

# ¿Cómo averiguo quién está investigando una queja con respecto a la concesión de una licencia?

Póngase en contacto con las oficinas de las siguientes áreas:

## OFCL - Región 1

1313 Atlantic, Suite 2000  
Spokane, WA 99201  
(509) 363-3488

(Condados de Chelan, Douglas, Ferry, Stevens, Okanagon, Pend Oreille, Spokane, Lincoln, Grant, Adams y Whitman)

## OFCL - Región 4

2809 26th Avenue S.  
Seattle, WA 98144  
(206) 721-6610

(Seattle, Condado de North King, Bellevue, Bothell, Burien, Kirkland, Renton, Kent, Auburn y alrededores)

## OFCL - Región 2

1002 N. 16th Avenue  
Yakima, WA 98909  
(509) 225-6570

(Condados de Kittitas Yakima, Benton, Franklin, Walla Walla, Columbia, Garfield y Asotin)

## OFCL - Región 5

1949 S. State Street  
Tacoma, WA 98405  
(253) 983-6434

(Condados de Pierce y Kitsap)

## OFCL - Región 3

840 N. Broadway, Building B, #540  
Everett, WA 98201  
(425) 339-2961

(Condados de Whatcom, Skagit, Snohomish, Island y San Juan)

## OFCL - Región 6

6860 Capitol Blvd. S., Bldg. #342  
Tumwater, WA 98504  
(360) 725-6765

(Condados de Clallam, Jefferson, Grays Harbor, Mason, Pacific, Lewis, Wahkiakum, Cowlitz, Thurston, Skamania, Clark y Klickitat)

## ¿A quién debo llamar si tengo más inquietudes?

Children's Administration Constituent Relations  
(Oficina de Relaciones con Constituyentes de la Administración Servicios para Niños) 1-800-723-4831

Office of the Family & Children's Ombudsmen  
(Oficina del Defensor de Familias y Niños) 1-800-571-7321

DSHS 22-451(X) SP (Rev. 4/02)



# Proceso de queja contra un hogar de padres suplentes

¿Qué sucede cuando se presenta una queja respecto a un hogar de padres suplentes?



DE:

*Sinbase engrapar o cerrar con cinta adhesiva cuando lo envíe por correo.*

ESTAMPILLA

# Proceso de queja contra un hogar de padres suplentes

Este folleto explica qué sucede cuando la Oficina de Aceptación de Solicitudes de la Administración Servicios para Niños registra quejas sobre hogares de padres suplentes. La investigación de estas quejas puede estar a cargo de la Agencia Protectora de Menores (CPS), División de Recursos Licenciados (DLR) o de los funcionarios de la Oficina de Licencias para Cuidado Suplente (OFCL) dependiendo del tipo de queja.

Si alguna persona está preocupada por una situación en un hogar de padres suplentes, puede llamar a la Oficina de Aceptación de Solicitudes de la Administración Servicios para Niños para hacer una derivación.

## Proveedores de cuidado suplente

Se podrá contactar a los proveedores después de haber presentado su queja ante la Oficina de Aceptación de Solicitudes de la Administración Servicios para Niños en relación con alguna situación en los hogares de padres suplentes.

## ¿Qué sucede después?

Todas las derivaciones/quejas son ingresadas al sistema informático de la Administración Servicios para Niños del Departamento de Servicios Sociales y de Salud para su respectivo seguimiento.

Según la naturaleza de la queja, el otorgador de la licencia de OFCL o el funcionario de DLR CPS se harán cargo de la investigación.

