

**Agencia de Salud y Servicios Humanos de California  
Departamento de Servicios de Desarrollo**



**QUEJAS DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR  
Y SOLICITUDES DE AUDIENCIAS IMPARCIALES**



**Enero de 2022**

## Índice

Antecedentes	5
Fortaleciendo la transparencia y la responsabilidad	7
Resumen a nivel estatal de las quejas por derechos del consumidor y solicitudes de audiencias imparciales para el FY 2020-21.	9
Resumen a nivel estatal de quejas por derechos del consumidor y solicitudes de audiencias , año a año	12
Quejas por derechos del consumidor conforme a la sección 4731 del WIC	15
Siglas de los Centros Regionales	17
Tabla 1. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional	18
Tabla 2. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional y tema	19
Tabla 3. Cantidad de resoluciones de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por tipo y centro regional	20
Tabla 4. Plazo en que se presentó una propuesta de resolución para las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional	21
Tabla 5. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores	22
Tabla 6. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores	23
Tabla 7. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores	24
Tabla 8. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21	26
Tabla 9. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y tema	27
Tabla 10. Resoluciones de las apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y requisito de acción correctiva	28
Tabla 11. Plazo en que el Departamento emitió las decisiones administrativas escritas sobre las apelaciones de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC en el FY 2020-21, por centro regional	29

Tabla 12. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores	30
Tabla 13. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores	31
Tabla 14. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores	32
Solicitud de audiencia imparcial conforme a la sección 4710.5 del WIC	34
Tabla 15. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional	36
Tabla 16. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y asunto	37
Tabla 17. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores	38
Tabla 18. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores	39
Tabla 19. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores	40
Tabla 20. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional	41
Tabla 21. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y asunto	42
Tabla 22. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores	43
Tabla 23. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores	44
Tabla 24. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores	45
Tabla 25. Cantidad de asuntos presentados en las solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y tipo de resolución	46
Tabla 26. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales por motivos de elegibilidad resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y resolución/resultado	47
Tabla 27. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales relacionadas con la prestación de servicios resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y resolución/resultado	48

Tabla 28. Para las solicitudes de audiencias imparciales resueltas, la cantidad promedio de días calendario desde la fecha de solicitud de la audiencia imparcial hasta la fecha de resolución en el FY 2020-21.	49
Anexo A	50
Autoridad legal de las categorías de temas de las quejas relacionadas con la sección del WIC presentadas ante los centros regionales y las apelaciones presentadas ante el Departamento.	50

## Departamento de Servicios de Desarrollo Informe legislativo

### Antecedentes

Las quejas por derechos del consumidor y las solicitudes de audiencias imparciales están supervisadas por el Departamento de Servicios de Desarrollo (el Departamento) y los datos asociados se muestran en el cuadro de mando de la página web del Departamento para promover la transparencia y la responsabilidad. Conforme con las secciones 4519.2(c) y (d) del Código de Bienestar e Instituciones (“Welfare and Institutions Code, en adelante, “WIC”, por sus siglas en inglés), el Departamento debe presentar ante la Legislatura cada año, a más tardar el 10 de enero, información específica actualizada sobre las quejas por derechos del consumidor y las solicitudes de audiencias imparciales y las resoluciones correspondientes, como se describe a continuación. La actualización legislativa correspondiente a enero de 2022 incluye datos para el año fiscal (FY) 2020-21.

#### Quejas por derechos del consumidor

Las quejas por derechos del consumidor, según se indica en la sección 4731 del WIC, son mecanismos que se deben utilizar cuando un consumidor de 3 años de edad en adelante o un representante que actúe en su nombre, considera que un centro regional, un centro de desarrollo o un proveedor de servicios ha denegado un derecho de forma equivocada o injusta. Este proceso no se debe utilizar para resolver disputas sobre la elegibilidad ni para determinar la naturaleza, el alcance o el monto de los servicios financiados. Esas cuestiones se deben abordar a través del proceso de audiencias imparciales según las secciones 4710(a) a (f) del WIC.

Conforme a la sección 4731(b) del WIC, los directores de los centros regionales deben investigar las quejas y enviarle propuestas de resoluciones por escrito al denunciante en un plazo de 20 días hábiles desde la recepción de la queja. Si el denunciante no está conforme con la resolución propuesta, puede derivar la queja, por escrito, al director del Departamento en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la resolución propuesta. El director debe emitir una decisión administrativa por escrito en un plazo de 45 días calendario desde la recepción de la queja y enviar una copia de la decisión al denunciante, al director del centro regional y al prestador del servicio, si corresponde.

Para dar flexibilidad a los centros regionales en la priorización del trabajo relacionado con la pandemia de COVID-19, la directiva del Departamento vigente desde el 18 de marzo de 2020 hasta el 14 de julio de 2020 eximió el requisito de 20 días hábiles (sección 4731(b) del WIC). Durante dicho período, los centros regionales contaban con 40 días hábiles desde la recepción de la queja para investigar y proporcionar una propuesta de resolución por escrito al denunciante, en lugar de 20 días hábiles. Se puede acceder a la Directiva del Departamento sobre requisitos eximidos debido a COVID-19 y la guía adicional en: [Directive - Extension of Waivers, Modifications and](#)

[Directives Due to COVID-19 - June 29, 2021](#) (Directiva - Extensión de las exenciones, modificaciones y directivas por COVID-19, 29 de junio de 2021).

Conforme a la sección 4519.2(c) del WIC, la información presentada cada año a la Legislatura debe incluir la cantidad de quejas por derechos del consumidor presentadas ante cada centro regional, además de lo siguiente:

- el tema de las quejas presentadas;
- la resolución de las quejas;
- el plazo en el cual el centro regional proporcionó las resoluciones a dichas quejas;
- la cantidad de quejas apeladas ante el Departamento, sus resoluciones y los plazos en los cuales se emitieron las decisiones administrativas; y
- la información demográfica, identificada por el Departamento, sobre los consumidores en cuyo nombre se presentaron las quejas.

#### Solicitudes de audiencias imparciales y sus resoluciones

El proceso de audiencias imparciales se describe en las secciones 4710 (a) a (f) del WIC y en el Título 17 del Código de Regulaciones de California (División de Salud Pública 2, Capítulo 1, Subcapítulo 9). El proceso de audiencias imparciales se utiliza exclusivamente para resolver disputas con un centro regional relativas a la elegibilidad o la naturaleza, el alcance o el monto de los servicios financiados. Cuando se niega la elegibilidad o una solicitud de servicio, la persona o su representante autorizado pueden presentar al centro regional una solicitud escrita de elegibilidad o del servicio. En un plazo de 30 días<sup>1</sup> desde la recepción de dicha solicitud por escrito, el centro regional debe proporcionar un Aviso de Acción (NOA) que explique el motivo de la denegación de la solicitud. La persona o su representante autorizado pueden presentar una solicitud de audiencia imparcial en un plazo de 10 días desde la recepción del NOA.

La Oficina de Audiencias Administrativas (OAH) recibe todas las solicitudes de audiencias imparciales. Como parte del proceso de audiencias imparciales, las personas y/o sus representantes autorizados pueden participar en reuniones informales, mediaciones y/o audiencias imparciales a nivel estatal. Cuando las personas y/o sus representantes autorizados participan en reuniones informales y/o mediaciones, los casos se suelen resolver antes de llegar a la instancia de audiencia imparcial a nivel estatal. La sección 4712(a) del WIC exige que la OAH programe las audiencias imparciales a nivel estatal en un plazo de 50 días desde la fecha de recepción de la solicitud de audiencia imparcial por parte del centro regional.

Conforme a la sección 4519.2(d) del WIC, la información presentada cada año ante la Legislatura debe incluir la cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas conforme a la sección 4710.5 del WIC y la cantidad de audiencias

---

<sup>1</sup> Los plazos establecidos en la ley se consideran días calendario a menos que se especifique lo contrario.

imparciales resueltas o decididas durante el año fiscal (FY) anterior respecto de cada centro regional y del estado, junto con la siguiente información:

- el motivo de la solicitud de audiencia imparcial, según el tipo de asunto, de acuerdo con lo especificado por el Departamento;
- la cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas o decididas, por tipo y tiempo promedio entre su presentación y la resolución o disposición del caso, según lo especificado por el Departamento;
- el resultado de la resolución, si se conoce; y
- la información demográfica, identificada por el Departamento, sobre los consumidores en cuyo nombre se presentaron las quejas.

Se debe tener en cuenta que es posible que algunas solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21 no se hayan resuelto durante ese año y que aquellas resueltas en el FY 2020-21 pueden haberse presentado en un año fiscal anterior.

### **Fortalecimiento de la transparencia y la responsabilidad**

El Departamento tiene el compromiso de garantizar el cumplimiento por parte de los centros regionales y del propio Departamento de los requisitos legales para las quejas y las audiencias imparciales, incluidos los plazos para proporcionar las resoluciones propuestas para las quejas, emitir decisiones sobre las apelaciones relacionadas con las quejas, proporcionar los avisos correspondientes en relación con las denegaciones de elegibilidad y solicitudes de servicios y responder a las solicitudes de audiencias imparciales.

- El 17 de marzo de 2021, se enmendó el contrato del Departamento con los centros regionales para exigirles a los centros regionales que presenten informes trimestrales al Departamento en relación con las quejas emitidas conforme a la sección 4731 del WIC. Esto ha permitido que el Departamento pueda realizar una revisión trimestral en lugar de anual de las quejas presentadas conforme a la sección 4731 del WIC y así identificar mejor y abordar de forma proactiva las tendencias a largo plazo.
- Los esfuerzos dirigidos del Departamento para mejorar el cumplimiento con los plazos legales en el FY 2020-21 permitieron procesar las apelaciones conforme a la sección 4731 del WIC dentro del plazo establecido de 45 días.
- Cabe señalar que en el FY 2020-21, el 33 por ciento (n=9) de las apelaciones conforme a la sección 4731 del WIC se presentaron en español y toda la correspondencia en respuesta a dichas apelaciones se tradujo al español. No se presentaron apelaciones en español en los FY 2017-18, 2018-19 o 2019-20.
- La cantidad promedio de días para resolver las audiencias imparciales en el FY 2020-21 aumentó en 26 días, en comparación con los FY 2018-19 (n=75) y 2019-20 (n=101). La pandemia de COVID-19 puede haber contribuido a este aumento debido a que los centros regionales y la OAH recurrieron en gran medida a las plataformas virtuales para celebrar las reuniones informales, las

mediaciones y las audiencias imparciales, lo que puede no haber sido de tan fácil acceso para algunos denunciantes.

