

# PROCESOS DE QUEJAS Y APELACIONES PARA EL CONSUMIDOR



PROCESOS DEL DDS PARA QUEJAS  
Y APELACIONES DEL  
CONSUMIDOR

- Proceso de quejas por derechos del consumidor (4731)
- Proceso de audiencia equitativa
- Quejas por incumplimiento del programa Early Start
- Conferencia de mediación y proceso de audiencia administrativa del programa Early Start
- Comentarios y quejas de los ciudadanos
- AB 1402 (Sección 4704.6 del Código de Bienestar e Instituciones) – Información del procedimiento para nuevas apelaciones

Producido por el Department of Developmental Services  
Office of Human Rights and Advocacy Services  
1600 Ninth Street, Room 240, MS 2-15  
Sacramento, CA 95814  
(916) 654-1888  
<http://www.dds.ca.gov>

Ilustración de la portada, titulada “Toma de decisiones”, reproducida con permiso de Donald Roberts, Stockton, California, antiguo miembro del Comité de Asesoría al Consumidor del DDS.

## **Quejas por derechos del consumidor (Código de Bienestar e Instituciones, Sección §4731)**

*Consumidores mayores de tres años de edad*



El proceso de Quejas por Derechos del Consumidor es un mecanismo que se usará cuando un consumidor individual, o cualquier representante que actúe en nombre de un consumidor, considere que algún derecho ha sido negado equivocada o injustamente por un centro regional, centro de desarrollo o proveedor de servicio. Este proceso está disponible para todos los consumidores mayores de tres años.

La Ley del Senado 1039, Estatutos de 1997, estableció este proceso de quejas del consumidor que entró en vigor a partir del 1 de enero de 1998. El Código de Bienestar e Instituciones, Sección 4731(f) establece que "Todos los consumidores, o, cuando sea apropiado, sus padres, protector legal, custodio, o representante autorizado, serán notificados por escrito en un lenguaje que comprendan, de su derecho de presentar una queja en conformidad con esta sección cuando soliciten servicios de un centro regional o sean admitidos en un centro de desarrollo y en cada reunión de planeación programada regularmente".

- Las quejas deben presentarse al director del centro regional del cual un consumidor recibe servicios de administración de casos. Si el consumidor reside en un centro de desarrollo del estado, la queja irá al director de ese centro de desarrollo.
- Dentro de 20 días hábiles de que el director recibe la queja, el director o la persona designada del centro regional o centro de desarrollo investigará y enviará una resolución propuesta por escrito para la queja al reclamante y, si es apropiado, al proveedor del servicio.
- La resolución propuesta por escrito del director del centro regional o del centro de desarrollo debe incluir una descripción de la queja y de los esfuerzos del centro regional o del centro de desarrollo para resolver las cuestiones, e incluirá un número telefónico y una dirección de correo para referir la resolución propuesta al Director del Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services) a:

**Office of Human Rights and Advocacy Services  
1600 Ninth Street, Room 240, MS 2-15  
Sacramento, CA 95814**

- La resolución propuesta del Director del centro regional o del centro de desarrollo entrará en vigor el día hábil vigésimo después de que el reclamante la reciba, a menos que sea apelada dentro de 15 días al Director del Departamento de Servicios de Desarrollo. El Director tiene 45 días para investigar y emitir una decisión final administrativa.

## **REVISIÓN E INVESTIGACIÓN DE LAS APELACIONES 4731 POR PARTE DEL DDS**

- Al recibir una apelación de una queja, el DDS revisa que la aplicación corresponda al proceso 4731 (aun cuando la queja haya sido contestada como una 4731 en el primer nivel, puede ser que no haya sido el proceso apropiado).
- En quejas con cuestiones múltiples, algunas cuestiones pueden cumplir con los criterios para el proceso 4731.
- Sólo aquellas cuestiones que se hayan atendido inicialmente en la queja 4731 son apropiadas para apelación.
- El DDS envía una carta al reclamante en la que le informa la aceptación y/o exclusión de todas o algunas de las cuestiones y el plazo para su conclusión. 4731(c).
- El DDS escribe al Director del centro regional o del centro de desarrollo para informarle de la investigación y para solicitar información relevante del consumidor.
- Al recibir la información, el DDS lleva a cabo la investigación.
- Se envía una carta de conclusiones y determinación al reclamante y al Director del centro regional o del centro de desarrollo.
- El DDS registra todas las quejas en un formulario redactado en un registro público.

