

## **El informante para los niños y sus familias**

Ayudando a las familias a hacer arreglos para sus hijos

## **Cafcass**

Putting children first  
in family courts



## **¿Qué es Cafcass?**

La labor del Servicio de Asesoría y Apoyo de los Niños y de la Sala de Asuntos Familiares del Juzgado – Cafcass– es proteger<sup>1</sup> y fomentar el bienestar de los niños involucrados en procedimientos de la Sala de Asuntos Familiares. Trabajamos con los niños y sus familias, asegurando que se escucha a los niños y que se atienden sus necesidades.

Asesoramos al juzgado para que las decisiones que se dicten sean las que mejor atiendan los intereses de los niños. Somos independientes de los juzgados, los servicios sociales<sup>2</sup>, las autoridades de educación y sanitarias y todas las agencias similares. Sólo ejercemos nuestra labor en las salas de asuntos de la familia de los juzgados. Estos juzgados no son penales.

---

<sup>1</sup> La Ley de Menores de 2004 obliga a las agencias y organismos que trabajan con niños a que hagan disposiciones para salvaguardar y fomentar el bienestar de los niños, especialmente en materia de que estén saludables, disfruten y progresen, haciendo una contribución positiva y logrando un bienestar económico.

<sup>2</sup> En este folleto el término “servicios sociales” se refiere a la labor de las autoridades locales cuando realizan su función de servicios sociales, particularmente el cuidado social de los niños.

## **Cafcass      El informante de niños y familia**

### **¿Qué son los reporteros de niños y familia y qué hacen?**

Los reporteros de niños y familia son trabajadores formados y experimentados en trabajar con niños y sus familias. En muchos juzgados se les pedirá que ayuden a las familias a acordar disposiciones para sus hijos. Si no se llega a un acuerdo, se podría pedir al informante de niños y familia que:

- prosigan trabajando con la familia para resolver los temas pendientes y/o
- haga consultas y redacte un informe para el juzgado

### **¿Qué sucede en la audiencia de primeras instrucciones?**

En la audiencia de primeras instrucciones, el tribunal tomará decisiones acerca de cómo proceder con la solicitud que se haya hecho acerca de los niños. También se decide un calendario para el caso. La audiencia se celebra en el juzgado y asisten ambas partes del caso, sus representantes legales y un secretario del juzgado. En la mayoría de los juzgados también está disponible un informante de niños y familia para asistir a la audiencia de primeras instrucciones. Otros aspectos considerados en esta audiencia pueden incluir:

- cualquier tema relacionado con la seguridad del niño y

la posibilidad de obtener un acuerdo entre las partes sin tener que continuar con la causa judicial

### **¿Cómo intentan llegar a un acuerdo?**

El tribunal podría pedir al informante de niños y familia que se reúna con usted y con el otro padre u otra parte del procedimiento para ver si se pueden solucionar las cosas. Esto se conoce como una resolución de disputas. Se podría sugerir una reunión conjunta pero siempre tendrá derecho a que le vean a usted solo. En algunas ocasiones se le podría pedir llevar a su(s) hijo(s) a la reunión o hacer disposiciones para ver a los niños por separado. Esto dependerá del esquema local de resoluciones de disputas, la naturaleza de la solicitud y la edad del niño.

En muchos casos, durante la reunión se llega a obtener acuerdos en alguno o la totalidad de los temas. Entonces, el tribunal puede dejar algún tiempo para comprobar si funciona el arreglo. Si no se puede llegar a un acuerdo con relativa rapidez, el informante de los niños y sus familiares podría sugerir que se celebraran más sesiones para intentar resolver las dificultades. Estas sesiones se podrían celebrar en una de nuestras oficinas, en vez de en el juzgado.

## **Cafcass      El informante de niños y familia**

El informante de niños y familia podría sugerir también que la mediación podría servir de ayuda. La mediación es un proceso voluntario mediante el cual los padres se pueden reunir con una persona independiente para intentar resolver disputas. Las reuniones de mediación son confidenciales, a no ser que ambos padres acuerden que la información se puede comunicar o si el mediador opina que se precisa hacer más consultas para proteger a los niños.

Ambas reuniones de resolución de disputas y de mediación le proporcionan una oportunidad de hablar y escuchar los puntos de vista de ambas partes. También pueden servir de ayuda para encontrar qué es lo mejor para sus hijos, antes que tener que dejar que sea el tribunal el que tome la decisión.