El Departamento continúa proporcionando asistencia técnica a los centros regionales y se comunica con las personas y las familias a las que brindan servicios en relación con los procesos de quejas por derechos del consumidor y audiencias imparciales. Los esfuerzos del Departamento para asociarse con los centros regionales para mejorar la calidad de los datos en torno a todos los aspectos de las quejas, las apelaciones y las audiencias imparciales han proporcionado una mejor perspectiva a nivel estatal sobre estos importantes procesos.

### Interpretación de los datos

La cantidad de quejas por derechos del consumidor y de solicitudes de audiencias imparciales presentadas por los consumidores o sus representantes autorizados es una medida muy amplia del desempeño del centro regional. Sin embargo, esa cantidad se ve afectada por diversos factores, como los siguientes:

- Un centro regional más grande puede recibir más quejas o solicitudes que uno de menor tamaño.
- Los centros regionales que informan con rigurosidad a las personas y sus familias sobre sus derechos de presentar quejas y solicitar audiencias imparciales, o que tienen un proceso más sencillo para presentar quejas o solicitar audiencias imparciales, pueden recibir más quejas o solicitudes de audiencias imparciales.
- Algunos centros regionales aceptan quejas de los consumidores que están fuera del alcance del proceso de presentación de quejas, según lo definido por la ley, mientras que otros centros regionales no lo hacen. Este informe incluye quejas por derechos del consumidor que se encuentran tanto fuera como dentro del alcance del proceso correspondiente, informadas por los centros regionales.

## Resumen a nivel estatal de las quejas por derechos del consumidor y solicitudes de audiencias imparciales para el FY 2020-21.

Tema	Cantidad	Tabla
Cantidad de consumidores atendidos, de 3 años de edad en adelante	316,869	-
Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas por los centros regionales	153	1
Cantidad de temas en las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC <sup>1</sup>	298	2
Tres temas principales de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC <sup>1</sup>		
Relacionado con el servicio	90	2
Coordinación de los servicios	67	2
Requisitos de los proveedores	46	2
Cantidad de resoluciones para los temas planteados en las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC <sup>2</sup>	299	3
Principales tres resoluciones <sup>2</sup>		
Capacitación del personal	34	3
Cambio en el coordinador de servicios	11	3
Servicios adicionales	9	3
Cantidad de temas planteados en quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC que se retiraron o se consideraron no concluyentes o fuera de alcance	108	3
Cantidad de temas planteados en quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC en que no se encontraron violaciones	130	3
Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC que se resolvieron dentro del plazo requerido	94	4
Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC apeladas ante el Departamento	27	8
Cantidad de temas planteados en las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC apeladas <sup>3</sup>	75	9
Tres temas principales de las apelaciones relacionadas con la sección 4731 del WIC <sup>3</sup>		
Implementación del plan del programa individual	32	9
Coordinación de los servicios	13	9
Requisitos de los proveedores	11	9
Cantidad de apelaciones de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC que requieren un plan de acción correctiva	13	10
Cantidad de decisiones administrativas emitidas dentro del plazo requerido	27	11
Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas de conformidad con la sección 4710.5 del WIC.	913	15
Cantidad de asuntos que motivaron las solicitudes de audiencias imparciales presentadas <sup>4</sup>	956	16
Tres principales asuntos que motivaron las solicitudes de audiencias imparciales presentadas <sup>4</sup>		
Elegibilidad	464	16
Respiro, guardería, asistencia personal	155	16
Servicios de evaluación, terapia, salud conductual	79	16

Tema	Cantidad	Tabla
Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas de conformidad con la sección 4710.5 del WIC <sup>5</sup>	970	20
Solicitudes de audiencias imparciales resueltas en reuniones informales	646	25
Solicitudes de audiencias imparciales resueltas en mediaciones	51	25
Solicitudes de audiencias imparciales resueltas en audiencias estatales	305	25
Solicitudes de audiencias imparciales resueltas en las que se determinó que la persona era elegible	157	26
Solicitudes de audiencias imparciales resueltas en las que se brindó financiación completa para los servicios	138	27
Solicitudes de audiencias imparciales resueltas en las que se brindó financiación parcial para los servicios	74	27
Cantidad promedio de días para la resolución	101	28

Nota: los datos relativos a las quejas, agrupados por origen étnico, idioma principal y edad se proporcionan en las tablas 5-7 y en las tablas 12-14; los datos relativos a las audiencias imparciales, agrupados por origen étnico, idioma principal y edad se proporcionan en las tablas 17-19 y 22-24. <sup>1</sup>Las quejas pueden incluir más de un asunto. <sup>2</sup> Los asuntos de una queja pueden involucrar más de una resolución. <sup>3</sup> Las apelaciones relacionadas con quejas pueden involucrar más de un asunto y una resolución. <sup>4</sup> Las solicitudes de audiencias imparciales pueden incluir más de un asunto presentado. <sup>5</sup>Las solicitudes de audiencias imparciales resueltas pueden incluir más de un asunto presentado.

En el FY 2020-21, los centros regionales recibieron 153 quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC.

- Los tres temas más comunes planteados en las quejas se relacionaron con los servicios, la coordinación de los servicios y los requisitos de los proveedores.
- Se resolvieron 94 de 153 quejas dentro del plazo establecido (61 por ciento).
- Las tres resoluciones de quejas más comunes se relacionaron con la capacitación del personal, los cambios en el coordinador de servicios y los servicios adicionales.
- Se apelaron 27 resoluciones de quejas ante el Departamento (18 por ciento).
  - Los tres temas más apelados fueron la implementación del plan del programa individual (IPP), la coordinación de los servicios y los requisitos de los proveedores.
  - Todas las 27 decisiones se emitieron dentro del plazo legal de 45 días calendario (100 por ciento).

En el FY 2020-21, se presentaron 913 solicitudes de audiencias imparciales conforme a la sección 4710.5 del WIC. Los tres asuntos más comunes presentados fueron elegibilidad, respiro/guardería/asistencia personal y servicios de evaluación, terapia y salud conductual.

En el FY 2020-21, se resolvieron 970 solicitudes de audiencias imparciales, que representaron 1,015 asuntos presentados.

- De estas, 646 se resolvieron durante o antes de una reunión informal;

- 51 se resolvieron en la etapa de mediación; y
- 305 en una audiencia estatal.
- De las 531 solicitudes de audiencias imparciales resueltas relacionadas con la elegibilidad, en 157 se determinó que la persona era elegible para recibir servicios del centro regional.
- De las 484 solicitudes de audiencias imparciales resueltas relacionadas con servicios, en 138 se otorgó financiación total para los servicios solicitados mientras que en 74 se otorgó financiación parcial.
- En promedio, las solicitudes de audiencias imparciales se resolvieron en 101 días.

Este Informe Legislativo marca el tercer año en el que el Departamento ha presentado información relativa a las quejas por derechos del consumidor y las solicitudes y resoluciones de audiencias imparciales. La tabla que figura a continuación proporciona una comparación año a año de los datos presentados en los tres informes. El primer informe, presentado en enero de 2020, incluía datos de las quejas por derechos del consumidor correspondientes a los FY 2017-18 y FY 2018-19 y datos de las audiencias imparciales correspondientes al FY 2018-19, de conformidad con los requisitos legales.

### Resumen a nivel estatal de quejas por derechos del consumidor y solicitudes de audiencias imparciales, año a año

Tema	FY 2017-18	FY 2018-19	FY 2019-20	FY 2020-21
Cantidad de consumidores atendidos, de 3 años de edad en adelante	281,728	294,605	307,425	316,869
Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas por los centros regionales	151	136	229	153
Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC que se resolvieron dentro del plazo requerido	84	79	130	94
Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC apeladas ante el Departamento	28	26	42	27
Cantidad de decisiones administrativas emitidas dentro del plazo requerido	5	9	25	27
Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas de conformidad con la sección 4710.5 del WIC.		1,046	992	913
Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas de conformidad con la sección 4710.5 del WIC			955	970
Cantidad promedio de días para la resolución		70	75	101

Para las quejas relativas a la sección 4731 del WIC recibidas durante los FY informados:

- La cantidad de quejas recibidas por los centros regionales se ubicó entre 136 y 229, y se observó una cantidad considerablemente mayor en el FY 2019-20 respecto de otros años.
  - El cumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de quejas osciló entre el 56 por ciento en el FY 2017-18 y el 61 por ciento en el FY 2020-21.
- La cantidad de quejas apeladas ante el Departamento durante los FY osciló entre 26 y 42, mientras que el porcentaje de quejas totales apeladas se ha mantenido sin modificaciones, entre el 18 y el 19 por ciento.
  - El cumplimiento de los plazos establecidos para decisiones administrativas emitidas por el Departamento mejoró a lo largo de los

FY, con un 18 por ciento de cumplimiento de los plazos en el FY 2017-18 y un 100 por ciento de cumplimiento en el FY 2020-21.

Para las solicitudes de audiencias imparciales presentadas conforme a la sección 4710.5 del WIC y las solicitudes de audiencias imparciales resueltas durante los años informados:

- La cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas a lo largo de los FY disminuyó de 1,046 en el FY 2018-19 a 913 en el FY 2020-21, mientras que la cantidad de solicitudes resueltas en los últimos dos FY aumentó de 955 en el FY 2019-20 a 970 en el FY 2020-21.
  - La cantidad promedio de días hasta la resolución aumentó en aproximadamente 30 días en el FY 2020-21 en comparación con años anteriores, lo que se puede atribuir al impacto de la pandemia en la programación y celebración de audiencias parciales virtuales.