### **¿CUÁNDO NO ES APLICABLE EL PROCESO 4731?**

- Cuando la queja se refiera a servicios y apoyos, y sea manejada más adecuadamente bajo el proceso de audiencia equitativa.
- Cuando el consumidor es menor de tres años o la queja se relaciona con servicios anteriores o actuales del programa Early Start.
- Cuando la cuestión no está relacionada con los derechos del consumidor y la queja es más apropiada para que la revisen e investiguen otras agencias.

**FORMULARIO DE QUEJA, SECCIÓN 4731 DEL CÓDIGO DE BIENESTAR  
E INSTITUCIONES,  
SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN  
DS 255 (Nuevo 8/2007) (Versión Electrónica)**

El consumidor o un representante que actúe en su nombre o en nombre de varios consumidores puede presentar una queja de la Sección 4731 del Código de Bienestar e Instituciones en contra de un centro regional o un centro de desarrollo, o un proveedor privado de servicios que se beneficie con fondos previstos por la ley Lanterman Act. El uso de este formulario es voluntario y le sirve como una guía para que escriba una carta con su queja.

---

Nombre de la persona que presenta la queja	Relación con el consumidor	Teléfono
--	----------------------------	----------

---

Domicilio (postal)	(Ciudad)	(Estado)	(Código Postal)
--------------------	----------	----------	-----------------

---

Nombre del consumidor	Fecha de nacimiento (mes/día/año)
-----------------------	-----------------------------------

---

Centro Regional/Centro de Desarrollo

---

**Describa su queja respondiendo a los siguientes puntos, si es posible (puede agregar una declaración escrita en lugar de este formulario):**

- Declaración de hechos sobre los que se funda la presunta violación de derechos;
  - Las personas presuntamente responsables; y
  - La solución propuesta al problema.
- 

---

Presente la queja al Director del centro regional o del centro de desarrollo del cual, usted o el consumidor, recibe los servicios.

---

Firma

Fecha

## **Audiencias equitativas (Código de Bienestar e Instituciones, Sección §4700 y siguientes)**

Para consumidores o solicitantes de tres años y mayores



El proceso de audiencia se usa para resolver disputas relacionadas con elegibilidad, naturaleza, ámbito de aplicación, cantidad de servicios y apoyo, o con cualquier decisión o acción del centro regional o del centro de desarrollo estatal para los consumidores o solicitantes de tres años de edad o mayores. Para los desacuerdos que involucren a consumidores o solicitantes menores de tres años, consulte las solicitudes de mediación del programa Early Start y de audiencia de proceso administrativo. El proceso de audiencia equitativa incluye una

reunión voluntaria informal, mediación, y una audiencia equitativa formal, aunque se puede renunciar a los procesos de mediación e informal en lugar de una audiencia equitativa formal.

Cualquier solicitante, usuario de servicios o representante autorizado puede presentar una solicitud para una audiencia equitativa. La solicitud debe hacerse por escrito y enviarse al centro regional o al centro de desarrollo estatal dentro de 30 días posteriores a la notificación de una decisión o acción con la que dichas personas no estén de acuerdo. La solicitud debe hacerse mediante el formulario Solicitud de Audiencia Equitativa que proporciona el centro regional o el centro de desarrollo estatal. Por lo general, los servicios que se presten en ese momento continuarán durante el proceso de apelación si la solicitud de audiencia equitativa tiene el matasello de o la recibe el centro regional o el centro de desarrollo estatal dentro de 10 días posteriores a la recepción de la notificación por escrito de una decisión o acción.

Cuando el centro regional o el centro de desarrollo estatal recibe la solicitud de audiencia equitativa, enviará al solicitante una copia del folleto de audiencia equitativa para informarle de su derecho de reunión informal, mediación y audiencia equitativa formal, en caso de que el centro regional o el centro de desarrollo estatal no haya ya enviado uno anteriormente. El solicitante también recibirá información de la fecha, hora y lugar propuestos para una reunión informal voluntaria si se solicitó. Si se solicita mediación, el centro regional o el centro de desarrollo estatal tiene cinco días hábiles, a partir de la fecha de recepción de la solicitud de mediación por escrito, para aceptar o rechazar. Si el centro regional o el centro de desarrollo estatal rechaza la mediación, se deberá enviar de inmediato una notificación de tal decisión al solicitante.

