

Temas Típicos del Ombuds

- Seguridad, Abuso, Negligencia del Menor
- Entender la Dependencia de Menores
- Problemas de Comunicación y Conflictos
- Demoras en Servicios o Clases
- Falta de Respeto o de Profesionalismo
- Remoción o Reubicación de Niños
- Planes del Caso y Procesos Legales
- Dificultades con las Visitas
- Preocupaciones de Jóvenes de Crianza
- Recursos del Sistema
- Barreras de Cultura o de Idioma
- Asuntos de la Reunificación Familiar
- Tutela o Adopción
- Identificación de Problemas en el Sistema

El Ombuds trabaja con individuos y grupos para proveer un proceso seguro, informal y confidencial para hablar de sus preguntas y preocupaciones, explorar opciones para resolver conflictos, decidir el próximo paso a tomar, y señalar preocupaciones sistémicas a la gerencia de la organización.

El Ombuds:

- No toma decisiones por usted
- No sirve como su asesor legal
- No aboga en nombre personal de usted
- No mantiene o provee documentos
- No hace investigaciones
- No participa en ningún proceso formal o legal

¿Preocupado? ¿Frustrado?
¿Necesita Ayuda?

***¡Comuníquese con la
Oficina del Ombuds del
Bienestar Juvenil!***



***Social Services Agency
353 W. Julian St.***

San Jose, CA 95110

Office: (408) 993-4114

DFCS.Ombuds@ssa.sccgov.org

***¡Llámenos y
Trabajaremos Juntos!***

Se Habla Español

**Oficina del Ombuds del
Bienestar Juvenil**



**Neutral • Informal
Confidencial • Independiente**

Construyendo Puentes

*Dentro del Sistema de Bienestar Juvenil del
Condado de Santa Clara*

(408) 993-4114

DFCS.Ombuds@ssa.sccgov.org

El Ombuds Puede Ayudar a...

Escuchar y Entender

Generar Opciones

Abordar las Quejas

Manejar los Conflictos

Mejorar la Comunicación

Mejorar Relaciones entre Trabajador

Social y Cliente

Coordinar Mediaciones y Facilitaciones

Entender el Proceso de Bienestar Juvenil

Mejorar el Sistema de Bienestar Juvenil

A Quién Sirve el Ombuds ...

A cualquier persona con preocupaciones o preguntas conectadas a un caso actual o pasado con El Departamento de Servicios para Familias y Niños (DFCS/CPS) o la Corte de Dependencia Juvenil, incluyendo:

- Padres
- Guardianes/Tutores Legales
- Jóvenes de Crianza
- Parientes
- Padres de Crianza
- Cuidadores
- Trabajadores Sociales y otros empleados de DFCS
- Asociados del Sistema
- Miembros de la Comunidad
- Otras Agencias Gubernamentales

¿Qué hace que la Oficina del Ombuds sea Única?

Nuestra Oficina se adhiere a las Normas de Práctica y el Código Ético de la Asociación Internacional de Ombuds (IOA)

Confidencialidad: La información compartida por un visitante* a nuestra oficina no será revelada ni compartida sin el permiso expreso del visitante, excepto cuando es requerido por ley o cuando el Ombuds determina que hay un riesgo de daño serio e inmediato a alguna persona. La Oficina del Ombuds no mantiene documentos o información que identifique a los visitantes de la oficina.

Neutralidad: El Ombuds no actúa como defensor de ninguna de las partes en un conflicto. El Ombuds si aboga por una comunicación efectiva y procesos justos.

Independencia: La Oficina del Ombuds es independiente en estructura, función y apariencia.

Informalidad: La Oficina del Ombuds no participa en ningún proceso administrativo o legal.

**Visitante: Cualquier individuo que solicite asistencia del Ombuds.*

Comuníquese con el Ombuds Si...

¡Se siente atorado, frustrado o incompendido por el sistema del bienestar juvenil! Puede que ya haya hablado con la otra persona pero todavía no se siente escuchado o quiere hablar con ellos, pero tiene dificultades para comunicar su preocupación, o quiere tener más opciones para resolver su situación.

Su trabajo con el Ombuds se centrará en identificar sus necesidades y prioridades, entrenamiento de comunicación, aumentar el entendimiento, y generar opciones para resolver su pregunta o preocupación y así poder seguir adelante.

¡Estamos aquí para usted!