**Quejas relacionadas con la sección 4731  
del  
Código de Bienestar e Instituciones (WIC)  
recibidas por los centros regionales  
FY 2020-21**

## **Quejas por derechos del consumidor conforme a la sección 4731 del WIC**

### Fuentes y organización de los datos

#### *Quejas presentadas ante los centros regionales*

A partir del 15 de abril de 2021, y de forma trimestral con posterioridad, los centros regionales presentan ante el Departamento información sobre las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC respecto de las cuales el centro regional le envió al demandante una resolución propuesta por escrito en el trimestre anterior. La información se presentaba mediante una encuesta que incluía la fecha de recepción de la queja por parte del centro regional, la fecha de envío de la resolución propuesta al consumidor, el asunto de cada queja y la forma de resolución de la misma. Este proceso de presentación de informes comenzó en el tercer trimestre del FY 2020-21 y con posterioridad los centros regionales completaron y enviaron la encuesta correspondiente a los primeros dos trimestres del FY 2020-21, para garantizar que se reuniesen todos los datos necesarios para este Informe Legislativo. Tras recibir las encuestas completadas, el Departamento añadió la información demográfica de los consumidores (origen étnico/raza, idioma principal y edad) de sus registros administrativos.

#### *Apelaciones presentadas ante el Departamento*

Las apelaciones a las quejas por derechos del consumidor se presentan ante el Departamento. Los datos relativos a las apelaciones incluyen información sobre los temas objeto de cada apelación, la resolución de la apelación y el plazo en el cual el Departamento emitió una resolución (es decir, una decisión administrativa por escrito) para la apelación.

#### *Categorías y definiciones*

Los temas, las resoluciones y los plazos se categorizaron en todas las tablas como se indica a continuación. Consulte el Anexo A para obtener una descripción detallada y conocer la autoridad legal de cada una de las categorías de temas.

1. Temas de las quejas y apelaciones
  - a. Desarrollo/implementación del plan del programa individual (IPP)
  - b. Aviso de la acción propuesta
  - c. Plazo de 20 días hábiles para el centro regional
  - d. Presentación de registros
  - e. Coordinación de los servicios
  - f. Confidencialidad
  - g. Relacionado con el servicio
  - h. Requisitos de los proveedores
  - i. Derecho del consumidor a lo siguiente, conforme a la sección 4502 del WIC:
    - 1) elegir

- 2) recibir tratamiento y servicios de habilitación y apoyo en el entorno menos restrictivo
  - 3) vivir con dignidad, privacidad y atención humana
  - 4) participar en un programa de educación pública apropiado
  - 5) recibir atención y tratamientos médicos sin demoras
  - 6) tener libertad de religión y libertad para practicar creencias religiosas
  - 7) participar en actividades comunitarias e interactuar con pares
  - 8) hacer ejercicio físico y actividades recreativas
  - 9) estar libre de daño, incluyendo restricciones físicas innecesarias, aislamiento, medicación excesiva, maltrato o abandono
  - 10) negarse a someterse a procedimientos peligrosos
  - 11) tomar decisiones sobre su propia vida. Esto incluye dónde desea vivir, con quiénes desea vivir, las relaciones con los miembros de la comunidad, cómo pasa su tiempo, su educación y trabajo, sus actividades de recreación, sus metas personales a futuro y la planificación e implementación de un programa que cumpla con sus necesidades
  - 12) una investigación sin demoras de cualquier supuesto abuso a su persona
2. Resoluciones
- a. Quejas recibidas por los centros regionales
    - 1) Se proporcionaron servicios adicionales al consumidor o servicios adicionales a los clientes de los centros regionales
    - 2) Se produjo un cambio en el coordinador de servicios
    - 3) Se realizaron cambios en las políticas o los procedimientos del centro regional
    - 4) Se proporcionó capacitación al personal del centro regional o del proveedor
    - 5) Se exigía un Plan de Acción Correctiva (CAP) del proveedor
    - 6) El denunciante retiró la queja
    - 7) No se identificaron violaciones
    - 8) Las alegaciones no fueron concluyentes
    - 9) La queja estaba fuera del alcance de la sección 4731 del WIC
  - b. Apelaciones presentadas ante el Departamento
    - 1) Se exigía un CAP
    - 2) N/A (no se identificaron violaciones, fuera de alcance, no concluyente)
    - 3) Se retiró la queja
3. Plazos
- a. Quejas recibidas por los centros regionales
    - 1) 20 días hábiles
    - 2) Más de 20 días hábiles
    - 3) 40 días hábiles (para quejas recibidas después de la directiva del Departamento entre el 18 de marzo de 2020 y el 14 de julio de 2020)
    - 4) Más de 40 días hábiles (para quejas recibidas después de la directiva del Departamento entre el 18 de marzo de 2020 y el 14 de julio de 2020)
  - b. Apelaciones presentadas ante el Departamento
    - 1) 45 días calendario
    - 2) Más de 45 días calendario

### Siglas de los Centros Regionales

Sigla	Centro Regional (R C)
ACRC	Alta California Regional Center
CVRC	Central Valley Regional Center
ELARC	Eastern Los Angeles Regional Center
FDLRC	Frank D. Lanterman Regional Center
FNRC	Far Northern Regional Center
GGRC	Golden Gate Regional Center
HRC	Harbor Regional Center
IRC	Inland Regional Center
KRC	Kern Regional Center
NBRC	North Bay Regional Center
NLACRC	North Los Angeles County Regional Center
RCRC	Redwood Coast Regional Center
RCEB	Regional Center of the East Bay
RCOC	Regional Center of Orange County
SARC	San Andreas Regional Center
SCLARC	South Central Los Angeles Regional Center
SDRC	San Diego Regional Center
SG/PRC	San Gabriel/Pomona Regional Center
TCRC	Tri-Counties Regional Center
VMRC	Valley Mountain Regional Center
WRC	Westside Regional Center

**Tabla 1. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional**

Centro Regional	Cantidad total de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21
ACRC	7
CVRC	3
ELARC	4
FDLRC	6
FNRC	0
GGRC	5
HRC	7
IRC	17
KRC	5
NBRC	4
NLACRC	31
RCRC	0
RCEB	10
RCOC	16
SARC	3
SCLARC	13
SDRC	4
SGPRC	2
TCRC	4
VMRC	11
WRC	1
Total	153

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una queja. En el FY 2020-21, 132 personas presentaron 153 quejas.

**Tabla 2. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional y tema**

Centro Regional	Desarrollo/ implementación de un IPP	Aviso de la acción propuesta	Plazo del centro regional según la sección 4731	Presentación de registros	Coordinación de los servicios	Confidencialidad	Relacionado con el servicio	Requisitos de los proveedores	Sección 4502 del WIC	Total
ACRC	3	0	0	2	3	1	4	6	6	25
CVRC	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3
ELARC	0	0	0	0	2	0	4	0	0	6
FDLRC	0	1	0	0	1	0	3	1	1	7
FNRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GGRC	3	0	0	1	2	0	5	0	0	11
HRC	0	1	0	0	5	0	3	0	0	9
IRC	4	5	0	1	2	0	5	5	1	23
KRC	1	0	0	0	1	0	4	2	1	9
NBRC	1	1	0	0	2	0	1	3	1	9
NLACRC	11	3	2	1	22	3	11	11	7	71
RCRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCEB	0	0	0	2	7	1	9	3	0	22
RCOC	1	2	0	0	7	3	20	0	3	36
SARC	1	0	0	0	2	0	4	1	0	8
SCLARC	3	5	0	1	3	0	6	0	1	19
SDRC	0	0	0	0	1	1	2	0	0	4
SGPRC	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
TCRC	2	0	0	0	1	0	5	1	0	9
VMRC	0	0	0	0	5	2	4	12	0	23
WRC	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Total	30	20	2	8	67	12	90	46	23	298

Nota: consulte el Anexo A para ver descripciones detalladas de los temas. Una queja puede incluir varios temas. En el FY 2020-21 se presentaron 153 quejas que incluían 298 temas.

**Tabla 3. Cantidad de resoluciones de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por tipo y centro regional**

Centro Regional	Servicios adicionales	Cambio en el coordinador de servicios	Cambio en la política/los procedimientos del centro regional	Capacitación del personal	Plan de acción correctiva del proveedor	Se retiró la queja	No se identificaron violaciones	No concluyente	Fuera de alcance	Total
ACRC	0	0	0	0	0	0	24	0	1	25
CVRC	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4
ELARC	0	0	0	0	0	1	0	4	1	6
FDLRC	0	0	0	0	0	0	4	3	0	7
FNRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GGRC	1	2	0	1	0	0	6	0	1	11
HRC	0	1	0	0	0	0	6	0	2	9
IRC	0	0	0	3	0	0	7	0	13	23
KRC	0	1	0	0	0	1	2	1	4	9
NBRC	0	0	2	3	0	1	1	1	1	9
NLACRC	0	1	0	14	0	4	32	5	15	71
RCRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCEB	4	2	0	0	0	0	12	3	1	22
RCOC	1	0	0	0	0	0	13	2	20	36
SARC	0	1	0	0	1	0	6	0	0	8
SCLARC	1	1	0	5	0	0	4	0	8	19
SDRC	0	1	0	0	0	0	1	0	2	4
SGPRC	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
TCRC	0	0	0	0	0	0	9	0	0	9
VMRC	2	0	0	5	4	1	1	6	4	23
WRC	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Total	9	11	2	34	5	8	130	26	74	299

Nota: puede haber más de una resolución por queja o tema. En el FY 2020-21 se presentaron 153 quejas que incluían 298 temas, las cuales dieron lugar a 299 resoluciones.