Dentro de cinco días de la recepción de la solicitud de audiencia equitativa, el centro regional o el centro de desarrollo estatal deberá enviar por fax una copia de la solicitud a la Oficina de Audiencias Administrativas (Office of Administrative Hearings). Al recibir la solicitud de audiencia equitativa, la Oficina de Audiencias Administrativas enviará al solicitante la información relacionada con sus derechos de audiencia equitativa.

Éste también recibirá información acerca de la hora, lugar y fecha de la audiencia equitativa formal, de la disponibilidad de asistencia de representación, y de los derechos y responsabilidades de las partes involucradas en la audiencia equitativa. Si se acepta la mediación, la Oficina de Audiencias Administrativas también enviará información referente a los derechos a mediación, hora, lugar y fecha de la mediación, disponibilidad de asistencia de representación, y a los derechos y responsabilidades de las partes involucradas en la mediación.

El formulario Solicitud de Audiencia Equitativa está disponible en [www.dds.ca.gov/complaints](http://www.dds.ca.gov/complaints):

Proceso de audiencia equitativa para consumidores de tres años y mayores (PDF - Revisado en 1/07)

DS 1803 - Aviso de una Acción Propuesta (PDF - Revisado en 1/07)

DS 1804 - Notificación de la Resolución (PDF – Revisado en 1/07)

DS 1805 - Solicitud de Audiencia Equitativa (PDF Revisado en 1/07)

Los folletos y formularios de audiencia equitativa están disponibles en los siguientes idiomas:

- Árabe
- Armenio
- Camboyano
- Chino
- Inglés
- Farsi
- Hmong
- Coreano
- Ruso
- Español
- Tagalog
- Vietnamés

**Office of Administrative Hearings  
Atención: DDS Calendar Clerk  
2349 Gateway Oaks Drive, Suite 200  
Sacramento, CA 95833-4231  
Teléfono: (916) 263-0654  
Fax: (916) 376-6318**



**SOLICITUD DE AUDIENCIA EQUITATIVA**  
**DS 1805 (SP) (Revisado 12/06)**

Nombre de la persona para quien se solicita la audiencia (Reclamante)	Fecha de nacimiento	¿Participa en el programa federal de desistimiento de servicios de Medicaid en el hogar o en la comunidad? (Marque uno) <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Dirección		No. de teléfono durante el día

Nombre del Centro Regional o Centro de Desarrollo del Estado:

Una audiencia equitativa a nivel estado sera programada. A fin de resolver este asunto antes de la audiencia equitativa, también solicito lo siguiente: (Marque todo lo que corresponda)

- Una reunión informal con el director del centro regional o el centro de desarrollo del Estado o la persona que designe para ese fin.
- Mediación con un árbitro neutral, independiente que nos ayudará a llegar a un acuerdo.

Motivo(s) por el/los que solicita la audiencia equitativa:

Describa lo que se necesita hacer para resolver su queja:

Nombre del solicitante, si no es el reclamante	Relación con el reclamante
Dirección	No. de teléfono durante el día

Firma del solicitante ➤ \_\_\_\_\_ Fecha de la solicitud \_\_\_\_\_

¿Se requieren los servicios de un intérprete?  No  Sí Si "sí", ¿que idioma? \_\_\_\_\_

**AUTORIZACION DEL REPRESENTANTE**

Autorizo a la siguiente persona (Nombre) \_\_\_\_\_

(Dirección) \_\_\_\_\_ (No. de teléfono durante el día) \_\_\_\_\_

a que me represente a mí, el reclamante, en esta cuestión.

Firma del reclamante/  
 Junta de la Zona ➤ \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**FECHAS EN QUE NO ESTA DISPONIBLE**

No estoy disponible las siguientes horas o días. (Cuando identifique las horas y días en que no estará disponible, tome en cuenta que la reunión informal tendrá lugar dentro de 10 días, la mediación será dentro de 20 días y la audiencia equitativa tendrá lugar dentro los 50 días después de la fecha del matasellos o del recibo de su solicitud, lo que ocurra antes).

