



# INLAND REGIONAL CENTER

*...valuing independence, inclusion, and empowerment*

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92412-6127

Teléfono: (909) 890-3000

Fax: (909) 890-3001

9 de septiembre 2024

(916) 651-6309

[OCO@dds.ca.gov](mailto:OCO@dds.ca.gov)

Sr. Cruz:

Inland Regional Center (IRC por sus siglas en inglés) envía esta correspondencia en respuesta a la carta del Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS por sus siglas en inglés) fechada el 22 de julio de 2024. La carta del DDS informaba al IRC que, basándose en los datos de proporción de casos enviados al Departamento el 13 de marzo de 2024, el IRC no cumplía con las proporciones de casos requeridas para las siguientes categorías:

1. Consumidores inscritos en la Exención por Servicios a Domicilio y en la Comunidad
2. Consumidores menores de seis años
3. Que se hayan mudado en los últimos 12 meses
4. Consumidores con necesidades complejas

Estas ratios de casos son obligatorias según la Sección 4640.6(c) del Código de Bienestar e Instituciones (WIC por sus siglas en inglés) y el Artículo IX, Sección 2 del Contrato del Centro Regional. Este documento sirve como plan de corrección del IRC, tal como lo exige la Sección 4640.6(f) del WIC.

Como en años anteriores, el IRC ha experimentado un enorme crecimiento en nuestra población de clientes durante el pasado año. A finales de marzo de 2024, el IRC contaba con 51.430 clientes. De media, el IRC aumenta en trescientos clientes de media cada mes, incluyendo casos nuevos, traslados y reactivaciones. Este crecimiento necesitaría teóricamente una nueva unidad con todo su personal cada 90 días para mantener las ratios de casos requeridos por el WIC.

El IRC ha publicado constantemente oportunidades de empleo para Coordinadores de Servicios al Consumidor (CSC por sus siglas en inglés) y los ha contratado activamente para estos puestos. Desde el 30 de junio de 2023, el IRC ha incorporado a 355 nuevos miembros del personal. Sin embargo, también hemos tenido que cubrir cincuenta y cuatro puestos debido a la rotación de personal. A pesar de estos retos, seguimos anunciando y contratando a nuevos empleados.

Del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024, el Departamento de Recursos Humanos del IRC organizó actos de contratación en la fecha siguientes:

- 26 de enero, 2024
- 28 de junio, 2024

En marzo de 2024, el IRC empleaba a un total de 1151 miembros del personal, con 790 dedicados a la gestión de casos. Para el 1 de julio de 2024, nuestra plantilla total había aumentado a 1201 personas, con 815 dedicadas a la gestión de casos.

Para apoyar al personal recién contratado, estabilizar la plantilla y reducir la rotación, la Unidad de Formación y Desarrollo del IRC creó el puesto de Especialista de División para sustituir al anterior Programa de Mentores de Personal Nuevo. El Departamento de Capacitación ha contratado a dos de los tres Especialistas de División, que ayudan a desarrollar, coordinar y facilitar los planes de estudio específicos de cada división. Además, el Especialista de División apoya diversas iniciativas de desarrollo del personal y de formación de socios comunitarios, incluido el desarrollo de planes de estudios.

El IRC seguirá incentivando a nuestro personal bilingüe con un estipendio mensual tras la realización de una prueba de competencia. Pretendemos satisfacer las necesidades de la comunidad y compensar adecuadamente a nuestro equipo por leer, escribir y hablar lenguas de baja frecuencia, como la lengua de signos americana (ASL por sus siglas en inglés), el español, el árabe, el mandarín/chino, el tagalo y el vietnamita. Creemos que este estipendio ayudará a reclutar candidatos para apoyar el crecimiento continuo de la agencia y ayudar a reducir las disparidades en nuestra Compra de Servicios (POS por sus siglas en inglés) al tiempo que reduce nuestra proporción de casos.

El Equipo de Administración Ejecutiva del IRC revisó y actualizó todas las escalas salariales actuales, lo que resultó en un aumento de los salarios y proporcionó un aumento salarial único y un aumento COLA para el AF 23/24 para promover la estabilidad y la longevidad dentro de nuestra agencia.