**Tabla 4. Plazo en que se presentó una propuesta de resolución para las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional**

Centro Regional	Quejas recibidas entre el 1 de julio de 2020 y el 14 de julio de 2020			Quejas recibidas entre el 14 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021		
	40 días hábiles	Más de 40 días hábiles	Total	20 días hábiles	Más de 20 días hábiles	Total
ACRC	0	0	0	4	3	7
CVRC	0	0	0	3	0	3
ELARC	0	0	0	4	0	4
FDLRC	0	0	0	4	2	6
FNRC	0	0	0	0	0	0
GGRC	0	0	0	3	2	5
HRC	0	0	0	7	0	7
IRC	0	0	0	8	9	17
KRC	0	0	0	3	2	5
NBRC	0	0	0	2	2	4
NLACRC	2	3	5	7	19	26
RCRC	0	0	0	0	0	0
RCEB	1	0	1	7	2	9
RCOC	0	0	0	7	9	16
SARC	0	0	0	3	0	3
SCLARC	0	0	0	12	1	13
SDRC	0	0	0	4	0	4
SGPRC	0	0	0	0	2	2
TCRC	0	0	0	4	0	4
VMRC	0	0	0	8	3	11
WRC	0	0	0	1	0	1
Total	3	3	6	91	56	147

Nota: la sección 4731(b) del WIC establece que “toda queja recibida conforme a esta sección deberá derivarse inicialmente al director del centro regional del cual el consumidor reciba los servicios del manejo de su caso. El director deberá, dentro de un plazo de 20 días hábiles de haber recibido la queja, investigarla y enviar una propuesta de resolución por escrito al demandante y, si corresponde, al proveedor de servicios”. Para otorgar flexibilidad a los centros regionales en la priorización del trabajo asociado con la pandemia de COVID-19, la directiva del Departamento vigente desde el 18 de marzo de 2020 hasta el 14 de julio de 2020 eximió el requisito de 20 días hábiles. Durante dicho período de vigencia, los centros regionales debían investigar y proporcionar una propuesta de resolución por escrito al denunciante en un plazo de 40 días hábiles de la recepción de la queja. Se puede acceder a la Directiva del Departamento sobre requisitos eximidos debido a COVID-19 y la guía adicional en: [Directive - Extension of Waivers, Modifications and Directives Due to COVID-19 - June 29, 2021\(Directiva - Extensión de las exenciones, modificaciones y directivas debido a COVID-19, 29 de junio de 2021\)](#). En el FY 2020-21, de las 153 quejas presentadas, el plazo requerido para 6 de ellas fue de 40 días mientras que el plazo requerido para las 147 restantes fue de 20 días.

**Tabla 5. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores**

Centro Regional	Asiática	Negra/afroamericana	Hispana	Blanca	Otro origen étnico/raza	Total
ACRC	0	2	0	3	1	6
CVRC	0	0	0	3	0	3
ELARC	0	0	3	1	0	4
FDLRC	1	0	3	2	0	6
FNRC	0	0	0	0	0	0
GGRC	0	0	1	3	1	5
HRC	0	0	5	1	1	7
IRC	0	2	10	2	1	15
KRC	0	1	2	2	0	5
NBRC	0	0	0	3	1	4
NLACRC	1	3	8	11	2	25
RCRC	0	0	0	0	0	0
RCEB	1	1	1	2	4	9
RCOC	1	0	8	6	0	15
SARC	0	0	0	2	1	3
SCLARC	0	1	8	0	0	9
SDRC	0	1	1	2	0	4
SGPRC	0	0	0	2	0	2
TCRC	0	0	0	2	0	2
VMRC	1	0	1	5	1	8
WRC	0	1	0	0	0	1
Total	5	12	51	52	13	133

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una queja. Es posible que cada consumidor o su representante estén representados en esta tabla más de una vez si recibieron servicios de más de un centro regional durante el año fiscal y presentaron una queja ante cada uno de esos centros regionales. En el FY 2020-21, 132 personas presentaron 153 quejas. La categoría "Otro origen étnico/raza" incluye a los indígenas americanos o nativos de Alaska y a otros.

**Tabla 6. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores**

Centro Regional	Inglés	Español	Otros idiomas	Total
ACRC	6	0	0	6
CVRC	3	0	0	3
ELARC	1	3	0	4
FDLRC	6	0	0	6
FNRC	0	0	0	0
GGRC	5	0	0	5
HRC	4	3	0	7
IRC	11	4	0	15
KRC	3	2	0	5
NBRC	4	0	0	4
NLACRC	23	2	0	25
RCRC	0	0	0	0
RCEB	9	0	0	9
RCOC	7	7	1	15
SARC	3	0	0	3
SCLARC	5	4	0	9
SDRC	2	1	1	4
SGPRC	2	0	0	2
TCRC	2	0	0	2
VMRC	7	1	0	8
WRC	1	0	0	1
Total	104	27	2	133

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una queja. Es posible que cada consumidor o su representante estén representados en esta tabla más de una vez si recibieron servicios de más de un centro regional durante el año fiscal y presentaron una queja ante cada uno de esos centros regionales. En el FY 2020-21, 132 personas presentaron 153 quejas. Otros idiomas incluyen hebreo y coreano.

**Tabla 7. Cantidad de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC recibidas en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores**

Centro Regional	0 a 2 años	3 a 17 años	18 años en adelante	Total
ACRC	0	1	5	6
CVRC	0	1	2	3
ELARC	1	2	1	4
FDLRC	0	3	3	6
FNRC	0	0	0	0
GGRC	0	2	3	5
HRC	0	4	3	7
IRC	0	9	6	15
KRC	0	1	4	5
NBRC	0	1	3	4
NLACRC	1	6	18	25
RCRC	0	0	0	0
RCEB	0	1	8	9
RCOC	0	4	11	15
SARC	0	0	3	3
SCLARC	0	6	3	9
SDRC	0	2	2	4
SGPRC	0	0	2	2
TCRC	0	1	1	2
VMRC	0	3	5	8
WRC	0	0	1	1
Total	2	47	84	133

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una queja. Es posible que cada consumidor o su representante estén representados en esta tabla más de una vez si recibieron servicios de más de un centro regional durante el año fiscal y presentaron una queja ante cada uno de esos centros regionales. En el FY 2020-21, 132 personas presentaron 153 quejas. Si bien la sección 4731 del WIC es un mecanismo que pueden utilizar los consumidores de 3 años en adelante, algunas quejas se presentan en nombre de consumidores menores de tres años.

**Apelaciones de las quejas relacionadas  
con la sección 4731 del WIC  
presentadas ante el Departamento  
FY 2020-21**

**Tabla 8. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21**

Centro Regional	Cantidad de quejas apeladas	Cantidad total de quejas	Porcentaje de quejas apeladas
ACRC	1	7	14%
CVRC	0	3	0%
ELARC	3	4	75%
FDLRC	1	6	17%
FNRC	0	0	N/A
GGRC	2	5	40%
HRC	1	7	14%
IRC	4	17	24%
KRC	1	5	20%
NBRC	0	4	0%
NLACRC	2	31	6%
RCRC	0	0	N/A
RCEB	4	10	40%
RCOC	3	16	19%
SARC	2	3	67%
SCLARC	1	13	8%
SDRC	1	4	25%
SG/PRC	0	2	0%
TCRC	1	4	25%
VMRC	0	11	0%
WRC	0	1	0%
Total	27	153	18%

Nota: la apelación de una queja puede incluir varios temas.

**Tabla 9. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y tema.**

Centro Regional	Desarrollo/ implementación de un IPP	Aviso de la acción propuesta	Plazo de 20 días hábiles para el centro regional	Presentación de registros	Coordinación de los servicios	Confidencialidad	Relacionado con el servicio	Requisitos de los proveedores	Sección 4502 del WIC	Total
ACRC	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
CVRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ELARC	7	0	0	0	1	0	3	0	0	11
FDLRC	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
FNRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GGRC	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4
HRC	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
IRC	4	0	0	0	1	1	0	2	0	8
KRC	0	0	0	0	2	0	0	4	0	6
NBRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NLACRC	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
RCRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCEB	3	0	1	1	4	0	2	0	0	11
RCOC	4	1	0	0	1	1	2	0	0	9
SARC	0	0	0	0	0	0	0	5	2	7
SDRC	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SGPRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SCLARC	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
TCRC	2	1	0	0	3	0	0	0	0	6
VMRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	32	3	1	2	13	2	9	11	2	75

Nota: consulte el Anexo A para ver descripciones detalladas de los temas. Las quejas pueden incluir más de un tema. En el FY 2020-21, las 27 apelaciones de quejas incluyeron 75 temas.

**Tabla 10. Resoluciones de las apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y requisito de acción correctiva**

Centro Regional	Plan de acción correctiva requerido (centro regional y/o proveedor)	Plan de acción correctiva no requerido (es decir, no se identificaron violaciones, no concluyente, fuera de alcance)	Total
ACRC	0	3	3
CVRC	0	0	0
ELARC	0	11	11
FDLRC	1	1	2
FNRC	0	0	0
GGRC	0	4	4
HRC	0	2	2
IRC	0	8	8
KRC	3	3	6
NBRC	0	0	0
NLACRC	1	2	3
RCRC	0	0	0
RCEB	2	9	11
RCOC	0	9	9
SARC	3	4	7
SDRC	0	1	1
SG/PRC	0	0	0
SCLARC	2	0	2
TCRC	1	5	6
VMRC	0	0	0
WRC	0	0	0
Total	13	62	75

Nota: puede haber más de una resolución por apelación de queja o por tema. En el FY 2020-21, se emitieron 75 resoluciones para 27 apelaciones de quejas.

**Tabla 11. Plazo en que el Departamento emitió las decisiones administrativas escritas sobre las apelaciones de quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC en el FY 2020-21, por centro regional**

Centro Regional	45 días	Más de 45 días	Total
ACRC	1	0	1
CVRC	0	0	0
ELARC	3	0	3
FDLRC	1	0	1
FNRC	0	0	0
GGRC	2	0	2
HRC	1	0	1
IRC	4	0	4
KRC	1	0	1
NBRC	0	0	0
NLACRC	2	0	2
RCRC	0	0	0
RCEB	4	0	4
RCOC	3	0	3
SARC	2	0	2
SDRC	1	0	1
SGPRC	0	0	0
SCLARC	1	0	1
TCRC	1	0	1
VMRC	0	0	0
WRC	0	0	0
Total	27	0	27

Nota: la sección 4731(c) del WIC establece que “si el denunciante no está conforme con la resolución propuesta, puede derivar la queja, por escrito, al director de Servicios de Desarrollo en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de dicha resolución propuesta. El director deberá, dentro de los 45 días posteriores a haber recibido la queja, emitir una decisión administrativa por escrito y enviar una copia de la decisión al denunciante, al director del centro regional y al proveedor de servicios, si corresponde”.