Firma del reclamante o  
 del representante autorizado ➤ \_\_\_\_\_

**(Adjunte una copia de la Notificación de Acción Propuesta. Vea sus Derechos de Apelación e instrucciones en la página 2.)**

### **DERECHOS DE APELACION**

1. Usted podría tener el derecho a que una persona o un organismo nombrados por la junta de zona local como sus representantes lo ayuden en el proceso de la audiencia equitativa.
2. Tiene derecho a una audiencia equitativa.
3. Tiene derecho a estar presente en todos los procedimientos y a presentar pruebas orales y escritas.
4. Tiene derecho a confrontar y a conainterrogar a los testigos.
5. Tiene derecho a comparecer en persona con un abogado u otros representantes que usted elija.
6. Usted o su representante autorizado tienen derecho a tener acceso y a examinar los documentos antes de que se celebre cualquier reunión o audiencia.
7. Tiene derecho a tener un intérprete.
8. Tiene derecho a contar con información sobre la disponibilidad de asistencia para su defensa, incluyendo remisión a defensores de derechos de los clientes, a la junta de la zona, a servicios jurídicos costeados por el público, a empresas y a otras organizaciones de defensa costeadas por el sector privado, incluyendo el sistema de protección y defensa requerido por la Ley Pública federal 95-602.
9. Tiene derecho a que se celebre una reunión informal con el director del centro regional o centro de desarrollo del Estado o con una persona designada por el director en la primera de las siguientes fechas: 10 días a partir de la fecha del matasellos del formulario de solicitud de la audiencia o de la fecha en que lo haya recibido el centro regional o centro de desarrollo del Estado. El director del centro regional o centro de desarrollo del Estado, o la persona que designe para ello, deberán notificar por escrito la fecha, la hora y el lugar propuestos para la reunión informal.
10. Tiene derecho a pedir una mediación voluntaria antes de la audiencia equitativa.
11. **Tiene derecho a proceder directamente a la audiencia equitativa sin participar en una reunión informal o mediación voluntaria.**

### **INSTRUCCIONES**

1. Si usted, o su representante autorizado, no están satisfechos con alguna decisión o acción del centro regional o centro de desarrollo del Estado, porque, en su opinión, es ilegal o discriminatoria, o porque no es en el mejor interés del solicitante, pueden utilizar este formulario para solicitar una audiencia equitativa, junto con una reunión informal, si lo desean, con el director del centro regional o centro de desarrollo del Estado o con la persona que designe para ese fin.
2. Dentro de los 30 días a partir de la fecha en que se haya recibido la notificación de la decisión o de la acción sobre la que se presenta la queja, el formulario de solicitud de audiencia equitativa deberá ser dirigido al director del centro regional o centro de desarrollo del Estado responsable por la acción. El centro regional o centro de desarrollo del Estado enviará su solicitud de audiencia equitativa al Departamento y al director de la Oficina de Audiencias Administrativas, o a la persona que designe para ese fin, dentro de los cinco días a partir de la fecha en la que el director del centro regional o centro de desarrollo del Estado haya recibido la solicitud.
3. Si está recibiendo servicios en la actualidad y el motivo de la apelación es que el centro de desarrollo del Estado reducirá o cancelará los servicios, debe entregar este formulario al centro regional o centro de desarrollo del Estado dentro de los 10 días a partir de la fecha en que haya recibido la notificación de la acción propuesta, a fin de seguir recibiendo esos servicios durante el proceso de la audiencia equitativa.
4. Si no tiene, o no desea tener, un representante autorizado, no llene esa parte del formulario.
5. Si requiere los servicios de un intérprete, marque el casillero correspondiente y explique su necesidad de contar con servicios de intérprete.
6. Si hay alguna hora y/o día en el que no se halla disponible, es importante que especifique esa hora o día en el espacio provisto en el formulario. Esto es para su beneficio, para que se pueda fijar una fecha y hora que le resulten cómodas para la reunión informal, conferencia de mediación y/o para la audiencia equitativa.
7. **Si necesita ayuda para llenar este formulario, póngase en contacto con su coordinador de servicios o con el Defensor de los Derechos de los Clientes.**

## Procesos de queja del programa Early Start (Código de Regulaciones de California, Título 17 §52170)

*Del nacimiento a la edad de tres años*



El programa Early Start es para infantes y niños pequeños menores de tres años que corren riesgo de presentar discapacidad de desarrollo o que presentan discapacidades o retrasos en su desarrollo, y para sus familias. Existen dos procesos diferentes para atender las quejas que surjan bajo este programa:

1. Quejas por incumplimiento del programa Early Start
2. Proceso administrativo

El objetivo del proceso de quejas del programa Early Start es investigar y resolver presuntas violaciones a las leyes o a las regulaciones federales o estatales que rigen el programa Early Start de California según la Parte C de la Ley de Educación

para Personas con Discapacidades; Título 34 del Código de Regulaciones Federales, Parte 303; la Ley de Servicios de Intervención Temprana de California, Código de Gobierno, Sección 95000 y *siguientes*; y Título 17 del Código de Regulaciones de California, Secciones 52000 a 52175. El DDS trabaja conjuntamente con el Departamento de Educación de California para investigar cuestiones de inicio temprano que involucren a entidades educativas locales.



Toda queja debe presentarse por escrito y la persona que la presenta debe firmarla y fecharla. La queja debe incluir la siguiente información si corresponde:

1. Nombre, dirección y número telefónico de la persona que presenta la queja y su relación con el infante o niño pequeño.
2. Declaración de que un centro regional, entidad educativa local o proveedor de servicio independiente que recibe fondos del programa Early Start ha violado cualquier ley o regulación que rige al programa Early Start.
3. Descripción de los hechos.
4. La parte presuntamente responsable.
5. Descripciones de las medidas voluntarias tomadas para resolver la queja, si es el caso.

Toda persona, entidad u organización puede presentar una queja por incumplimiento del programa Early Start. La queja puede presentarse en contra de cualquier centro regional, entidad educativa local o proveedor de servicios independiente que reciba fondos del programa Early Start.

Para niños mayores de tres años, el incidente debe haber ocurrido dentro de un año de haber recibido servicios del programa Early Start. Las quejas deben presentarse mediante el formulario Solicitud de Investigación de Quejas del Programa Early Start o mediante una carta que contenga toda la información pertinente firmada y fechada por el reclamante o por su representante autorizado.

## QUEJA DEL PROGRAMA EARLY START SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DS 1827 (Nuevo 8/2007) (Versión Electrónica)

La Queja por Incumplimiento del programa Early Start puede ser presentada por individuos, organismos u organizaciones en contra de un centro regional, un organismo educativo local o un proveedor de servicios privado que se beneficie con fondos previstos por el programa Early Start. El uso de este formulario es voluntario y le sirve como una guía para que escriba una carta con su queja.

Nombre de la persona que presenta la queja	Relación con el bebé/niño	Teléfono	
Domicilio (postal)	(Ciudad)	(Estado)	(Código Postal)
Nombre del bebé/niño	Fecha de nacimiento (mes/día/año)		
Centro regional/organismo educativo local/distrito escolar			

**Describa su queja respondiendo a los siguientes puntos, si es posible (puede agregar una declaración escrita en lugar de este formulario):**

- Declaración de que el centro regional, organismo educativo local o proveedor privado de servicios que recibe fondos previstos por el programa Early Start incumplió una ley o un reglamento relacionado;
- Declaración de hechos sobre los que se funda la presunta violación de derechos;
- Las personas presuntamente responsables; y
- Las medidas voluntarias tomadas para resolver la queja, si corresponde.

**Presentar las solicitudes de queja al: Departamento de Servicios para el Desarrollo  
Oficina de Derechos Humanos y Servicios de Asesoramiento  
Atención: Unidad de Quejas Relacionadas con Early Start  
1600 Ninth Street, Room 240, MS 2-15  
Sacramento, CA 95814  
Teléfono (916) 654-1888 Fax (916) 651-8210**

*Firma*

*Fecha*

## **Conferencia de mediación y proceso administrativo del programa Early Start (Código de Regulaciones de California, Título 17 §52172 y siguientes)**

*Del nacimiento a la edad de tres años*



El proceso de conferencia de mediación y audiencia administrativa del programa Early Start se usa para resolver desacuerdos entre las familias y un centro regional o entidad educativa local relacionados con una propuesta o negación para identificar, elegir, evaluar, valorar, asignar o proveer servicios de intervención temprana.

