

Misión

Catholic Children's Aid Society, en nombre de la comunidad católica, está comprometida a proporcionar servicios sociales que protegen a los niños y fortalecen la vida familiar.

Valoramos

- La dignidad humana
- La valentía e integridad necesarias para adoptar una posición
- La asociación y el trabajo en equipo
- Las diferencias culturales, raciales e individuales
- La excelencia profesional

Catholic Children's Aid Society of Toronto
Oficina central: 26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6
Tel.: 416-395-1500 (24 horas al día y 7 días a la semana)
Fax: 416-395-1581

Resolviendo sus inquietudes

Child Protection Services - South
Intake Services
900 Dufferin Street, Suite 219
Toronto, Ontario M6H 4B1

Child Protection Services - North West
30 Drewry Avenue
Toronto, Ontario, M2M 4C4

Child Protection Services - East
Resource Services
Child & Youth Services
1880 Birchmount Road
Toronto, Ontario M1P 2J7

Hope for Children Fund
26 Maitland Street
Toronto, Ontario M4Y 1C6

For the Love
of Children



Trabajador de protección de mi hijo: _____

Número de teléfono: _____

Supervisor de protección de mi hijo: _____

Número de teléfono: _____

Sitio de servicio: _____

Número de emergencia fuera del horario de atención al público:
416-395-1500

Si tiene preguntas acerca de cualquier proceso de resolución en la CCAS, llame al 416-395-1500 y pida hablar con el representante encargado de las quejas de clientes, o envíe un correo electrónico a ClientResolutions@torontoccas.org.

www.torontoccas.org

Catholic Children's Aid Society of Toronto (CCAS) está comprometida a ofrecer los mejores servicios posibles a los niños y las familias que atendemos. Si usted tiene una inquietud relacionada con los servicios que ha buscado o recibido de la CCAS, queremos trabajar con usted para resolver los problemas.

Le alentamos a que trabaje con su equipo de servicio para resolver las inquietudes en una etapa temprana. Si no puede resolver su inquietud junto con su trabajador, tiene a su disposición los siguientes procedimientos:

Procesos de resolución informales

Hable con el Supervisor

Si no puede resolver su inquietud con su trabajador, discuta el problema con el supervisor de su trabajador, ya sea por teléfono o en una reunión.

Hable con el Gerente de Servicios

Si no está convencido de que su inquietud se haya resuelto después de la discusión con el supervisor, puede solicitar una reunión con el Gerente de Servicios de la sucursal en la que está ubicado su trabajador. El Gerente de Servicios trabajará con usted y el equipo de servicio para resolver sus inquietudes, ya sea reuniéndose con usted personalmente o hablando con usted por teléfono. El trabajador y el supervisor también pueden estar presentes en la reunión. Si lo desea, puede llevar a una persona para que le apoye durante esta o cualquier discusión futura acerca de sus inquietudes.

Procesos de resolución formales

Presentar una queja formal a la CCAS

Si usted no está convencido de que su inquietud se haya resuelto después de reunirse con el supervisor y el Gerente de Servicios, puede presentar una queja formal a la CCAS por escrito. Su carta debe ser dirigida al Director Ejecutivo y al Gerente de Servicios de la CCAS, a quien ya ha conocido con respecto a sus inquietudes.

Una vez que haya presentado una queja formal por escrito, CCAS responderá a su queja por escrito en un plazo de diez días. En nuestra respuesta, le comunicaremos si su queja es elegible para un Proceso de resolución formal. Este proceso puede incluir una reunión más con el equipo de servicio, una respuesta por escrito relativa a sus inquietudes y/o el acceso a nuestro Panel Interno de Revisión de Quejas. Tenga en cuenta que los asuntos que han sido o vayan a ser decididos por un tribunal no son elegibles para el proceso de resolución formal.

Panel Interno de Examen de Quejas

El objetivo del panel es resolver la queja con una solución que funcione para todos. Si su queja es elegible para ser escuchada por el Panel Interno de Examen de Quejas de la CCAS, elegiremos una fecha para un panel en persona en un plazo de 14 días a partir de la fecha de la decisión de su elegibilidad, a menos que usted solicite más tiempo para prepararse para el panel.

El panel incluye a dos miembros de la alta dirección que no hayan tenido una implicación directa con su familia y un miembro de nuestra Junta Directiva que no esté empleado por la CCAS. El equipo de servicio será invitado y usted podrá llevar a una o varias personas de apoyo para que formen parte del panel. Durante el panel, se le pedirá que comunique sus inquietudes, el panel les hará a usted y al equipo de servicio algunas preguntas aclaratorias y una vez que haya expresado sus inquietudes, el panel proporcionará algunas recomendaciones a todos para ayudar a resolver los problemas.

En un plazo de 14 días a partir de la conclusión del panel, recibirá un resumen de la discusión y una copia del plan de resolución que fue acordado por todas las partes.

Comisión de Examen de Servicios para la Infancia y la Familia

En cualquier momento mientras reciba servicios de la CCAS, usted tiene derecho a acceder a la Comisión de Examen de Servicios para la Infancia y la Familia (Child and Family Services Review Board (CFSRB)) si tiene inquietudes acerca de los servicios que está recibiendo. La CFSRB es una agencia independiente del Ministerio de Servicios para la Infancia y la Familia que escucha las inquietudes de los clientes de la CAS en la Provincia de Ontario.

Para encontrar más información acerca del proceso de solicitud, visite nuestros sitios de servicio para tomar un folleto o véalos en nuestro sitio web en www.torontoccas.org. **El número de contacto de la CFSRB es el 416-327-4673 y el sitio web es www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/.**

Defensor Provincial de la Infancia y la Juventud

Si usted o alguien en la comunidad tiene una inquietud acerca de un niño o grupo de niños que estén recibiendo servicios de una sociedad de ayuda a la infancia y usted ha accedido a los procesos de resolución formales y piensa que no se han resuelto las inquietudes, el Defensor Provincial de la Infancia y la Juventud (Provincial Advocate for Children and Youth (PACY)) podría investigar más sus inquietudes.

El número de contacto del PACY es el 1-800-263-2841 y el sitio web es www.provincialadvocate.on.ca.