**Tabla 12. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores**

Centro Regional	Asiática	Negra/ afroamericana	Hispana	Blanca	Otro origen étnico/raza	Total
ACRC	0	1	0	0	0	1
CVRC	0	0	0	0	0	0
ELARC	0	0	3	0	0	3
FDLRC	0	0	0	1	0	1
FNRC	0	0	0	0	0	0
GGRC	0	0	0	2	0	2
HRC	0	0	1	0	0	1
IRC	0	1	2	1	0	4
KRC	0	0	0	1	0	1
NBRC	0	0	0	0	0	0
NLACRC	0	0	0	2	0	2
RCRC	0	0	0	0	0	0
RCEB	0	1	2	0	1	4
RCOC	0	0	3	0	0	3
SARC	0	0	0	2	0	2
SDRC	0	1	0	0	0	1
SG/PRC	0	0	0	0	0	0
SCLARC	0	0	1	0	0	1
TCRC	0	0	0	1	0	1
VMRC	0	0	0	0	0	0
WRC	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una queja. Sin embargo, en el FY 2020-21, se registraron 27 apelaciones presentadas por 27 consumidores o sus representantes. La categoría "Otro origen étnico/raza" incluye Otros.

**Tabla 13. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores**

Centro Regional	Inglés	Español	Otros idiomas	Total
ACRC	1	0	0	1
CVRC	0	0	0	0
ELARC	0	3	0	3
FDLRC	1	0	0	1
FNRC	0	0	0	0
GGRC	2	0	0	2
HRC	1	0	0	1
IRC	3	1	0	4
KRC	1	0	0	1
NBRC	0	0	0	0
NLACRC	2	0	0	2
RCRC	0	0	0	0
RCEB	4	0	0	4
RCOC	0	3	0	3
SARC	2	0	0	2
SDRC	1	0	0	1
SG/PRC	0	0	0	0
SCLARC	0	1	0	1
TCRC	1	0	0	1
VMRC	0	0	0	0
WRC	0	0	0	0
Total	19	8	0	27

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una queja. Sin embargo, en el FY 2020-21, se registraron 27 apelaciones presentadas por 27 consumidores o sus representantes

**Tabla 14. Cantidad de apelaciones de las quejas relacionadas con la sección 4731 del WIC presentadas ante el Departamento en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores**

Centro Regional	0 a 2 años	3 a 17 años	18 años en adelante	Total
ACRC	0	0	1	1
CVRC	0	0	0	0
ELARC	0	2	1	3
FDLRC	0	1	0	1
FNRC	0	0	0	0
GGRC	0	1	1	2
HRC	0	1	0	1
IRC	0	3	1	4
KRC	0	0	1	1
NBRC	0	0	0	0
NLACRC	0	0	2	2
RCRC	0	0	0	0
RCEB	0	1	3	4
RCOC	0	0	3	3
SARC	0	0	2	2
SDRC	0	0	1	1
SG/PRC	0	0	0	0
SCLARC	0	1	0	1
TCRC	0	1	0	1
VMRC	0	0	0	0
WRC	0	0	0	0
Total	0	11	16	27

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una queja. Sin embargo, en el FY 2020-21, se registraron 27 apelaciones presentadas por 27 consumidores o sus representantes Si bien la sección 4731 del WIC es un mecanismo que pueden utilizar los consumidores de 3 años en adelante, algunas quejas se presentan en nombre de consumidores menores de tres años.

**Solicitudes de audiencias imparciales  
presentadas  
conforme a la sección 4710.5 del WIC en el  
FY 2020-21**

## **Solicitud de audiencia imparcial conforme a la sección 4710.5 del WIC**

### Fuentes y organización de los datos

El Departamento envió una encuesta a cada centro regional solicitando datos relativos a las solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21 y las solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21 con independencia de la fecha de presentación. La encuesta incluía toda la información disponible para el Departamento y se pidió a los centros regionales que agregasen detalles relativos a los asuntos presentados y al resultado de la resolución, según correspondiera (por ejemplo, si se concluyó que la persona era elegible en la instancia de mediación). Se identificaron las distintas categorías correspondientes a cada tipo de asunto y sus resoluciones para los temas principales de cada solicitud de audiencia imparcial. Los centros regionales proporcionaron la información demográfica (origen étnico/raza, idioma principal y edad) de los consumidores incluida en el Archivo Maestro de Clientes.

1. Algunos de los motivos (es decir, los asuntos presentados) de las solicitudes de audiencias imparciales son los siguientes:
  - a. Elegibilidad
  - b. Programa de día/Empleo
  - c. Gastos médicos/dentales
  - d. Programa de autodeterminación
  - e. Servicios de evaluación/terapia/salud conductual
  - f. Respiro/guardería/asistencia personal
  - g. Servicios de vida independiente (ILS), servicios de vida con apoyo (SLS)/gastos residenciales/de vivienda/de alquiler/de hotel
  - h. Otros: servicios varios
  - i. Otros: gastos varios
2. Se asignó el tipo de asunto correspondiente a cada resolución de la audiencia imparcial (vea el punto 1 anterior).
3. Las resoluciones se categorizaron de la siguiente manera:
  - a. Resuelta durante o antes de una reunión informal
  - b. Resuelta en la instancia de mediación
  - c. Resuelta en una audiencia imparcial a nivel estatal
    - i. Otorgada
    - ii. Denegada
    - iii. Decisión dividida
    - iv. Desestimada
  - d. El denunciante retiró la solicitud por otros motivos
4. Los resultados de las resoluciones de audiencias imparciales se categorizaron de la siguiente manera:
  - a. Elegible
  - b. No elegible
  - c. Financiación total de los servicios
  - d. Financiación parcial de los servicios
  - e. Denegación de financiación para los servicios
  - f. Otro resultado
  - g. Desestimación del caso
  - h. El denunciante retiró la solicitud

5. Se calculó el tiempo hasta la resolución como la cantidad de días a partir de la fecha de presentación de la solicitud de audiencia imparcial ante el centro regional hasta la fecha de su resolución mediante una reunión informal, una mediación o una audiencia imparcial a nivel estatal.

**Tabla 15. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional**

Centro Regional	Total de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21
ACRC	37
CVRC	24
ELARC	30
FDLRC	27
FNRC	14
GGRC	16
HRC	36
IRC	169
KRC	20
NBRC	9
NLACRC	104
RCRC	7
RCEB	25
RCOC	63
SARC	27
SCLARC	89
SDRC	14
SGPRC	82
TCRC	26
VMRC	24
WRC	70
Total	913

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una solicitud de audiencia imparcial. En el FY 2020-21, 832 personas presentaron 913 solicitudes de audiencias imparciales.

**Tabla 16. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y asunto**

Centro Regional	Elegibilidad	Programa de día/Empleo	Servicios médicos/dentales	Programa de autodeterminación	Servicios de evaluación/terapia/salud conductual	Respiro/guardería/asistencia personal	ILS/SLS/gastos residenciales/de vivienda/de alquiler/de hotel	Otros servicios varios	Otros gastos varios	Total
ACRC	12	6	0	2	1	8	3	4	3	39
CVRC	21	0	0	0	3	0	0	1	0	25
ELARC	7	1	2	5	4	7	2	2	1	31
FDLRC	7	1	1	1	2	2	4	10	1	29
FNRC	8	0	0	0	1	1	0	4	0	14
GGRC	9	0	0	1	2	2	1	1	1	17
HRC	12	3	0	2	8	12	0	6	4	47
IRC	116	2	1	2	6	25	6	9	3	170
KRC	11	0	0	3	3	0	1	0	2	20
NBRC	6	0	0	0	1	0	1	1	0	9
NLACRC	75	2	3	3	6	5	9	2	0	105
RCRC	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
RCEB	2	0	1	2	0	7	4	3	6	25
RCOC	11	3	1	4	8	28	2	6	7	70
SARC	19	0	1	2	0	0	0	0	5	27
SCLARC	59	0	0	2	5	23	0	0	1	90
SDRC	1	2	0	0	4	7	1	2	0	17
SGPRC	23	10	4	3	8	10	2	10	20	90
TCRC	14	0	1	0	2	5	3	2	1	28
VMRC	11	0	0	2	4	0	2	3	2	24
WRC	33	0	0	0	11	13	3	11	1	72
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>79</b>	<b>155</b>	<b>44</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>956</b>

Nota: las solicitudes de audiencias imparciales pueden incluir más de un asunto. En el FY 2020-21, las 913 solicitudes de audiencias imparciales presentadas incluyeron 956 asuntos. Los servicios de evaluación/terapia/salud conductual incluyen psiquiatría/psicología/orientación. Otros servicios varios incluyen servicios de atención de crisis, servicios jurídicos, servicios de traducción, servicios sociales/recreativos, educación, capacitación, exenciones de servicios basados en el hogar y la comunidad y transporte. Otros gastos varios incluyen adaptaciones para el hogar o el automóvil.

**Tabla 17. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores**

Centro Regional	Asiática	Negra/afroamericana	Hispana	Blanca	Otro origen étnico/raza	Total
ACRC	1	1	6	20	8	36
CVRC	0	1	7	7	7	22
ELARC	5	0	15	4	1	25
FDLRC	1	4	6	7	0	18
FNRC	0	1	1	12	0	14
GGRC	3	1	3	5	4	16
HRC	0	6	16	7	3	32
IRC	7	17	36	33	70	163
KRC	2	3	4	6	5	20
NBRC	0	0	1	2	6	9
NLACRC	3	18	36	31	11	99
RCRC	0	0	0	6	0	6
RCEB	7	3	0	9	6	25
RCOC	8	0	27	15	3	53
SARC	4	0	8	4	8	24
SCLARC	1	11	68	1	4	85
SDRC	0	2	3	4	2	11
SGPRC	3	2	38	11	13	67
TCRC	0	0	5	10	4	19
VMRC	4	3	6	6	5	24
WRC	1	7	16	22	18	64
Total	50	80	302	222	178	832

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una solicitud de audiencia imparcial. Se registró un total de 913 solicitudes de audiencias imparciales presentadas por 832 personas. En esta tabla, cada consumidor o su representante aparecen representados una sola vez. La categoría "Asiática" incluye indígenas asiáticos, chinos, filipinos, japoneses, coreanos, vietnamitas y otras personas asiáticas. La categoría "Blanca" incluye rusos y otras personas de raza blanca. La categoría "Otro origen étnico/raza" incluye personas de origen étnico mixto, otros y no identificado.