Cualquier parte que solicite acción a nivel estatal acerca de un desacuerdo que pertenezca a las categorías anteriores puede

presentar una queja para audiencia de mediación voluntaria y/o proceso administrativo mediante el formulario Petición del Proceso de Apelación para una Audiencia (DS 1802). El formulario Petición del Proceso de Apelación para una Audiencia debe presentarse ante la Oficina de Audiencias Administrativas (Office of Administrative Hearing, OAH):

**Office of Administrative Hearings  
Atención: DDS Calendar Clerk  
2349 Gateway Oaks Drive, Suite 200  
Sacramento, CA 95833  
Teléfono: (916) 263-0654  
Fax: (916) 376-6318**

La conferencia de mediación y/o audiencia de proceso administrativo se llevará a cabo dentro de 30 días a partir de la fecha de recepción de la solicitud en la OAH. La expedición puntual de la decisión por escrito no puede retrasarse debido a cualquier esfuerzo local voluntario que ocurra al mismo tiempo para resolver la cuestión. La decisión será inapelable a menos que se apele ante la corte con la jurisdicción correspondiente.

**PETICION DEL PROCESO DE APELACION  
 PARA UNA AUDIENCIA  
 DS 1802 (Rev. 11/2006)(Electronic Version)**

**PROGRAMA DE COMENZAR TEMPRANO**

**I. Información del Solicitante (Persona autorizada para iniciar la petición.)**

Padre/Madre	Guardián Legal	Padre Asignado/Subrogado	Representante Autoizado	Centro Regional o Agencia de Educación Local
Nombre del Solicitante				

Dirección (Número y Calle)	(Ciudad)	(Estado)	(Código Postal)	Número de Teléfono
----------------------------	----------	----------	-----------------	--------------------

Nombre del niño/ a por quien se hace la petición	Fecha de Nacimiento (mes, día, año)
--	-------------------------------------

Dirección (Número y Calle)(Si es diferente del Solicitante)	(Ciudad)	(Estado)	(Código Postal)	Número de Teléfono
---	----------	----------	-----------------	--------------------

Si el niño/infante está en un programa para el desarrollo del infante. ¿Cómo se llama el programa? \_\_\_\_\_

**II. INFORMACION DEL RESPONDEDOR** (Agencia de educación local, padre o centro regional, partido con quien tiene el desacuerdo.)

1. Nombre/Título	Organización	Número de Teléfono
Dirección (Número y Calle)	(Ciudad)	(Estado) (Código Postal)

2. Nombre/Título	Organización	Número de Teléfono
Dirección (Número y Calle)	(Ciudad)	(Estado) (Código Postal)

**III. OTRA INFORMACIÓN**

A. Describa su desacuerdo (Puede incluir su declaración por escrito.)  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

B. Describa la solución que Ud. propone para el desacuerdo (Puede incluir su declaración por escrito.)  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

C. Deseo de una conferencia de mediación (Antes del proceso de audiencia administrativa, una conferencia de mediación está disponible. La conferencia de mediación es menos formal, imparcial y es un proceso de resolver la disputa sin adversidad. Aunque se sugiere una mediación, no es un requisito. Si la mediación no tiene éxito, el proceso de audiencia administrativa se programa automáticamente.)

Acepto la conferencia de mediación  No acepto la conferencia de mediación

D. Prefiero que la conferencia/audiencia se lleve a cabo en el centro regional \_\_\_ o en la agencia de educación local \_\_\_ o en otro lugar público apropiado \_\_\_ localizado en:

Dirección (Número y Calle)	(Ciudad)	(Estado)	(Código Postal)	Número de Teléfono
----------------------------	----------	----------	-----------------	--------------------

E. Firma del solicitante	Fecha
	

**IV. REPRESENTANTE AUTORIZADO** (Opcional) (El padre/madre puede autorizar que otra persona los represente a través de la audiencia formal.)

Yo autorizo \_\_\_\_\_, que me represente en ésta cuestión  
 (Nombre del Solicitante) (Relación al Solicitante)

Firma del Solicitante	Fecha
	

Firma del Representante	Fecha
	

## INSTRUCCIONES

Esta forma puede completarse por cualquier partido solicitando la acción al nivel estatal en un desacuerdo de indentificación, elegibilidad, evaluación, asesoramiento o provisión de servicios de intervención temprana para niños desde nacimiento hasta la edad del 36 meses y sus familias. A todos se les aconseja que resuelvan sus diferencias a nivel local. Sin embargo, cuando las diferencias no pueden resolverse, está al alcance una mediación imparcial voluntaria o un proceso de audiencia. Las personas que presentan ésta forma pueden obtener ayuda para llenarla del coordinador de servicios asignado a su niño/a o de otro representante del centro regional o de la agencia de educación local.

