

Page 1

Cafcass

Putting children first
in family courts

Presentar una queja acerca de cafcass

Queremos conocer sus opiniones

Page 2

En Cafcass queremos actuar en beneficio de todos los niños y familias con las que trabajamos

Hemos creado nuestras Normas de atención al cliente que explican sus derechos y el trato que debería recibir de nosotros

Haremos lo siguiente:

- Le proporcionaremos un servicio amable y profesional y le trataremos con respeto.
- Trataremos a todos de manera justa y permitiremos el acceso a nuestros servicios a todo el mundo
- Seremos atentos y le daremos la información que precise
- Proporcionaremos una información clara de nuestros servicios
- Usaremos un idioma sencillo y proveeremos información en otros idiomas y formatos, según lo precise
- Utilizaremos sus comentarios e información crítica para mejorar nuestros servicios
- Aseguraremos que nuestro procedimiento de quejas sea claro, fácil de entender y justo, así como que resolveremos los problemas rápidamente
- Escucharemos atentamente las opiniones de niños y jóvenes

Hear
now

Si desea opinar sobre nuestra labor en general, puede utilizar el cuestionario HearNow. La oficina de Cafcass de su localidad le puede dar sus detalles para ingresar en el sistema.

Page 3

¿Qué sucede si no estoy satisfecho con cafcass?

Siempre hacemos lo posible por proporcionar un servicio de alto nivel a los niños y sus familias, pero somos conscientes de que en algunas ocasiones puede que las cosas no salgan como usted quiere.

Si no está satisfecho con el servicio que le hayamos proporcionado a usted o a su familia, comuníquenoslo lo antes posible. Podría querer hablar acerca del problema con el trabajador de Cafcass que se le ha asignado o con el jefe del servicio, quienes le podrán ayudar. Si no puede hacer esto, póngase en contacto con uno de nuestros empleados de atención al cliente y calidad, cuyos datos se listan en la página 6.

Si el problema sucedió hace algún tiempo, aún querríamos que nos lo comunicara y haremos lo posible por solucionarlo. Siempre intentamos aprender de lo que nos dice la gente acerca de nuestro servicio.

Page 4

Soy una persona joven que desea presentar una queja

¿Cómo me podrá ayudar?

Si eres un niño o un joven y deseas presentar una queja, dispones, si así lo deseas, de un representante independiente (en algunas ocasiones llamado defensor) que te puede ayudar.

Este defensor puede ser un amigo adulto que tú escojas y que no esté implicado en tu caso. O podemos encontrarte nosotros a uno que trabaje con niños y jóvenes pero que no sea parte de Cafcass.

En la página 17 hay datos de contacto de otras personas que podrían ayudarte

Page 5

Soy un adulto que desea presentar una queja pero necesito ayuda

¿Cómo me podrá ayudar?

A los adultos también les puede resultar complicado presentar una queja. Si necesita ayuda o consejo al respecto, nuestro equipo de Atención al cliente y calidad se complacerá en ayudarlo. Puede hallar los datos de contacto en la página siguiente.

Page 6

Cómo presentar una queja

Nos puede comunicar su queja de las maneras siguientes:

. Puede contactar con la el equipo de atención al cliente y calidad de su localidad en:

Norte: 01274 386112
Centro: 01332 866480
Sur: 01823 340203

Page 7

Puede enviarnos un c. electrónico a: **feedback@cafcass.gov.uk**

Nos puede escribir a:
Feedback@Cafcass
6 Mendip House
High Street
Taunton
TA1 3SX

Puede utilizar el formulario del reverso de este folleto **FREEPOST** (con franqueo pagado)

Cualquiera que sea la forma en que nos contacte, siempre le diremos lo siguiente rápidamente.

Quiénes se ocupan de su queja en cada fase
Cómo se puede poner en contacto con ellos
Cuánto tiempo tardará cada fase

También puede utilizar estos datos de contacto para hacer un comentario o un halago acerca de nuestro trabajo

Page 8

¿Qué sucede después?

Un proceso de quejas está compuesto de tres pasos.

PASO 1

Resolución del problema localmente

En primera instancia intentaremos resolver las cosas localmente. Le diremos el nombre del jefe de la oficina local que se ocupará de investigar su queja, quien:

- Contactará con usted para solucionar cualesquiera problemas
- Explicará cualquier equívoco
- Examinará la calidad de nuestro trabajo
- Ofrecerá reunirse con usted y su defensor (si quiere uno) para asegurar que entiende totalmente la queja. O podemos hablar con usted por teléfono si esto le resulta más conveniente.

Después de esto, le escribiremos para explicar lo que hemos hallado y qué hemos hecho acerca de lo mismo. Siempre pensaremos sobre lo que es mejor para los niños y los jóvenes y escucharemos lo que nos haya dicho acerca de nuestro trabajo. Siempre haremos esto de la manera más rápida posible, que generalmente no pasará de cuatro semanas.

Page 9

PASO 2

Investigación

Si no podemos resolver el problema a nivel local, puede solicitar que un investigador se ocupe de mirar su caso y se reúna con usted (y su defensor si tiene uno).