### **¿Qué sucede si se sigue sin llegar a un acuerdo?**

Si sigue sin llegarse a un acuerdo, el tribunal por lo general pedirá al informante de niños y familia que realice más trabajo o haga más consultas y que redacte un informe acerca de lo que él piensa que es lo mejor para sus hijos. El informe esboza las consultas que se han efectuado y hace recomendaciones positivas acerca de la mejor manera en que proceder. Esto puede incluir más trabajo con la familia. Habitualmente, lleva alrededor de diez semanas elaborar un informe. Sigue siendo bastante usual que se alcance un acuerdo durante este tiempo. Una vez que el informe se haya finalizado, se envía al juzgado. También se envía una copia a su abogado si tiene uno, o directamente a usted si no lo tiene.

## **¿Con quién deseará hablar el informante de niños y familia?**

El informante de niños y familia necesitará hablar en un principio con usted y con la otra parte del procedimiento. Si existe algún tema de violencia o daños potenciales, entonces se le verá a usted primeramente de manera individual y luego conjuntamente a la otra parte si resultase apropiado y ambos estuvieran de acuerdo. El informante de niños y familia también deseará reunirse y hablar con sus hijos. Con el fin de decidir qué es lo mejor para los niños, el tribunal necesita saber lo que ellos desean y opinan. Esto forma parte de la labor del informante de los niños y sus familiares, decir al tribunal cuál es la opinión y deseo de los niños.

Además de hablar con sus hijos, con usted y con la otra parte del procedimiento, el informante de niños y familia a veces tiene que hablar con otras personas que puedan proporcionar información acerca de usted o de sus hijos. Dichas personas pueden ser, por ejemplo, un médico, un maestro, un enfermero o un trabajador social. El tribunal puede pedir que se contacte con una persona en particular. El informante de niños y familia le comunicará con quien hablará y le pedirá su consentimiento si fuese necesario.

*Resulta usual hacer consultas a la policía y los servicios sociales (incluyendo el registro de protección de menores) y ver la información que ya pueda tener archivada Cafcass.*

## **Cafcass      El informante de niños y familia**

### **¿Es confidencial lo que le digo al informante de niños y familia?**

Cualquier información que comunique al informante de niños y familia se podrá incluir en el informe que presenten al tribunal y la información se podría transmitir por otros fines. Por ejemplo, a veces resulta necesario pasar información a otra agencia en el caso de que exista alguna preocupación en cuanto a la protección del niño. Además, estamos autorizados a realizar investigaciones para beneficiar a los niños y las familias y en algunas ocasiones su información se puede utilizar de manera anónima para dichas investigaciones.

### **¿Tendré que ver al otro padre o adulto implicado?**

No, no tiene por qué hacerlo si no lo desea. Se puede sugerir una reunión conjunta pero siempre tiene derecho a que le vean solo.

### **¿Hará el tribunal lo que desea mi hijo?**

El tribunal tomará en consideración los deseos y las opiniones de los niños, tomando en cuenta su edad y nivel de comprensión. No obstante, al tomar la decisión el tribunal podría no dictar lo que desee su hijo pero intentará hacer lo que sea mejor para el mismo.

## ¿Hará siempre el tribunal lo que aconseje el informante de niños y familia?

El tribunal es quien decide lo que se hará pero tomarán buena nota de lo que diga el informante de niños y familia. Si un tribunal no está de acuerdo con lo recomendado por un informante de niños y familia, explicará por qué.

## ¿Se tienen en cuenta mis opiniones?

Acogemos con agrado información crítica acerca de nuestros servicios y actividades, ya que esto forma una parte muy importante del desarrollo y la mejora de nuestros servicios. Nos gustaría conocer la opinión de todos los que utilizan nuestro servicio: niños y jóvenes, padres, parientes, juzgados y otras agencias.

Esta información crítica podría ser:

- Un **comentario** acerca de nuestras políticas o prácticas de trabajo o cualquier otro aspecto del servicio
- Un **halago** acerca de nuestra labor o de un individuo en particular
- Una **queja** acerca de cualquier aspecto de tu trato con nosotros.

Registraremos, supervisaremos y analizaremos todos los comentarios, halagos y quejas acerca de nuestros servicios y publicaremos los resultados en nuestro informe anual.

## **Cafcass      El informante de niños y familia**

Con objeto de desarrollar el servicio y para fines de investigación, podríamos ponernos en contacto con usted para que nos dé su opinión una vez que se haya completado el procedimiento.

### **¿Cómo transmito los comentarios y los halagos?**

Envíe cualquier comentario o halago (preferentemente por escrito) al informante de niños y familia involucrado o envíelo al director local de Cafcass, a la dirección que figura en el dorso de este folleto. También puede enviar sus comentarios u opiniones a nuestra oficina nacional por c. electrónico a: [feedback@cafcass.gov.uk](mailto:feedback@cafcass.gov.uk).

Al final del caso puede solicitar una reunión con el informante de niños y familia involucrado en su caso o con el jefe del mismo.

