



Departamento de Servicios de Desarrollo de California
Preguntas Frecuentes (FAQ)
Septiembre de 2025

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS

P1. ¿En qué se diferencia el nuevo proceso de quejas de las quejas por Derechos Individuales 4731?

R1. El nuevo proceso de quejas incluirá las quejas sobre violaciones de derechos además de otros tipos de quejas. Las quejas se presentan ante el Departamento y pueden ser solicitadas por cualquier persona. Las quejas tienen un plazo de 60 días.

P2. ¿En qué se diferencia el proceso de quejas del proceso de apelaciones de Lanterman?

R2. El proceso de apelaciones de Lanterman se utiliza para resolver desacuerdos sobre decisiones de servicios o de elegibilidad. El proceso de quejas se utiliza para presentar quejas sobre la calidad de los servicios, las políticas del centro regional, las violaciones de derechos individuales y otros asuntos.

P3. ¿Aplica el proceso de quejas a las personas que reciben servicios de Early Start?

R3. No. Los procesos de quejas de Early Start y de Audiencia de Debido Proceso y Mediación permanecerán iguales.

P4. ¿Incluye el proceso de quejas las denuncias de denunciantes internos (Whistleblower)?

R4. No. El proceso de Denunciante (Whistleblower) permanecerá igual.

P5. ¿Existen protecciones de servicios (ayuda pagada en espera) mientras una queja está pendiente?

R5. No. Los desacuerdos sobre decisiones de servicios y de elegibilidad se abordan mejor utilizando el proceso de apelaciones de Lanterman. El proceso de apelaciones de Lanterman tiene disposiciones para protecciones de servicios (ayuda pagada en espera) para las apelaciones presentadas dentro de los 60 días de una decisión sobre servicios. Puede obtener más información sobre el proceso de apelaciones de Lanterman en <https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/fair-hearings-complaint-process/>.

P6. ¿Realizará el Departamento una revisión de cada queja?

R6. El Departamento supervisará las respuestas a las quejas mediante revisiones anuales de una muestra de investigaciones y respuestas. Las personas que no estén conformes con la respuesta pueden trabajar con el centro regional para encontrar una solución y solicitar una revisión por parte del Departamento.

P7. ¿Se presentarán las respuestas a las quejas en un formato diferente al de las cartas de respuesta a quejas anteriores?

R7. Sí, el Departamento proporcionará una plantilla para las respuestas a las quejas.

P8. ¿Cómo determinará el Departamento los tipos de quejas? (Servicio, Calidad o Elegibilidad)

R8. El Departamento ha desarrollado un proceso de triaje para determinar en qué categoría corresponde una queja, según la información proporcionada sobre la persona atendida por el centro regional o la instalación operada por el estado y los asuntos presentados en la queja.

P9. ¿Se pueden presentar las quejas de forma anónima?

R9. No. El proceso de denuncias de denunciantes (Whistleblower) es el único proceso que permite presentar quejas de forma anónima. Puede obtener más información sobre el proceso de denuncias de denunciantes (Whistleblower) en

<https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/regional-center-or-vendor-contractor-whistleblower-complaints/>

P10. ¿Cómo determina el Departamento si una queja presenta un problema de salud y seguridad y necesita ser priorizada?

R10. El Departamento ha desarrollado procedimientos para determinar si los asuntos presentados en una queja representan amenazas potenciales para la salud y seguridad de una persona atendida.

P11. ¿Cuál es el plazo acelerado para las quejas prioritarias?

R11. Las quejas se agilizarán de acuerdo con los problemas de salud y seguridad presentados en la queja.

P12. ¿Cuánto tiempo tiene un centro regional para responder a una queja?

R12. Los centros regionales tienen 60 días a partir de la fecha en que se recibe una queja para proporcionar una respuesta y una resolución propuesta.

P13. ¿Cómo salvaguardará el Departamento contra represalias de los centros regionales por presentar una queja?

R13. El Departamento proporciona información a las personas sobre sus derechos y recuerda a los centros regionales que no se toleran las represalias.

P14. ¿Se puede presentar una queja si una persona cree que un centro regional ha tomado represalias en su contra?

R14. Sí, si las personas tienen evidencia de represalias debido a una queja que presentaron, pueden presentar una queja por represalias ante el Departamento.

P15. ¿Será compatible la nueva base de datos de quejas con LOIS?

R15. Sí.

P16. ¿Incluirá la nueva base de datos las quejas anteriores?

R16. El Departamento conservará los datos de quejas anteriores, pero no planea importar esos datos a la nueva base de datos.

P17. ¿Mantiene el Departamento un registro de las quejas más comunes? ¿Cómo hacen cambios para que los problemas no vuelvan a ocurrir?

R17. Sí. El Departamento utilizará los datos recopilados para identificar tanto problemas específicos de los centros regionales como problemas sistémicos, y trabajará con los centros regionales para brindar asistencia técnica y resolver los problemas sistémicos.

P18. ¿Qué sucede si una persona no está de acuerdo con la resolución propuesta por un centro regional?

R18. Las personas que no estén conformes con una respuesta pueden trabajar con el centro regional para encontrar una solución y solicitar una revisión por parte del Departamento.

P19. ¿Cómo protegerá el Departamento contra conflictos de interés en el personal del centro regional que lleva a cabo investigaciones?

R19. Los centros regionales deben asignar a miembros del personal para revisar las quejas que no hayan estado involucrados en la decisión original que dio lugar a la queja.

P20. ¿Tiene el Departamento la autoridad para exigir medidas correctivas, la restauración de servicios o cambios en las políticas?

R20. El Departamento tiene la autoridad para exigir acciones correctivas, como cambios en las políticas y procedimientos de los centros regionales. Los desacuerdos sobre decisiones de servicios o de elegibilidad se abordan mejor a través del proceso de apelaciones de Lanterman.

P21. ¿Se proporcionarán a las personas, sin costo alguno, los registros utilizados para una queja dentro de un número determinado de días?

R21. Sí. Los centros regionales deben proporcionar, sin costo, los registros utilizados durante una investigación a la persona y al Departamento antes de emitir una resolución.

P22. ¿Colaborará el Departamento con la comunidad en el desarrollo de recursos para el proceso de quejas?

R22. Sí. El Departamento trabaja con miembros de la comunidad y grupos de partes interesadas en el desarrollo de nuevos recursos, y proporciona a la comunidad una dirección de correo electrónico para enviar comentarios.

P23. ¿Serán accesibles los formularios, recursos e información sobre el proceso de quejas, redactados en lenguaje sencillo y disponibles en varios idiomas?

R23. Sí. Las personas pueden presentar una queja en el sitio web del Departamento, por correo electrónico, por teléfono, por fax o por correo postal. Todos los formularios y recursos informativos se centrarán en el uso de un lenguaje sencillo y estarán disponibles en 19 idiomas.

P24. ¿Cómo compartirá el Departamento la información sobre los cambios con la comunidad?

R24. La información sobre el nuevo proceso se compartirá en el sitio web del Departamento, durante reuniones públicas y mediante correos electrónicos masivos dirigidos a los miembros de la comunidad.

P25. ¿Realizará el Departamento capacitaciones sobre los cambios en el proceso con los centros regionales y la comunidad?

R25. Sí