El 29 de julio de 2024, el IRC anunció en inlandrc.org que los clientes, las familias, el personal y los miembros de la comunidad estaban invitados a compartir sus opiniones sobre los esfuerzos para que los casos se ajusten a las normas. El Equipo de Participación Comunitaria también envió el aviso por correo electrónico a DDS y SCDD para asegurar su conocimiento de la próxima reunión virtual. El aviso también se compartió en todas las plataformas de medios sociales del IRC. Se animó a los padres, clientes, proveedores y socios comunitarios a asistir a una Reunión Pública el 12 de agosto de 2024 a las 17:00 a través de Zoom, con la opción de enviar sus comentarios por correo electrónico a [community@inlandrc.org](mailto:community@inlandrc.org) hasta el 19 de agosto de 2024. Además, el Comité Consultivo de Proveedores (VAC por sus siglas en inglés) recibió el aviso por correo electrónico y se le animó a enviar sus comentarios. Se invitó al personal del IRC a enviar sus comentarios sobre la carta de ratios de casos a [community@inlandrc.org](mailto:community@inlandrc.org) desde el 24 de julio de 2024 hasta el 19 de agosto de 2024. También se dio el mismo plazo a los socios comunitarios para que enviaran sus comentarios por correo electrónico. Los siguientes son los temas comunes identificados a partir de los comentarios recibidos:

### **Automatización de las Tareas Rutinarias:**

*Tema: Aprovechar la tecnología*

Los comentarios tanto internos como externos destacan el papel fundamental de la tecnología en la automatización de las tareas repetitivas. Esto incluye la utilización de herramientas informáticas para la introducción de datos, la documentación de casos y el seguimiento rutinario, lo que libera tiempo del personal para tareas más complejas. La automatización se considera esencial para mejorar la eficacia general y reducir la carga de trabajo administrativo.

### **Opciones Mejoradas de Autoservicio para el Cliente:**

*Tema: Capacitación del Cliente a través de la Tecnología*

Se recomienda encarecidamente mejorar los portales de autoservicio de los clientes con recursos como preguntas frecuentes, guías y tutoriales para disminuir el número de casos que requieren una intervención directa. Este enfoque capacita a los clientes para gestionar los problemas comunes de forma independiente, agilizando la prestación de servicios y reduciendo la carga de trabajo del personal.

### **Especialización del Equipo:**

*Tema: Estructuración Organizativa para la Eficiencia*

Organizar los equipos en grupos especializados centrados en tipos de casos específicos es una sugerencia recurrente. La especialización permite a los miembros del equipo desarrollar una experiencia más profunda, lo que conduce a una resolución más rápida de los casos, menos errores y mejoras generales en la calidad y la eficiencia de la prestación de servicios.

### **Mejora de la Capacitación y el Desarrollo:**

*Tema: Desarrollo Profesional Continuo*

Se insiste constantemente en la formación y el desarrollo continuos como elementos esenciales para impulsar la eficiencia y la eficacia del equipo. Se sugieren talleres sobre mejores prácticas, tecnologías innovadoras y gestión del tiempo para garantizar que el personal permanezca cualificado y actualizado, lo que le permitirá gestionar los casos con mayor eficacia.

### **Revisión Periódica y Retroalimentación:**

*Tema: Mejora Iterativa de Procesos*

La realización de revisiones periódicas y la solicitud de comentarios a los miembros del equipo se consideran prácticas vitales para identificar ineficiencias y áreas de mejora. Este enfoque iterativo de la optimización del flujo de trabajo garantiza que los procesos se perfeccionen y adapten continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes.

### **Aprovechar de la Tecnología para la Gestión de Casos:**

*Tema: Integración Tecnológica en el Flujo de Trabajo*

Adoptar un software de gestión de casos para realizar un seguimiento de los casos, establecer recordatorios y automatizar tareas se alinea con el tema más amplio de utilizar la tecnología para aumentar la eficacia. Esta integración es crucial para reducir la carga de trabajo administrativo y garantizar una gestión de casos más fluida.

