

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS  
SOCIALES DE CALIFORNIA  
DIVISIÓN 21 DERECHOS CIVILES**

Si usted cree que fue tratada/o de manera inapropiada o diferente solo por su Origen, Color, Raza, Nacionalidad, Grupo Etnico, Edad, Sexo, Identidad de Genero, Expresión de Genero, Orientación Sexual, Estado Civil, Asociación Domestica, Condición Medica, Información Genética, Religión, Afiliación Política, Lugar de Ciudadanía, Estatus Migratorio 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.

**Teléfono  
(916) 875-2000**

**Condado de Sacramento  
Departamento del Niño,  
Familia y Servicios al Adulto  
Oficina del Ombudsman**

**Ombudsman/al Cordinador de  
Derechos Civiles  
Tracy Trinh  
Ella, Su, Suya  
Teléfono: (916) 875-2000  
Fax: (916) 854-9443  
[DCFAS-Ombudsperson@saccounty.gov](mailto:DCFAS-Ombudsperson@saccounty.gov)**

**[https://dcfas.saccounty.net/Pages/  
Ombudsperson.aspx](https://dcfas.saccounty.net/Pages/Ombudsperson.aspx)**

**Condado de Sacramento  
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.

**JUNTA DE SUPERVISORES DEL  
CONDADO DE SACRAMENTO**

Honorable Phil Serna, Distrito 1  
Honorable Patrick Kennedy, Distrito 2  
Honorable Rich Desmond, Distrito 3  
Honorable Sue Frost, Distrito 4  
Honorable Pat Hume, Distrito 5

**Ejecutivo del Condado**

**David Villanueva**

# 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.

## ¿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, agencias relacionadas, u organizaciones comunitarias, etc.

## ¿Qué hace el Ombudsman?

- Conduce revisiones independientes de quejas sobre reglamentos o prácticas de Agencias gubernamentales.
- Provee información, respondemos preguntas y/o identificamos al personal o los recursos para atender sus inquietudes.
- Nos aseguraremos que los problemas sean tratados con la debida confidencialidad.
- Asegura que reglamentos y prácticas sean consistentes con las metas y misiones del Departamento.
- Asegurar que los individuos sean tratados equitativamente, respetuosamente y con dignidad.
- Cuando es apropiado, da referencias o realiza recomendaciones.
- 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.

## ¿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 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 .
  - 2- Al supervisor del mismo.
  - 3- A su Administrador de Programa.
- Si no obtiene resultados satisfactorios, entonces contacte a la oficina del Ombudsman.

## ¿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, puede dirigirlos a los siguientes Departamentos:

### Departamento de Servicios a los Niños (CPS)

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.

### Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)

Departamento de Servicios Sociales del Estado de CA, (IHSS) Programa de Garantía de Calidad, 744 P Street, Sacramento, CA 95814

### Departamento de Servicios para Adultos.(APS)

Departamento de Servicios de Empleo Justo y la Vivienda del Estado de California, 2218 Kausen Drive, Suite 100, Elk Grove, CA 95758