

Para mas  
información  
llame a la Oficina  
del Ombudsman  
DCFAS

Susan Kopp  
(916) 875-2000

---

Si usted cree que fue tratada/o de manera inapropiada o diferente solo por su origen, color, raza, nacionalidad, grupo étnico, edad, sexo, identidad de genero, expresión de genero, orientación sexual, estado civil, asociación domestica, condición medica, información genética, religión, afiliación política, o discapacidad, las Regulaciones Estatales y Federales le permiten realizar una queja directamente al coordinador de Derechos Civiles del Departamento de Servicios para Niños, Familia y Adultos.

Al teléfono  
(916) 875-2000

Condado de Sacramento  
Departamento de Servicios para  
Niños, Familia y Adultos

Ombudsman/al Cordinador de  
Derechos Civiles  
Susan Kopp  
Teléfono: (916) 875-2000  
Fax: (916) 854-9443  
[DCFAS-Ombudsperson@saccounty.net](mailto:DCFAS-Ombudsperson@saccounty.net)

Condado de  
Sacramento  
Departamento de  
Servicios para  
Niños, Familia y  
Adultos

**OFICINA DEL  
OMBUDSMAN**



Una guía para entender  
el proceso de reclamos  
en el Departamento de  
Servicios para Niños,  
Familia y Adultos.

**Tel: (916) 875-2000**

# Programa del Ombudsman

## ¿Qué es un Ombudsman?

“Ombudsman” es un término sueco de una larga y honorable tradición. Significa protector o defensor de los derechos de los ciudadanos.

## ¿Qué hace el Ombudsman?

El Ombudsman presta los siguientes servicios.

- Conduce revisiones independientes de quejas sobre reglamentos o prácticas de Agencias gubernamentales.
- Está para asegurar que reglamentos y prácticas sean consistentes con las metas y misiones del Departamento de Servicios para Niños, Familia y Adultos.
- Está para asegurar que los individuos sean tratados equitativamente, respetuosamente y con dignidad.
- Cuando es apropiado, da referencias o realiza recomendaciones.

**Condado de Sacramento  
Departamento de Servicios para  
Niños, Familia y Adultos**

Teléfono: (916) 875-2000  
Fax: (916) 854-9443

[DCFAS-Ombudsperson@saccounty.net](mailto:DCFAS-Ombudsperson@saccounty.net)

## ¿Cómo puede ayudarle a usted la oficina del Ombudsman?

- Le daremos información, responderemos preguntas y/o identificaremos al personal o los recursos para atender sus inquietudes.
- Investigaremos los reglamentos y procedimientos de las Agencias que puedan ayudarle a resolver su reclamo.
- Nos aseguraremos que los problemas sean tratados con la debida confidencialidad.
- Facilitaremos la resolución prontamente de los reclamos de una manera independiente, imparcial, objetiva y profesional.

## ¿Hay algo que la oficina del Ombudsman no pueda hacer?

Hay ciertas áreas que no están dentro de nuestra jurisdicción:

- No tenemos la autoridad para revocar una decisión judicial o hacer recomendaciones al tribunal.
- No podemos investigar cuestiones cuando existe una apelación o un juicio pendiente en contra del Condado.
- Los problemas de personal y disciplinarios son dirigidos a un administrador de la Agencia para tomar la acción apropiada.
- No podemos dar asesoramiento legal.
- No podemos asegurar la implementación de cualquier recomendación hecha como consecuencia de nuestra investigación.

## ¿Quién puede llamar a la oficina?

Cualquiera puede llamar: niños, los padres de los niños, abuelos, parientes, padres adoptivos temporales, abogados, médicos, terapeutas, trabajadores sociales, maestros relacionadas, u organizaciones comunitarias, etc.

## ¿Qué debo hacer antes de llamar al Ombudsman?

Por favor, considere estos pasos cuando esté tratando con el Departamento de Niños, Familia y Servicios al Adulto:

- Mantenga buenos archivos, tome notas y notaciones, y guarde todos sus documentos. Mantenga los nombres del personal de la agencia que ha contactado.
- Llame a las siguientes personas en el orden que se encuentran antes de llamar al Ombudsman:
  - 1- A su Trabajador Social o Administrador de Caso.
  - 2- Al supervisor del mismo.
  - 3- A su Administrador de Programa.
- Si no obtiene resultados satisfactorios, entonces contacte a la oficina del Ombudsman.
- Estamos a solo una llamada telefónica de usted.

## ¿Qué pasa si estoy en desacuerdo con las averiguaciones del Ombudsman?

El informe de las averiguaciones del Ombudsman da por terminadas las acciones departamentales. Si sigue habiendo desacuerdos, hay que dirigirlos al departamento de Servicios Sociales del Estado, Oficina de Operaciones de Servicios a los Niños, en 744 P Street, M/S 8-12-91, Sacramento, CA 95814.

**Condado de Sacramento  
Departamento de Servicios para  
Niños, Familia y Adultos**

Teléfono: (916) 875-2000  
Fax: (916) 854-9443

[DCFAS-Ombudsperson@saccounty.net](mailto:DCFAS-Ombudsperson@saccounty.net)