

¿Como debo prepararme para una audiencia estatal?

El Mediador (Ombudsperson) puede ayudarlo a solicitar una audiencia estatal y preparar los documentos que necesitara. La siguiente información le ayudara a presentar su caso:

1. Escriba una declaración de los hechos de su caso.
2. Traiga copias de cualquier información, como extractos de cuentas o avisos que apoyen a su caso.
3. Prepare una lista de testigos y personas que quizás estarían dispuestos a hablar de parte de usted en la audiencia.

La audiencia tendrá lugar dentro de 45 días después de que la Oficina de Audiencia Estatal reciba su solicitud. Será notificado de la fecha, hora y lugar de la audiencia. Si no puede asistir, solicite otra fecha para la audiencia o que la audiencia se lleve a cabo por teléfono.

Servicios de interprete profesional o asistencia razonable por incapacidad están disponibles sin costo alguno si los necesita.



Periodos limites para presentar una queja o solicitar una audiencia

Debe presentar su queja con la LCSA dentro de **90 días** desde la fecha en que se entero o debería haberse enterado del tema de su queja.

Debe solicitar una audiencia estatal dentro de **90 días** desde la fecha en que reciba una respuesta escrita de la LCSA respecto a su queja.

Si la LCSA no responde a su queja por escrito, debe solicitar una audiencia estatal dentro de **90 días** desde la fecha en que presento su queja a la LCSA.

Una audiencia estatal se realizara dentro de **45 días** después de que la Oficina de Audiencia Estatal reciba su solicitud.

Contacte una Agencia Local de Servicios de Mantenimiento de Hijos:

866-901-3212 toll-free

(dentro de los EE. UU.)

TTY 866-399-4096



Edmund G. Brown Jr., *Governor*
State of California

Diana S. Dooley, *Secretary*
California Health and Human Services Agency

Alisha Griffin, *Director*
Department of Child Support Services

www.childsup.ca.gov

PUB 253 SP (9/2014)



Apoyando los Niños de California

Como Resolver Problemas con su Caso de Mantenimiento de Hijos



Departamento de Servicios de Manutención de Menores

El Programa para Resolver Quejas

Si no está satisfecho con la asistencia que está recibiendo de la Agencia Local de Servicios de Mantenimiento de Hijos (LCSA por sus siglas en inglés), tiene el derecho de presentar una queja a través del Programa para Resolver Quejas.

La persona que tiene o ha tenido la custodia, o un padre que no tiene la custodia puede presentar una queja si hay un caso abierto con la LCSA.

Clases de quejas que **pueden** ser resueltas a través del Programa para Resolver Quejas incluyen:

- Decisión de abrir o cerrar un caso
- Falta de establecer una orden judicial de mantenimiento de hijos
- Cobro y distribución de pagos
- Cálculo de pagos atrasados
- Esfuerzos para modificar la cantidad de mantenimiento de hijos
- Lo puntual del servicio
- Esfuerzos para cobrar

Quejas que **no pueden** ser resueltas a través del programa incluyen:

- La cantidad establecida por orden judicial de mantenimiento de hijos o pagos atrasados; custodia, visitas u mantenimiento de cónyuge; o determinación de paternidad
- Quejas sobre los servicios de los tribunales—contacte a un Asistente de Derecho Familiar en los tribunales, un defensor o abogado para ayuda
- Violaciones de los derechos civiles
- Servicios, si la persona que se queja no tiene un caso abierto de mantenimiento de hijos

¿Cómo presento una queja?

Expresé su queja por teléfono, personalmente, u obtenga un formulario para resolver quejas (Request for Complaint Resolution en inglés) de su LCSA o del sitio Web del California Departamento de Manutención de Menores en www.childsup.ca.gov. Presente el formulario para resolver quejas a la LCSA por correo o personalmente.

¡Hable con el Mediador!

Si necesita ayuda con un problema, solicite hablar con el Mediador de su LCSA—es su función de:

- Asistirle a que reciba los servicios de mantenimiento de hijos
- Explicarle sus derechos y responsabilidades
- Ayudarle a resolver problemas con su caso
- Explicarle el proceso de resolver quejas antes, durante y después de que se presente una queja
- Asistirle en solicitar y prepararse para una audiencia estatal si no está satisfecho con los resultados del Programa para Resolver Quejas

Debe presentar su queja con la LCSA dentro de 90 días desde la fecha en que se enteró o debería haberse enterado del tema de su queja.

¿Que se hará con mi queja?

Alguien que no sea el empleado involucrado en su queja, investigará y tratará de resolver su queja, y le indicará a la LCSA lo que se debe hacer para remediar el problema. El investigador que reciba su queja enseguida se pondrá en contacto con usted.

La LCSA debe dar una resolución por escrito a cada queja dentro de 30 días. Si es necesario, la LCSA puede extender el tiempo para resolver una queja, hasta un máximo de 30 días adicionales. Si el periodo de tiempo para resolver la queja es extendido, la LCSA está obligada a enviarle una notificación indicando la razón.

La LCSA le enviará una notificación de resolución de queja (Notice of Complaint Resolution en inglés) por escrito que incluirá información sobre sus derechos a una audiencia estatal en caso de que no esté satisfecho con la respuesta a su queja.



El Programa de Audiencia Estatal

Si no está satisfecho con la respuesta a su queja por la LCSA, tiene el derecho a que los asuntos de su queja sean escuchados en una audiencia estatal.

Los siguientes asuntos **no pueden** ser resueltos en una audiencia estatal:

- Asuntos que deben ser tratados en los tribunales
- Cantidad de mantenimiento fijado por un tribunal
- Parentesco/paternidad
- Custodia o visitas al niño
- Proceso de desacato a los tribunales
- Violaciones de los derechos civiles
- Trato descortés por un empleado de la LCSA

¿Cómo solicito una audiencia estatal?

Converse con el Mediador, o solicite un formulario de:

- Su LCSA;
- El California Departamento de Manutención de Menores sitio Web, en www.childsup.ca.gov;
- La Oficina de Audiencia Estatal—llame gratis al (866) 289-4714; o
- Escriba al California Department of Child Support Services, Office of Legal Services, State Hearings, P.O. Box 419087, Rancho Cordova, CA 95741-9087.