## ¿Qué factores determinan si la investigación de la queja estará a cargo de CPS o de OFCL?

El personal de DLR CPS investiga las quejas sobre abuso o negligencia en contra de un niño. Estas quejas incluyen:

Abuso físico	Abuso sexual
Negligencia física	Explotación
Abuso emocional	Negligencia médica
Negligencia respecto de la supervisión	Fallecimiento de un niño

El personal de OFCL investigará las quejas relacionadas con violaciones a las normas de otorgamiento de licencias en los hogares de padres suplentes. Estas quejas incluyen:

Falta de supervisión de los niños colocados con una familia suplente	Sobrepasar su capacidad
Maltrato físico a los niños colocados con una familia suplente	Medidas disciplinarias impuestas a los niños colocados con una familia suplente
Crianza/Cuidado	Nutrición
Salud/Condiciones de salubridad	Otras violaciones
Abuso de drogas	

## Si DLR-CPS determina que la queja justifica una investigación, basándose en sus criterios, ¿qué sucede luego? Los funcionarios de DLR CPS:

- Le informarán sobre las acusaciones a la brevedad posible sin perjudicar la investigación y le pedirán su versión de los hechos.
- Llevarán a cabo una investigación objetiva y minuciosa de los hechos, incluyendo entrevistas con las presuntas víctimas, testigos y otras personas que puedan brindar información relevante.
- Determinarán si el presunto incidente ocurrió tal como se declaró, y de ser cierto, determinarán si se trata de abuso o negligencia en contra de un niño de conformidad con la legislación del estado (Código Revisado de Washington 26.44)

Es importante que entienda que aun si el personal de DLR/CPS determina que no se cometió abuso o negligencia en contra de un niño bajo su cuidado, podría ser necesario que el funcionario que le otorgó su licencia siga trabajando con usted en relación con las violaciones a la licencia que puedan haberse percibido durante la investigación. Si se descubriera que se han cometido violaciones graves, el funcionario podrá tomar alguna medida con respecto a la licencia.

## Si la queja implica acusaciones sobre violaciones a la licencia, el funcionario que otorgó la licencia puede tomar las siguientes medidas:

- Entrevistar a los niños
- Entrevistar a los padres suplentes
- Visitar el hogar con o sin notificación previa
- Vigilar al niño
- Entrevistar a otros testigos
- Revisar el plan de supervisión de cada niño, de ser aplicable
- Revisar los problemas físicos o de comportamiento del niño
- Ponerse en contacto con fuentes auxiliares de información
- Evaluar continuamente la seguridad de los niños a medida que se vaya accediendo a más información.

EL OTORGADOR DE LA LICENCIA ES RESPONSABLE, ANTE EL PROVEEDOR, DE:

- Describir las inquietudes y problemas de una manera clara y respetuosa.
- Mantener comunicación abierta con el proveedor y aceptar sus comentarios.
- Ofrecer asistencia técnica.
- Brindar información sobre el proceso de la investigación, dentro de los lineamientos de divulgación de información.
- Determinar el resultado conjuntamente con el proveedor, de ser posible.
- Tratar a todas las partes con respeto independientemente de la acusación.
- Redactar un “Acuerdo de Acatamiento” si fuese necesario.

## ¿Qué hace OFCL una vez culminada la investigación de la queja?

- OFCL informará a la persona que presentó la queja, al proveedor del hogar de padres suplentes y a las otras partes involucradas sobre los resultados de la investigación y las medidas adoptadas que se han tomado sobre la base de dichos resultados.
- Si se descubre violaciones a la licencia, los otorgadores de licencia desarrollarán un plan con los padres suplentes para enmendar la situación. Los funcionarios que otorgan la licencia vigilarán el hogar con el fin de asegurarse de que se cumpla con el plan.
- Si el plan no obtiene resultados satisfactorios, o algún antecedente de incumplimiento o la situación inmediata lo justifica, el otorgador de la licencia podrá tomar alguna medida con respecto a la licencia. Ello incluiría, el cambio del estado de la licencia, suspensión o revocación de la licencia del hogar.

EL OTORGADOR DE LA LICENCIA RESPONDERÁ A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA QUEJA EN DOS INSTANCIAS:

- 1) Cuando se determine quién se hará cargo de la investigación de la queja, el personal de DLR/CPS o OFCL.
- 2) Al término de la investigación