**Tabla 18. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores**

Centro Regional	Inglés	Español	Otros idiomas	Total
ACRC	34	1	1	36
CVRC	19	2	1	22
ELARC	17	5	3	25
FDLRC	17	1	0	18
FNRC	13	1	0	14
GGRC	13	2	1	16
HRC	22	9	1	32
IRC	141	19	3	163
KRC	18	1	1	20
NBRC	8	1	0	9
NLACRC	80	15	4	99
RCRC	6	0	0	6
RCEB	20	0	5	25
RCOC	34	19	0	53
SARC	15	5	4	24
SCLARC	37	47	1	85
SDRC	9	1	1	11
SGPRC	52	13	2	67
TCRC	17	2	0	19
VMRC	18	5	1	24
WRC	56	7	1	64
Total	646	156	30	832

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una solicitud de audiencia imparcial. Se registró un total de 913 solicitudes de audiencias imparciales presentadas por 832 personas. En esta tabla, cada consumidor o su representante aparecen representados una sola vez. Otros idiomas incluyen: árabe, armenio, lenguaje de señas americano, cantonés, farsi (persa), hebreo, coreano, chino mandarín, otros y no identificado.

**Tabla 19. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores**

Centro Regional	0 a 2 años	3 a 17 años	18 años en adelante	Total
ACRC	1	12	23	36
CVRC	0	13	9	22
ELARC	1	13	11	25
FDLRC	1	8	9	18
FNRC	0	9	5	14
GGRC	0	6	10	16
HRC	0	23	9	32
IRC	9	96	58	163
KRC	0	11	9	20
NBRC	0	5	4	9
NLACRC	5	62	32	99
RCRC	0	5	1	6
RCEB	0	12	13	25
RCOC	2	29	22	53
SARC	2	13	9	24
SCLARC	0	69	16	85
SDRC	0	5	6	11
SGPRC	0	42	25	67
TCRC	0	12	7	19
VMRC	0	17	7	24
WRC	1	43	20	64
Total	22	505	305	832

Nota: el consumidor o su representante pueden presentar más de una solicitud de audiencia imparcial. Se registró un total de 913 solicitudes de audiencias imparciales presentadas por 832 personas. En esta tabla, cada consumidor o su representante aparecen representados una sola vez.

**Tabla 20. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional**

Centro Regional	Total de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21
ACRC	37
CVRC	21
ELARC	38
FDLRC	29
FNRC	12
GGRC	18
HRC	41
IRC	195
KRC	22
NBRC	10
NLACRC	132
RCRC	7
RCEB	23
RCOC	57
SARC	33
SCLARC	89
SDRC	16
SGPRC	67
TCRC	27
VMRC	23
WRC	73
Total	970

Nota: el consumidor o su representante pueden tener más de una solicitud de audiencia imparcial resuelta por FY. En el FY 2020-21, se resolvieron 970 solicitudes de audiencias imparciales para 886 personas.

**Tabla 21. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y asunto**

Centro Regional	Elegibilidad	Programa de día/Empleo	Servicios médicos/dentales	Programa de autodeterminación	Servicios de evaluación/terapia/salud conductual	Respiro/guardería/asistencia personal	ILS/SLS/gastos residenciales/de vivienda/de alquiler/de hotel	Otros servicios varios	Otros gastos varios	Total
ACRC	14	6	0	1	1	6	3	3	3	37
CVRC	19	0	0	0	2	0	0	1	0	22
ELARC	6	2	0	1	9	14	5	2	2	41
FDLRC	7	1	1	0	3	4	4	9	2	31
FNRC	5	0	0	0	1	1	0	4	1	12
GGRC	12	0	0	1	4	2	0	2	0	21
HRC	11	3	2	3	7	12	4	7	3	52
IRC	137	1	1	3	8	26	6	12	4	198
KRC	10	2	0	3	2	0	1	2	2	22
NBRC	7	0	0	0	0	0	2	1	0	10
NLACRC	102	3	1	2	6	8	9	3	0	134
RCRC	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
RCEB	1	0	1	2	0	9	3	2	6	24
RCOC	13	1	0	4	3	29	2	5	7	64
SARC	24	0	1	0	0	1	1	1	5	33
SCLARC	66	0	0	3	5	11	1	3	1	90
SDRC	0	3	0	1	5	5	2	1	0	17
SGPRC	30	6	3	1	5	4	3	8	10	70
TCRC	15	0	1	0	2	5	4	3	0	30
VMRC	10	0	0	1	4	0	2	4	2	23
WRC	35	2	0	0	10	12	5	10	3	77
Total	531	30	11	26	77	149	57	83	51	1,015

Nota: las solicitudes de audiencias imparciales pueden incluir más de un asunto. En el FY 2020-21, se resolvieron 970 audiencias imparciales, que incluyeron 1,015 asuntos presentados. Los servicios de evaluación/terapia/salud conductual incluyen psiquiatría/psicología/orientación. Otros servicios varios incluyen servicios de atención de crisis, servicios jurídicos, servicios de traducción, servicios sociales/recreativos, educación, capacitación, exenciones de servicios basados en el hogar y la comunidad y transporte. Otros gastos varios incluyen adaptaciones para el hogar o el automóvil.

**Tabla 22. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales presentadas en el FY 2020-21, por centro regional y origen étnico/raza de los consumidores**

Centro Regional	Asiática	Negra/afroamericana	Hispana	Blanca	Otro origen étnico/raza	Total
ACRC	1	1	5	21	7	35
CVRC	0	0	9	6	5	20
ELARC	7	0	17	8	0	32
FDLRC	3	3	6	6	1	19
FNRC	0	1	0	11	0	12
GGRC	2	2	3	7	3	17
HRC	1	7	17	7	5	37
IRC	8	18	44	35	83	188
KRC	0	2	7	8	5	22
NBRC	0	1	1	4	4	10
NLACRC	4	25	52	29	13	123
RCRC	0	0	0	6	0	6
RCEB	7	4	0	8	4	23
RCOC	6	1	23	14	5	49
SARC	7	0	11	6	7	31
SCLARC	1	14	62	1	5	83
SDRC	0	2	5	4	2	13
SGPRC	3	0	32	11	12	58
TCRC	0	0	6	11	4	21
VMRC	4	1	3	7	6	21
WRC	5	6	20	15	20	66
Total	59	88	323	225	191	886

Nota: el consumidor o su representante pueden tener más de una solicitud de audiencia imparciales resuelta. En el FY 2020-21, se resolvieron 970 solicitudes de audiencias imparciales para 886 personas. En esta tabla, cada consumidor o su representante aparecen representados una sola vez. La categoría "Asiática" incluye indígenas asiáticos, chinos, filipinos, japoneses, coreanos, vietnamitas y otras personas asiáticas. La categoría "Blanca" incluye rusos y otras personas de raza blanca. La categoría "Otro origen étnico/raza" incluye indígenas americanos/nativos de Alaska, personas de origen étnico mixto, otros y no identificados.

**Tabla 23. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional e idioma principal de los consumidores**

Centro Regional	Inglés	Español	Otros idiomas	Total
ACRC	34	0	1	35
CVRC	17	2	1	20
ELARC	20	9	3	32
FDLRC	16	2	1	19
FNRC	12	0	0	12
GGRC	15	2	0	17
HRC	27	9	1	37
IRC	159	25	4	188
KRC	20	1	1	22
NBRC	9	1	0	10
NLACRC	96	24	3	123
RCRC	6	0	0	6
RCEB	18	0	5	23
RCOC	34	15	0	49
SARC	20	6	5	31
SCLARC	43	38	2	83
SDRC	11	1	1	13
SGPRC	47	10	1	58
TCRC	20	1	0	21
VMRC	17	3	1	21
WRC	54	10	2	66
Total	695	159	32	886

Nota: el consumidor o su representante pueden tener más de una solicitud de audiencia imparcial resuelta. En el FY 2020-21, se resolvieron 970 solicitudes de audiencias imparciales para 886 personas. En esta tabla, cada consumidor o su representante aparecen representados una sola vez. Otros idiomas incluyen: árabe, armenio, lenguaje de señas americano, chino cantonés, farsi (persa), hebreo, hindi (norte de India) coreano, chino mandarín, vietnamita, otros y no identificado.

**Tabla 24. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y edad de los consumidores**

Centro Regional	0 a 2 años	3 a 17 años	18 años en adelante	Total
ACRC	1	11	23	35
CVRC	0	13	7	20
ELARC	0	13	19	32
FDLRC	0	9	10	19
FNRC	0	6	6	12
GGRC	0	10	7	17
HRC	0	23	14	37
IRC	8	113	67	188
KRC	0	10	12	22
NBRC	0	4	6	10
NLACRC	5	83	35	123
RCRC	0	4	2	6
RCEB	0	12	11	23
RCOC	2	28	19	49
SARC	2	18	11	31
SCLARC	0	70	13	83
SDRC	0	4	9	13
SGPRC	0	38	20	58
TCRC	0	11	10	21
VMRC	0	13	8	21
WRC	2	45	19	66
Total	20	538	328	886

Nota: el consumidor o su representante pueden tener más de una solicitud de audiencia imparcial resuelta. En el FY 2020-21, se resolvieron 970 solicitudes de audiencias imparciales para 886 personas. En esta tabla, cada consumidor o su representante aparecen representados una sola vez.

**Tabla 25. Cantidad de asuntos presentados en las solicitudes de audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y tipo de resolución**

Centro Regional	Resuelta durante o antes de una reunión informal	Resuelta en la instancia de mediación	Otorgada en una audiencia imparcial a nivel estatal	Denegada en una audiencia imparcial a nivel estatal	Decisión dividida en una audiencia imparcial a nivel estatal	Desestimada en una audiencia imparcial a nivel estatal	El denunciante retiró la solicitud	Total
ACRC	20	2	2	5	1	7	0	37
CVRC	22	0	0	0	0	0	0	22
ELARC	22	0	2	14	3	0	0	41
FDLRC	14	3	0	2	0	9	3	31
FNRC	10	0	0	2	0	0	0	12
GGRC	7	1	3	5	0	3	2	21
HRC	25	2	2	11	2	10	0	52
IRC	147	4	3	30	6	8	0	198
KRC	15	0	1	2	3	1	0	22
NBRC	9	0	0	1	0	0	0	10
NLACRC	104	0	4	17	0	9	0	134
RCRC	6	0	0	1	0	0	0	7
RCEB	7	6	0	7	0	4	0	24
RCOC	36	10	0	12	0	2	4	64
SARC	17	4	0	6	1	2	3	33
SCLARC	60	0	4	12	2	12	0	90
SDRC	7	6	0	4	0	0	0	17
SGPRC	38	4	5	15	4	4	0	70
TCRC	16	8	2	3	0	0	1	30
VMRC	18	1	0	3	0	1	0	23
WRC	46	0	10	15	3	3	0	77
Total	646	51	38	167	25	75	13	1,015

Nota: en el FY 2020-21, se resolvieron 970 audiencias imparciales, que incluyeron 1,015 asuntos. La opción “El denunciante retiró la solicitud” refleja la cantidad de solicitudes que retiró el denunciante por un motivo no identificado en el Aviso de Resolución.