El investigador será un jefe de Atención al cliente y calidad de Cafcass que no esté conectado con su caso ni trabaje localmente.

También puede pedir a un observador independiente que compruebe lo que haga el investigador para asegurar que sea justo. El observador independiente es alguien que no trabaja para Cafcass pero cuyo trabajo es asegurar que investigamos su queja de una manera adecuada y justa.

Siempre le explicaremos por carta los hallazgos del investigador:
Haremos esto lo más rápidamente posible, por lo general en el plazo de cinco semanas máximo. Si podemos hacer algo para arreglar las cosas, así lo haremos.

PASO 3

Revisión independiente

Si no hemos resuelto el problema al término de la investigación, puede solicitar que la queja la examine un panel.

El panel está formado por dos personas independientes que no trabajan para Cafcass y un directivo de Cafcass. Si así lo desea puede reunirse con el panel y decirles que sigue sin estar satisfecho.

Si eres un niño o un joven puedes pedir que te ayude un defensor o que hable en tu nombre. Si es usted un adulto y desea apoyo extra, rogamos que nos lo comunique.

Siempre completaremos la revisión independiente lo más rápidamente posible.

Page 10

¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el modo en que se ha tramitado mi queja?

Page 11

Confiamos en poder tramitar su queja. No obstante, si no piensa que hemos respondido justamente a su queja, puede escribir a una organización independiente llamada PHSO (El Defensor de Asuntos Parlamentarios y Servicios de Salud) a través del diputado de su circunscripción. El PHSO no trabaja para nosotros y asegurará que hayamos tratado su queja de una manera justa y apropiada.

Debería ponerse en contacto con el diputado local para más información y para pedirle que pase su queja al PHSO. Si eres un niño o un joven y tienes un defensor, éste puede escribir al diputado en tu representación.

Page 12

Presentar una queja acerca de cafass

Este formulario es para ayudarnos a entender mejor su queja.

Rogamos que nos proporcione tanta información como sea posible acerca de lo que sucedió. Por favor, póngase en contacto con el equipo local de Atención al cliente y calidad si precisa ayuda para rellenarlo.

Page 13

<p>Sus datos</p> <p>Nombre:</p> <p>Dirección:</p> <p>Teléfono de contacto:</p> <p>Dirección de c. electrónico:</p> <p>Procedencia étnica:</p> <div data-bbox="97 1480 162 1669" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">Despanda por aquí</div> <p>Su queja</p> <p>¿Con qué oficina está en contacto?</p> <p>¿Acerca de qué es su queja?</p>	<p>Díganos que es lo que estuvo mal (utilice otra hoja de papel si fuese necesario)</p> <p>¿Qué desearía que hiciéramos acerca de su queja?</p> <p>Gracias por rellenar este formulario</p> <p>Humedezca aquí</p>
---	---

Pages 14/15

Micafcass

Puede hallar más información acerca de Cafcass y el sistema de asuntos familiares de los juzgados visitando nuestro sitio web: www.cafcass.gov.uk.

A partir de febrero de 2009, también puede acceder a la sección Mi Cafcass (<http://my.cafcass.gov.uk>). Mi Cafcass es un sitio seguro en el que puede:

Utilizar HearNow, nuestra herramienta de información crítica en línea

Leer noticias e información

Ver su calendario Cafcass en línea

Si eres un joven también puedes ver los videoblogs de otros jóvenes que han usado Cafcass. O puedes obtener ayuda y soporte de uno de los colegas mentores para jóvenes utilizando Hear4U.

Puedes escribir aquí tus datos de entrada en el sistema:

Nombre de usuario:

Contraseña:

Cafcass

Putting children first
in family courts.

Publicado por Cafcass en enero de 2009

6th Floor,
Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London
SW1P 3BT
www.cafcass.gov.uk

© 2009 Cafcass

Impreso en papel 100% reciclado

Page 16

Freepost RRYR-ULKC-GYRS

Feedback@Cafcass

6 Mendip House

High Street

Taunton

TA1 3SX

Page 17

Datos de contacto útiles

Cafcass

6th Floor,
Sanctuary Buildings,
Great Smith Street,
London
SW1P 3BT
www.cafcass.gov.uk

Otros contactos**The Parliamentary and Health
Service Ombudsman**

Millbank Tower
London
SW1P 4QP
Línea de asistencia: 0845 015 4033
www.ombudsman.org.uk
C. electrónico: phsoenquiries@ombudsman.org.uk

Citizens Advice Bureau

Myddelton House
115-123 Pentonville Road
London
N1 9LZ

www.citizensadvice.org.uk
www.adviceguide.org.uk

National Youth Advocacy Service

Si eres una persona joven con un problema o precisas
consejo o simplemente quieres hablar con alguien, puedes
llamar a:
Nº TELÉFONO GRATUITO: 0800 61 61 01
www.nyas.net

The Law Society

113 Chancery Lane
WC2A 1PL
London
WC2A 1PL

Teléfono: 020 7242 1222
www.lawsociety.org.uk
C. electrónico: contact@lawsociety.org.uk

El sitio web proporciona una lista actualizada de abogados
para el panel de niños