- I. INFORMACION DEL SOLICITANTE – Complete la información como la persona autoizada para iniciar estos procedimientos. En la mayoría de casos, es el padre/madre, sustituto del padre/madre o guardián legal del niño/a que es el sujeto del desacuerdo. También puede ser un centro regional o agencia de educación local.
- II. INFORMACION DEL RESPONDEDOR – Proveer información acerca de la persona/s con quien tiene el desacuerdo. Es muy importante que esta información sea completa y precisa. Se usará para ponernos en contacto con los otros partidos de éste procedimiento. El coordinador de servicios asignado a su niño/a le puede ayudar en identificar el respondedor/es apropiado/s para el caso específico que está en cuestión.
- III. OTRA INFORMACION
  - A. Diga brevemente las cuestiones relacionadas con el desacuerdo. Puedo incluirse un relato por escrito.
  - B. Brevemente describa lo que Ud. Cree es una solución apropiada para su desacuerdo. Puede, también, incluir un relato por escrito.
  - C. Están disponibles dos procesos al nivel estatal para resolver su disputa. Ellos son la conferencia de mediación que es voluntaria y el proceso de audiencia imparcial. Se les sigue a los partidos que están en desacuerdo que, como un primer paso, utilicen el proceso de mediación. La mediación es imparcial y es un proceso de resolver la disputa sin adversidad. Si la mediación no tiene éxito, el proceso se programa automáticamente. Cualquier partido puede hacer un lado la conferencia de mediación y proseguir directamente con el proceso. Favor de indicar si está interesado/a en atender una conferencia de mediación.
  - D. Identificar el lugar público y apropiado que le sea conveniente para atender la conferencia o audiencia.
  - E. Firmar y fechar la forma.
- IV. MANDE SUS SOLICITUDS PARA EL JUICIO PROCESSO:

### **El secretario calendario de Departamento de Servicios del Desarrollo**

**Oficina de Audiencias Administrativas**  
**2349 Gateway Oaks Drive, Suite 200**  
**Sacramento, CA 95833**  
**(916) 263-0654**  
**FAX (916) 376-6318**

Tan pronto sea recibida su solicitud, La Oficina de Audiencias Administrativas le notificará la fecha y lugar de la conferencia de mediación y/o proceso de audiencia que será conducido como sigue:

1. La conferencia de mediación y proceso de audiencia será conducido a un tiempo y en un lugar razonablemente conveniente para los padres o personas poniedo la queja. Ambas reuniones deberán ser conducidas en el lenguaje o modo de comunicación que escoja la familia, a menos que claramente no sea posible hacerlo.
2. Los procedimientos deberán ser conducidos por una persona imparcial que conoce de las leyes que gobiernan los servicios de intervención temprana y audiencias administrativas. El mismo juez de ley administrativa no sera asignado a la conferencia de mediación y la audiencia administrativa.
3. Mientras se llega a un acuerdo o se hace una decisión, el niño/a continuará recibiendo servicios de intervención temprana que se proven actualmente, a menos que ambos partidos estén de acuerdo en algo diferente.
4. Cualquier partido a una conferencia de mediación también tiene el derecho a:
  - a. Ser acompañado de un representante (o más) de su gusto;
  - b. Presentar información relacionada con el desacuerdo; y
  - c. Obtener una copia por escrito del acuerdo negociado, firmado por los dos partidos.
5. Cualquier portido a un proceso de audiencia tiene el derecho de:
  - a. Ser acompañado por un abogado o personas que tenga conocimiento especial relacionado con las necesidades del niño/a con discapacidades;
  - b. Presentar evidencia y confrontar, interrogar, y exigir las presencia de testigos;
  - c. Prohibir la introducción de cualquier evidencia que no ha sido divulgada al partido por lo menos cinco (5) días antes de la audiencia;
  - d. Obtener transcripción literal del proceso por escrito o en forma electrónica; y
  - e. Obtener resultados por escrito de datos y la decisión.
6. Dentro de (30) días de haber recibido la solicitud por escrito la Oficina de Audiencia Administrativas, la conferencia de mediación y/o proceso de audiencia imparcial será conducida y una copia por escrito ya sea del acuerdo de mediación o la decisión de la audiencia serán enviados por correo a los dos partidos.
7. Los resultados/decisiones de la audiencia son finales y obligan a todos los partidos.
8. Cualquier partido que está en desacuerdo con el resultado de la audiencia, puede apelar la decisión a una corte de jurisdicción competente.