**Tabla 26. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales por motivos de elegibilidad resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y resolución/resultado**

Centro Regional	El centro regional acordó realizar una evaluación de admisión/ elegibilidad	Se determinó que la persona era elegible durante o antes de una reunión informal	Se determinó que la persona no era elegible durante o antes de una reunión informal	Se determinó que la persona era elegible en la instancia de mediación	Se determinó que la persona no era elegible en la instancia de mediación	Se determinó que la persona era elegible en una audiencia imparcial a nivel estatal	Se determinó que la persona no era elegible en una audiencia imparcial a nivel estatal	Se desestimó la solicitud en una audiencia imparcial a nivel estatal	El denunciante retiró la solicitud	Total
ACRC	3	5	3	0	0	0	1	2	0	14
CVRC	6	4	9	0	0	0	0	0	0	19
ELARC	2	4	0	0	0	0	0	0	0	6
FDLRC	0	3	2	0	0	0	1	1	0	7
FNRC	0	4	1	0	0	0	0	0	0	5
GGRC	2	3	1	0	0	2	1	1	2	12
HRC	3	2	4	0	0	0	0	2	0	11
IRC	28	35	50	0	0	1	20	3	0	137
KRC	5	0	3	0	0	0	1	1	0	10
NBRC	0	2	4	0	0	0	1	0	0	7
NLACRC	39	18	30	0	0	0	8	7	0	102
RCRC	1	0	5	0	0	0	1	0	0	7
RCEB	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
RCOC	6	2	3	0	0	0	0	0	2	13
SARC	5	3	7	0	0	0	5	1	3	24
SCLARC	0	36	15	0	0	0	5	10	0	66
SDRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SGPRC	11	2	7	0	0	1	6	3	0	30
TCRC	3	4	5	1	0	1	1	0	0	15
VMRC	3	3	4	0	0	0	0	0	0	10
WRC	4	16	5	0	0	3	5	2	0	35
Total	121	147	158	1	0	8	56	33	7	531

Nota: la opción "El denunciante retiró la solicitud" refleja la cantidad de solicitudes que retiró el denunciante por un motivo no identificado en el Aviso de Resolución.

**Tabla 27. Cantidad de solicitudes de audiencias imparciales relacionadas con servicios resueltas en el FY 2020-21, por centro regional y resolución/resultado**

Centro Regional	Financiación total de los servicios durante o antes de una reunión informal	Financiación parcial de los servicios durante o antes de una reunión informal	Otro resultado durante o antes de una reunión informal	Financiación total de los servicios en la instancia de mediación	Financiación parcial de los servicios en la instancia de mediación	Otro resultado en la instancia de mediación	Financiación total de los servicios en una audiencia imparcial a nivel estatal	Financiación parcial de los servicios en una audiencia imparcial a nivel estatal	Denegación de los servicios en una audiencia imparcial a nivel estatal	Se desestimó la solicitud en una audiencia imparcial a nivel estatal	El denunciante retiró la solicitud	Total
ACRC	1	0	9	0	1	1	2	0	4	5	0	23
CVRC	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
ELARC	7	4	5	0	0	0	2	3	14	0	0	35
FDLRC	2	3	4	1	1	1	0	0	1	8	3	24
FNRC	3	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	7
GGRC	1	0	0	1	0	0	2	0	3	2	0	9
HRC	2	4	10	0	1	1	2	2	11	8	0	41
IRC	12	11	15	2	0	2	1	1	12	5	0	61
KRC	4	1	2	0	0	0	1	3	1	0	0	12
NBRC	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
NLACRC	9	0	7	0	0	0	5	0	9	2	0	32
RCRC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RCEB	5	0	1	2	4	0	0	0	7	4	0	23
RCOC	6	5	15	4	2	3	0	0	12	2	2	51
SARC	1	0	2	0	1	2	0	1	1	1	0	9
SCLARC	3	3	3	0	0	0	4	2	7	2	0	24
SDRC	3	0	4	5	1	0	0	0	4	0	0	17
SGPRC	8	1	9	2	2	0	4	4	9	1	0	40
TCRC	2	0	4	2	0	3	1	0	2	0	1	15
VMRC	6	2	0	0	1	0	0	0	3	1	0	13
WRC	9	8	4	0	0	0	8	2	10	1	0	42
Total	86	44	98	19	14	13	32	18	112	42	6	484

Nota: las opciones “Otro resultado durante o antes de una reunión informal” y “Otro resultado en la instancia de mediación” reflejan soluciones únicas. La opción “El denunciante retiró la solicitud” refleja la cantidad de solicitudes que retiró el denunciante por un motivo no identificado en el Aviso de Resolución.

**Tabla 28. Para las solicitudes de audiencias imparciales resueltas, la cantidad promedio de días calendario desde la fecha de solicitud de la audiencia imparcial hasta la fecha de resolución en el FY 2020-21.**

Centro Regional	Resuelta durante o antes de una reunión informal	Resuelta en la instancia de mediación	Otorgada en una audiencia imparcial a nivel estatal	Denegada en una audiencia imparcial a nivel estatal	Decisión dividida en una audiencia imparcial a nivel estatal	Se desestimó la solicitud en una audiencia imparcial a nivel estatal	El denunciante retiró la solicitud	Promedio
ACRC	47	67	81	65	38	49	N/A	53
CVRC	68	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	68
ELARC	111	N/A	231	115	276	N/A	N/A	130
FDLRC	113	149	N/A	84	N/A	90	93	106
FNRC	64	N/A	N/A	277	N/A	N/A	N/A	100
GGRC	49	35	312	135	N/A	176	127	132
HRC	82	176	418	130	328	80	N/A	118
IRC	63	82	273	128	309	36	N/A	83
KRC	37	N/A	188	93	172	78	N/A	69
NBRC	74	N/A	N/A	448	N/A	N/A	N/A	111
NLACRC	106	N/A	124	189	N/A	103	N/A	117
RCRC	31	N/A	N/A	427	N/A	N/A	N/A	88
RCEB	56	42	N/A	49	N/A	133	N/A	63
RCOC	76	91	N/A	104	N/A	170	95	87
SARC	85	57	N/A	198	52	17	150	103
SCLARC	74	N/A	112	175	204	108	N/A	93
SDRC	31	82	N/A	62	N/A	N/A	N/A	53
SGPRC	116	146	158	145	105	129	N/A	127
TCRC	115	150	240	182	N/A	N/A	64	137
VMRC	75	33	N/A	255	N/A	48	N/A	95
WRC	103	N/A	106	194	215	155	N/A	128
Promedio	82	98	176	146	217	93	110	101

Nota: la tabla muestra la cantidad promedio de días calendario hasta la resolución de las audiencias imparciales resueltas en el FY 2020-21. El promedio se calcula sumando la cantidad de días transcurridos desde la presentación hasta la resolución de la audiencia imparcial y dividiendo el resultado por la cantidad de audiencias imparciales. La opción "El denunciante retiró la solicitud" refleja la cantidad de solicitudes que retiró el denunciante por un motivo no identificado en el Aviso de Resolución.

## Anexo A

### **Autoridad legal de las categorías de temas de las quejas relacionadas con la sección del WIC presentadas ante los centros regionales y las apelaciones presentadas ante el Departamento.**

#### Desarrollo/implementación del plan del programa individual (IPP)

1. Sección 4646 del WIC “(b) El plan del programa individual se desarrolla a través de un proceso de identificación de las necesidades individuales. La persona con discapacidades de desarrollo y, si corresponde, sus padres, su tutor legal o su representante autorizado, tendrán la oportunidad de participar activamente en el desarrollo del plan”.
2. Sección 4646 del WIC “(c) Se debe desarrollar un plan del programa individual para cualquier persona que, tras su admisión y evaluación, se considere elegible para recibir servicios del centro regional. Estos planes se deben completar en un plazo de 60 días desde la finalización de la evaluación. En el momento de la admisión, el centro regional informará al consumidor y, si corresponde, a sus padres, tutor legal o representante autorizado, sobre los servicios disponibles a través del consejo estatal y la agencia de protección y representación designada por el Gobernador de conformidad con las leyes federales, y proporcionará la dirección y los números de teléfono de dichas agencias”.
3. Sección 4646 del WIC “(d) El equipo de planificación debe trabajar en conjunto para preparar los planes del programa individual. Las decisiones relativas a las metas y los objetivos del consumidor y a los servicios y apoyos que se incluirán en el plan del programa individual de dicho consumidor y serán adquiridos por el centro regional u obtenidos de otras agencias genéricas deben acordarse entre el representante del centro regional y el consumidor o, si corresponde, sus padres, su tutor legal o su representante autorizado en la reunión sobre el plan del programa”.
4. Sección 4646 del WIC “(e) Los centros regionales deben cumplir con la solicitud del consumidor o, si corresponde, la solicitud de sus padres, su tutor legal o su representante autorizado, de que se notifique por escrito a un representante designado sobre todas las reuniones celebradas para desarrollar o revisar el plan del programa individual y sobre todas las notificaciones enviadas al consumidor conforme a la sección 4710. El representante designado puede ser un padre o un familiar”.
5. Sección 4646 del WIC “(g) Si no se logra llegar a un acuerdo definitivo en una reunión del plan del programa sobre los servicios y apoyos que se brindarán al consumidor, se convocará a una nueva reunión en un plazo de 15 días o en un plazo mayor si así lo solicita el consumidor o sus padres, su tutor legal o su representante autorizado, si corresponde, o si así lo acuerda el equipo de planificación”.