### **¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el servicio proporcionado por Cafcass?**

Nuestro objetivo es proporcionar un servicio de alto nivel en todos los procedimientos familiares, así como representar al niño para que se escuche su opinión en un momento crítico de su vida. Es importante que sepamos cuándo piensan los usuarios de nuestro servicio que no hemos llegado a alcanzar estos objetivos.

Tenemos un proceso de quejas que está diseñado para asegurar que se resuelven las quejas lo más rápida, justa y eficazmente posible. A continuación se da una introducción del proceso de quejas. El proceso completo figura en nuestro folleto de quejas, que está disponible en la oficina local de Cafcass o al que se puede acceder en la sección *Información* de nuestro sitio web, en: [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk)

### **¿Qué sucede si quiero presentar una queja?**

En primer lugar, siempre debería comunicar al informante de niños y familia involucrado que no está satisfecho con algún aspecto del servicio. Podría resultar posible arreglar las cosas. Alternativamente, puede solicitar una reunión al final del caso, como se comenta en la página anterior. Si no quiere hacer esto y en cambio desea proceder a presentar una queja, entonces póngase en contacto con el director local de Cafcass lo antes posible.

*Si no está de acuerdo con el contenido del informe, por lo general lo mejor es comentar lo mismo en la audiencia judicial.*

*No resulta posible cambiar el resultado de la decisión del tribunal presentándonos una queja. Si no está de acuerdo con la decisión dictada por el tribunal, tendrá que obtener asesoría legal acerca de una posible apelación contra dicha decisión.*

Si no estás satisfecho con el servicio que hemos proporcionado, háganoslo saber lo antes posible. En un principio, trataremos de solucionar su queja localmente:

- contactando con usted para intentar resolver cualquier problema
- explicando cualquier mal entendido
- analizando la calidad de nuestra labor
- ofreciendo, en algunas ocasiones, reunirnos con usted para asegurar que entendemos bien la queja.

Después de esto, le escribiremos para explicar nuestros hallazgos y lo que hicimos al respecto. Siempre pensamos en lo que es mejor para el niño o el joven y escuchamos lo que nos tenga que decir acerca de nuestra labor.

Siempre haremos esto lo más rápidamente posible y esta parte del proceso de quejas por lo general tardará un máximo de cuatro semanas.

## **Seguridad del niño**

Hacemos indagaciones con otras agencias para averiguar si el niño se encuentra a riesgo de daños. Esto incluye los casos en que los niños han presenciado violencia doméstica. Se realizan comprobaciones rutinarias con la policía, los servicios sociales y el Registro de Protección de Menores. Le haremos saber si se precisa hacer más comprobaciones con otras agencias (p. ej., consultorios médicos, escuelas). La información se utilizará para elaborar un informe para el tribunal y también se podrá compartir con los servicios sociales.

No apoyaremos ninguna disposición que ponga en riesgo la seguridad de los niños o jóvenes y la de sus cuidadores.

## **Diversidad**

Nuestro objetivo es defender las necesidades individuales de los niños y respetar y valorar las diferentes comunidades en las que crecen. Registramos y supervisamos la información relacionada con la diversidad de los usuarios de nuestros servicios –como el origen étnico, el idioma y las necesidades esenciales– para que nos permita mejorar continuamente la calidad de nuestro servicio a los niños y sus familias. Esta información también nos ayuda a fomentar la igualdad de acuerdo a lo requerido por el derecho, incluyendo la Ley de Relaciones Interraciales de 1976 (enmendada en 2000 y 2003) y las Leyes de Antidiscriminación por Discapacidad de 1995 y 2005.

## **Información**

La forma en que recogemos y procesamos información y la hacemos disponible está regida por legislación. Los siguientes puntos le pueden resultar interesantes:

- La naturaleza de nuestra labor requiere el procesamiento de información personal relacionada con los usuarios de nuestros servicios. Todas estas actividades se realizan en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de 1998. Nuestra inscripción en el Registro de Protección de Datos se pueden encontrar en: [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk)
- De acuerdo a esta ley de protección de datos, tienes derecho a solicitar copias de la información tuya que guardamos
- Nos comprometemos a proporcionar información acerca de nuestro servicio de acuerdo con la Ley de Libertad de Información de 2000.

Para más información acerca de cómo trabajamos de acuerdo con las directrices de la Ley de Protección de Datos o la Ley de Libertad de Información, visite nuestro sitio web, [www.cafcass.gov.uk](http://www.cafcass.gov.uk), o póngase en contacto con la oficina local de Cafcass.

Nuestro sitio web también contiene otra información acerca de nuestra gama completa de servicios.

La información de este folleto se puede proporcionar en cinta de audio y en los idiomas siguientes:

Árabe, bengalí, chino, francés, galés, gujarati, hindi, portugués, punjabi, turco y urdu

Este folleto está disponible en español. Pida por favor una copia a un miembro del personal.