

## RESOLUCIÓN DE RECLAMO: INFORMACIÓN SOBRE LA AUDIENCIA ESTATAL

### DERECHO A LA RESOLUCIÓN DE RECLAMO:

- Si tiene un reclamo contra una Agencia Local de Mantenimiento de Hijos por alguna acción o inacción respecto de su caso de mantenimiento de hijos, tiene derecho a solicitar la resolución del reclamo por parte de la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos.
- Puede presentar un reclamo por escrito completando el Formulario de Solicitud de Resolución de Reclamo o puede llamar a la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos.
- **IMPORTANTE: Su solicitud de resolución de reclamo debe presentarse dentro del plazo de 90 días a partir de la fecha en que supo, o debió saber, el tema de su reclamo.**
- La Agencia Local de Mantenimiento de Hijos tiene 30 días a partir de la fecha de recepción de su reclamo para brindarle una resolución de su reclamo, a menos que dicha agencia necesite más información o tiempo para resolverlo. La Agencia Local de Mantenimiento de Hijos puede comunicarse con usted si necesita más información o tiempo para resolver su reclamo.

### DERECHO A UNA AUDIENCIA ESTATAL:

- Si la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos **no** le responde en el plazo de 30 días a partir del momento en que recibe su reclamo, usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal ante un Juez de Derecho Administrativo. **IMPORTANTE: Debe presentar su solicitud para una Audiencia Estatal en el plazo de 90 días a partir del momento en que presentó el reclamo ante la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos.**
- Si la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos **sí** responde en el plazo de 30 días a partir del momento en que usted presentó su reclamo, y no está satisfecho con la resolución o respuesta brindada por la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos, usted tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal ante un Juez de Derecho Administrativo. **IMPORTANTE: Debe presentar su solicitud para una Audiencia Estatal en el plazo de 90 días a partir del momento en que recibió la respuesta por escrito a su reclamo por parte de la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos.**
- Para solicitar una Audiencia Estatal por escrito, debe enviar un Formulario de Solicitud de Audiencia Estatal a la Oficina de Audiencias Estatales o llamar a la línea gratuita de esta oficina al 1-866-289-4714.
- La Oficina de Audiencias Estatales le informará la fecha, la hora y el lugar de su Audiencia Estatal.
- Dicha oficina le proporcionará un intérprete o adaptaciones por incapacidad en la audiencia en caso de que lo necesite.
- **IMPORTANTE: No se pueden tratar todos los reclamos en una Audiencia Estatal.**

### Sólo se otorgarán Audiencias Estatales por los siguientes asuntos:

- Una solicitud de mantenimiento de hijos ha sido denegada o no ha sido respondida en el tiempo establecido.
- El caso de servicios de mantenimiento de hijos ha sido determinado en incumplimiento de las leyes o normas federales o estatales, o las políticas del California Departamento de Servicios de Manutención de Menores, o no ha sido respondido en el tiempo establecido, incluso los servicios para el establecimiento, modificación y cumplimiento de las órdenes de mantenimiento de hijos y cálculos por mantenimiento de hijos.
- Los cobros por mantenimiento de hijos no han sido distribuidos, o se han distribuido o desembolsado incorrectamente, o la cantidad de los pagos atrasados por mantenimiento de hijos (calculado por la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos) es inexacto.
- La decisión de la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos de cerrar un caso de mantenimiento de hijos.

### IMPORTANTE: Los siguientes temas no pueden ser tratados en una Audiencia Estatal:

- Los asuntos de mantenimiento de hijos que se deben tratar por petición, orden para fundamentar la causa, o apelación en un tribunal.
- Una revisión de una orden judicial por mantenimiento de hijos o retraso en el mantenimiento de hijos.
- Una orden judicial o determinación de paternidad equivalente.
- Una orden judicial por mantenimiento de un cónyuge.
- Determinaciones de custodia de hijos.
- Determinaciones de régimen de visitas a hijos.
- Reclamos por presunto trato descortés por parte de un empleado de la Agencia Local de Mantenimiento de Hijos, a menos que dicha conducta haya tenido como resultado una acción o inacción que pudiera ser considerada en una audiencia.

### SERVICIOS DE MEDIADOR:

- Todas las Agencias Locales de Mantenimiento de Hijos tienen un Mediador a su disposición para ayudarlo a entender el proceso de resolución de reclamos y/o Audiencias Estatales.
- El Mediador puede ayudarlo a obtener información con respecto a su reclamo para ayudarlo a prepararse para su Audiencia Estatal.
- **IMPORTANTE: El Mediador no puede representarlo en la Audiencia Estatal ni brindarle asesoría legal.**