### Aviso de la acción propuesta

Sección 4710 del WIC “(b) Se notificará de forma adecuada al beneficiario y a su representante autorizado, si lo hubiera, por correo certificado en un plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la decisión de la agencia sin el consentimiento mutuo del beneficiario o de sus representantes autorizados, si corresponde, de denegar el inicio de un servicio o apoyo que se haya solicitado incluir en el plan del programa individual”.

### Plazo de 20 días hábiles para el centro regional

Sección 4731 del WIC: “(b) ... El director (del centro regional) deberá, dentro de un plazo de 20 días hábiles desde la recepción de la queja, investigarla y enviar una propuesta de resolución por escrito al denunciante”.

### Plazo de 45 días del Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS)

Sección 4731 del WIC: “(c) Si el demandante no está satisfecho con la resolución propuesta, podrá derivar su queja, por escrito, al Director de Servicios de Desarrollo dentro de un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la resolución propuesta. El director deberá, dentro de un plazo de 45 días de haber recibido la queja, emitir una decisión administrativa por escrito y enviar una copia de la decisión al demandante, al director del centro regional o centro de desarrollo estatal y al proveedor de servicios, si corresponde”.

### Presentación de registros

Sección 4726 del WIC: “No obstante las disposiciones de la Sección 5328, se proporcionará acceso a los registros al solicitante o beneficiario de servicios o a su representante autorizado, incluida la persona designada como responsable de la toma de decisiones relativas a los servicios de desarrollo... a los fines del procedimiento de apelación de conformidad con este capítulo”.

### Coordinación de los servicios

Sección 4647 del WIC: “(b) El centro regional asignará a un coordinador de servicios que será responsable de implementar, supervisar y monitorear cada plan del programa individual. El coordinador de servicios puede ser un empleado del centro regional o una persona o empleado calificados de una agencia contratada por el centro regional para prestar servicios de coordinación de servicios... El centro regional notificará por escrito al consumidor o, si corresponde, a sus padres, su tutor legal o su representante autorizado, sobre cualquier cambio permanente del coordinador de servicios asignado en un plazo de 10 días hábiles. Ninguna persona continuará trabajando como coordinador de servicios para ningún plan del programa individual salvo que exista un acuerdo entre todas las partes de que la persona debería continuar su labor como coordinador de servicios”.

### Confidencialidad

Sección 5328 del WIC: “(a) Toda la información y los registros obtenidos durante la prestación de servicios conforme a la División 4 (a partir de la Sección 4000), la

División 4.1 (a partir de la Sección 4400), la División 4.5 (a partir de la Sección 4500), la División 5 (a partir de la Sección 5000), la División 6 (a partir de la Sección 6000) o la División 7 (a partir de la Sección 7100), a beneficiarios voluntarios o involuntarios de servicios se consideran confidenciales. (La información y los registros obtenidos durante la prestación de servicios similares a beneficiarios voluntarios o involuntarios antes de 1969 también son de naturaleza confidencial). Solo se divulgará dicha información y registros en los siguientes casos: 1) En comunicaciones entre profesionales calificados en la prestación de los servicios o las derivaciones correspondientes, o durante el transcurso de procesos de tutela. Se debe obtener el consentimiento del paciente o su tutor antes de que un profesional empleado por una institución pueda revelar información o registros del paciente a otro profesional no empleado por la institución que no tenga responsabilidad médica o psicológica de la atención del paciente”.

#### Relacionado con el servicio

1. Algunas quejas incluyen disputas sobre el monto, la naturaleza y el alcance de los servicios prestados o no prestados por el centro regional. La sección 4731 del WIC rechaza de forma expresa la presentación de quejas sobre servicios.
2. Sección 4731 del WIC: “(e) Esta sección no se utilizará para resolver disputas referentes a la naturaleza, el alcance o la cantidad de los servicios y apoyos que deberían incluirse en un programa de plan individual, para lo cual hay un proceso de apelación establecido en esta división, ni para disputas relacionadas con apelaciones de tarifas o de auditorías, para lo cual hay un proceso establecido en estos reglamentos. Tales disputas se deben resolver a través de los procedimientos de apelación establecidos por esta división o los reglamentos”.

#### Requisitos de los proveedores

Algunas quejas incluyen inquietudes y desacuerdos con las actividades y la conducta del proveedor.

#### Derechos del Consumidor (secciones 4502 y 4503 del WIC)

Sección 4502 del WIC “(a) Las personas con discapacidades del desarrollo tienen los mismos derechos y responsabilidades legales garantizados a todas las demás personas por la Constitución y las leyes de los Estados Unidos y la Constitución y las leyes del Estado de California. No se impedirá la participación, no se denegarán beneficios ni se someterá a discriminación en ningún programa o actividad que reciba financiación pública a ninguna persona que califique de otra forma por tener una discapacidad del desarrollo.

(b) Es la intención de la Legislatura que las personas con discapacidades del desarrollo tengan derechos, incluidos, a modo enunciativo, los siguientes:

(1) El derecho a recibir tratamiento y servicios de habilitación y apoyos en el entorno menos restrictivo. El tratamiento y los servicios de habilitación y apoyos deben fomentar el potencial de desarrollo de la persona y dirigirse hacia el logro de las vidas más independientes, productivas y normales posibles. Tales servicios deben proteger

la libertad personal de la persona y deben contar con las condiciones menos restrictivas necesarias para lograr los propósitos del tratamiento, los servicios o los apoyos.

(2) El derecho a la dignidad, privacidad y atención humana. Los tratamientos, servicios y apoyos deben prestarse en entornos comunitarios naturales, en la mayor medida posible.

(3) El derecho a participar en un programa de educación pública adecuado, independientemente del grado de discapacidad.

(4) El derecho a recibir atención y tratamiento médicos sin demoras.

(5) El derecho a la libertad de religión y libertad para practicar creencias religiosas.

(6) El derecho a participar en actividades comunitarias e interactuar socialmente.

(7) El derecho al ejercicio físico y al esparcimiento.

(8) El derecho a estar libre de daño, incluyendo restricciones físicas innecesarias, aislamiento, medicación excesiva, maltrato o abandono.

(9) El derecho a negarse a someterse a procedimientos peligrosos.

(10) El derecho a tomar decisiones sobre su propia vida. Esto incluye dónde desea vivir, con quiénes desea vivir, las relaciones con los miembros de la comunidad, cómo pasa su tiempo, su educación y trabajo, sus actividades de recreación, sus metas personales a futuro y la planificación e implementación de un programa que cumpla con sus necesidades.

(11) El derecho a que se realice una investigación sin demoras de cualquier supuesto abuso a su persona”.

Sección 4502.1 del WIC: “(a) El derecho de las personas con discapacidades del desarrollo a elegir en su propia vida exige que todas las agencias públicas o privadas que reciban fondos estatales para brindar servicios a personas con discapacidades del desarrollo, incluidos, sin limitación, los centros regionales, respeten las elecciones realizadas por el consumidor o, si corresponde, sus padres, su tutor o su representante autorizado. Dichas agencias públicas o privadas deben brindar a los consumidores oportunidades de tomar decisiones en cualquier aspecto de su vida cotidiana y proporcionarles toda la información relevante en un formato comprensible para ayudar al consumidor a elegir por su cuenta.

(b) El centro regional debe proporcionar información de forma adecuada desde un aspecto cultural y lingüístico para el consumidor o, cuando corresponda, para sus padres, su tutor o su representante autorizado, incluida la prestación de servicios de comunicación alternativos, según lo exige el Artículo 9.5 (a partir de la Sección 11135) del Capítulo 1, de la Parte 1, de la División 3 del Título 2 del Código de Gobierno y los reglamentos de implementación de dicho artículo”.

Sección 4503 del WIC: “Cada persona con discapacidades de desarrollo que ingrese o se interne en un hospital estatal, en un centro de atención comunitario, según se define en la Sección 1502 del Código de Salud y Seguridad, o en un centro de salud, según se define en la Sección 1250 del Código de Salud y Seguridad, tendrá los siguientes derechos, cuya lista se publicará de forma visible en inglés, español y en otros idiomas adecuados en todos los centros que prestan esos servicios y se comunicará por otros

medios adicionales, según lo designe el director de Servicios de Desarrollo mediante una regulación:

- (a) Usar su propia ropa, mantener y usar sus propios artículos personales, incluidos sus elementos de aseo, y mantener y destinar un monto razonable de su propio dinero para gastos en la cafetería y pequeñas compras.
- (b) Tener acceso a un espacio de almacenamiento individual para su propio uso.
- (c) Recibir visitas todos los días.
- (d) Tener un acceso razonable a teléfonos, para hacer y recibir llamadas confidenciales.
- (e) Tener acceso inmediato a materiales para escribir cartas, incluidos sellos postales, y para despachar y recibir correspondencia en sobre cerrado.
- (f) Negarse a recibir terapia electroconvulsiva.
- (g) Rechazar técnicas de modificación de la conducta que causen dolor o trauma.
- (h) Negarse a someterse a una psicocirugía, con independencia de las disposiciones de las secciones 5325, 5326 y 5326.3. Psicocirugía se refiere a operaciones como lobotomía, cirugía psiquiátrica y cirugía conductual y otras formas de neurocirugía que se practiquen para cualquiera de las siguientes finalidades:
  - (1) Modificación o control de los pensamientos, los sentimientos, las acciones o la conducta en lugar del tratamiento de una enfermedad física del cerebro conocida y diagnosticada.
  - (2) Modificación de la función normal del cerebro o los tejidos cerebrales normales para controlar los pensamientos, los sentimientos, las acciones o la conducta.
  - (3) Tratamiento de funciones cerebrales anormales o tejidos cerebrales anormales para controlar los pensamientos, los sentimientos, las acciones o la conducta cuando la anomalía no es una causa establecida para dichos pensamientos, sentimientos, acciones o conducta.
- (i) Tomar decisiones en áreas que incluyen, sin limitación, las rutinas cotidianas, la elección de compañeros, actividades sociales y de esparcimiento y la planificación e implementación de programas.
- (i) Otros derechos, especificados por regulación”.