## Comentarios y quejas de los ciudadanos (Código de Gobierno, §8331)



La Ley de Quejas de los Ciudadanos de 1997, Código de Gobierno, Sección 8331, requiere que todas las entidades estatales tengan un formulario de quejas disponible en Internet. Este formulario está disponible a través de la página del DDS en [www.dds.ca.gov](http://www.dds.ca.gov) mediante el enlace “Español”.

Este proceso de quejas es para quejas o comentarios generales en contra de un centro regional o centro de desarrollo, o en contra de las oficinas centrales del DDS por parte de cualquier ciudadano interesado. Usted también puede utilizar el formulario Comentarios y Quejas de los Ciudadanos para reconocer a una persona, centro regional, centro de desarrollo o proveedor de servicios independiente por su servicio o conducta notable.

Este formulario puede enviarse directamente al centro regional, al centro de desarrollo o a la Oficina de Derechos Humanos y Servicios de Representación (Office of Human Rights & Advocacy Services, OHRAS) del DDS. Si envía el formulario a la OHRAS, éste será remitido a nivel local (al centro regional, centro de desarrollo o división correspondiente del DDS) para obtener una respuesta, con una solicitud para que respondan a la queja y para que envíen una copia de la respuesta a la OHRAS. No existe proceso de apelación, pero la OHRAS registra todas las quejas de los ciudadanos y supervisa que se dé una respuesta oportuna.



## Comentarios y Quejas de los Ciudadanos DS 2007 (Revisado 8/2007) (Versión Electrónica)

Este formulario puede utilizarse para presentar comentarios y quejas relacionados con cualquier tema de su interés. Envíe por correo el formulario completo con cualquier documento adjunto a:

Department of Developmental Services (*Departamento de Servicios de Desarrollo*)  
Office of Human Rights and Advocacy Services (*Oficina de Derechos Humanos y Servicios de Defensoría*)  
1600 9th Street, Room 240, MS 2-15  
Sacramento, CA 95814

Por favor tome nota de que se requiere que los centros regionales de California y los centros de desarrollo respondan a los quejas más formales al primer nivel y que tengan procedimientos locales para manejar cada tipo de queja. Todos los Derechos del Consumidor, quejas Título 17 y pedidos para audiencias equitativas que reciba el Departamento de Servicios de Desarrollo [Department of Developmental Services (DDS)] serán enviados al centro regional o de desarrollo correspondiente para su respuesta. Para evitar demoras en la respuesta a estas quejas, por favor preséntelos directamente al centro correspondiente.

Además, este formulario puede utilizarse para cualquier queja o comentario respecto de las oficinas centrales de DDS.

Por favor incluya la siguiente información si le gustaría recibir una respuesta a sus comentarios o quejas:

Nombre (Primer Nombre)

(Apellido)

Dirección o P. O. Box (Casilla de Correo)

(Ciudad)

(Código Postal)

(Estado)

Firma

(Nr. de Teléfono de día) (Opcional) \*

(Fecha)

Por favor incluya sus comentarios o quejas más abajo. Usted puede agregar páginas adicionales.

**Implementado conforme al Citizen Complaint Act de 1997**

Confidential Client Information  
W & I Code, Sections 4515 and 5328

## **Proyecto de Ley de Asamblea No. 1402**

### **CAPÍTULO 512**

SEC. 2. Se agrega la Sección 4704.6 al Código de Bienestar e Instituciones, para que diga:

Cada centro regional y cada proveedor que firme un contrato con un centro regional para proporcionar servicios a los consumidores publicará en forma visible en su página de Internet, si tiene una, un enlace a la página de Internet del Departamento que proporcione una descripción del procedimiento de apelaciones establecido en este capítulo y el número telefónico del Departamento disponible para responder a las preguntas de los consumidores y solicitantes relacionadas con el procedimiento de apelaciones.

---

---