.mcf.gov.bc.ca/complaints/index.htm

Este folleto está disponible en nuestro sitio web en los siguientes idiomas: francés, español, chino simplificado, chino tradicional, hindi, persa, punyabí y vietnamita.



Ministry of
Children and Family
Development

Resolución de Quejas

¿Tiene usted alguna queja en relación con nuestros servicios, acciones o decisiones?

¡Nos interesa saber de usted!



Ministry of
Children and Family
Development

El Ministerio de Menores y Desarrollo Familiar está comprometido a la entrega de servicios de calidad a los niños, jóvenes, familias y comunidades.

Como parte de este compromiso, el Proceso Ministerial de Resolución de Quejas se guía por los siguientes principios:

- » Toda persona tiene el derecho de ser tratada con dignidad y respeto.
- » Apertura a todas las tradiciones, culturas, valores y creencias.
- » Un compromiso para incluir activamente a aquéllos que reciben servicios en los procesos decisorios que les afecten.
- » El proceso será guiado por los derechos, mejores intereses y pareceres del niño o joven, sin tener en cuenta quién inició la queja.
- » El hecho de presentar una queja no resultará en consecuencias negativas para ninguna persona, incluyendo a niños, jóvenes y familias.
- » Se respetará la confidencialidad y privacidad de individuos y familias.
- » Todos (incluyendo a niños, jóvenes y familias) tienen el derecho de tener el apoyo de un abogado, pariente o amigo durante el proceso.
- » Toda inquietud recibirá una respuesta oportuna conforme con la naturaleza de la queja y las necesidades específicas del individuo.
- » El personal del Ministerio trabajará activamente con todos los individuos en el proceso de resolución de quejas para llegar a un acuerdo

¿Cómo funciona el Proceso de resolución de quejas?

Se le aconseja solucionar su queja de manera informal con el trabajador ministerial de su caso.

No obstante, si usted ya tuvo discusiones con esta persona y no quedó satisfecho, o si se siente incómodo al discutir sus inquietudes, tiene el proceso de resolución de quejas a su disponibilidad.

El Proceso de resolución de quejas consiste de dos pasos y varía un poco de una región a otra, pero sus principios y normas son consistentes.

Primer paso: Revisión a nivel local

Usted o el trabajador ministerial, indistintamente, puede petitionar una revisión de su inquietud al líder de equipo del trabajador, sea por sí mismo o con la ayuda de un asesor regional de resolución.

Segundo paso: Revisión formal

Si no está satisfecho con la decisión tomada por el líder de equipo, el gerente o director local tratará de resolver su problema por medio de una revisión formal.

Si aun no lo ha hecho, usted o dicho líder puede contactar al asesor regional de resolución y solicitar su ayuda.

Durante una revisión formal, tendrá oportunidad de hablar con el gerente o director local y ventilar sus problemas.

El gerente o director local puede tomar una decisión durante la reunión o posteriormente.

Usted recibirá una carta informándole de la decisión y sus razones.

Si usted no está conforme con la decisión:

Si se ha completado el Proceso de resolución de quejas y aun así permanece insatisfecho, usted tiene opciones adicionales.

Oficina del Ombudsman

El Ombudsman recibe preguntas y quejas acerca de prácticas y servicios proporcionados por las agencias públicas.

Teléfono: 1 800 567-3247

Fax: 250 387-0198

www.ombudsman.bc.ca

Representante de Niños y Jóvenes

El Representante de Niños y Jóvenes apoya a niños, jóvenes y familias que necesitan ayuda con problemas que afectan el bienestar de menores.

Teléfono: 1 800 476-3933

Fax: 250 356-0837

C./e.: rcy@rcybc.ca

www.rcybc.ca