### **Subcontratar Cuando Sea Posible:**

*Tema: Asignación de Recursos Estratégica*

Se recomienda subcontratar ciertas tareas de gestión de casos a agencias o especialistas externos para optimizar la asignación de recursos. Esta estrategia permite al equipo interno centrarse en las tareas que requieren su experiencia exclusiva, lo que aumenta aún más la eficacia.

## **Vigilancia Asistida por Tecnología:**

*Tema: Vigilancia y Comunicación Eficaces*

Se sugiere utilizar la tecnología, como aplicaciones y plataformas en línea, para la supervisión y comunicación con los clientes, con el fin de reducir la necesidad de frecuentes controles en persona. Este método se considera una forma eficaz de mantener la supervisión a la vez que se ahorra tiempo.

## **Roles y Enfoque Especializados:**

*Tema: Optimización de Roles*

Se recomienda asignar funciones especializadas dentro del equipo para que se ocupen de aspectos de apoyo específicos, con el fin de prestar un servicio más centrado y eficaz. La especialización ayuda a perfeccionar las habilidades y a mejorar los resultados en determinadas áreas de servicio.

## **Abogacía a Nivel Organizativo y Político:**

*Tema: Cambio Sistemático y Asignación de Recursos*

Se considera crucial colaborar con los responsables políticos y abogar por cambios sistémicos que aumenten la financiación y los recursos. Tales cambios podrían conducir a una reducción del número de casos y a un mejor apoyo a los clientes, mejorando la prestación general de servicios.

## **Planificación de la Transición:**

*Tema: Administración de Clientes Proactiva*

El desarrollo de planes de transición sólidos para los clientes que pasan de una etapa vital a otra o de un servicio a otro se considera necesario para garantizar transiciones fluidas y evitar picos de trabajo provocados por las crisis. Este enfoque proactivo puede reducir la frecuencia y la intensidad de las crisis.

## **Mejor Difusión de los Servicios:**

*Tema: Aumentar la Sensibilización y la Utilización*

Para aumentar la concienciación de los clientes y la utilización de los recursos disponibles, se recomienda que servicios como el Programa de Autodeterminación y los Servicios Coordinados de Apoyo Familiar se promocionen y publiciten de forma más eficaz. Esto puede conducir a una mejor participación en los servicios y a mejores resultados.

El 12 de agosto de 2024 se realizó una reunión por Zoom. Se hizo una breve presentación, pero no se recibió ninguna aportación del público. Asistieron a la reunión representantes del DDS, junto con 27 padres, clientes y miembros de la comunidad. El Consejo Estatal de Discapacidades del Desarrollo (SCDD por sus siglas en inglés) no participó.

## **Plan de Acción:**

### **Tareas y Responsabilidades:**

#### **1. Explorar las reuniones municipales**

- **Equipo responsable:** Equipo de Participación Comunitaria y Equipo de Acceso a los Servicios y Equidad
- **Acciones:**
  - Organizar y programar reuniones periódicas del ayuntamiento para comprometerse con la comunidad, recabar opiniones y abordar las preocupaciones.
  - Desarrollar un plan de comunicación para promover estas reuniones y fomentar la participación de un público diverso.
  - Asegurarse de que los debates de las reuniones del ayuntamiento se documenten y se compartan con los equipos pertinentes para la acción.

#### **2. Seguir publicando puestos vacantes**

- **Equipo responsable:** Departamento de Recursos humanos
- **Acciones:**
  - Actualizar y publicar regularmente los puestos vacantes en múltiples plataformas para atraer a candidatos cualificados.
  - Supervisar las tendencias de las solicitudes y ajustar las estrategias de contratación según sea necesario.

#### **3. Incorporar nuevo personal**

- **Equipos responsables:** Equipo de Capacitación y Desarrollo
- **Acciones:**
  - Proporcionar apoyo, formación y tutoría continuos al nuevo personal para garantizar una

transición fluida y altos índices de retención Explore las reuniones municipales.

4. **Aumentar la concienciación de las relaciones públicas en torno a los programas especializados**

- **Equipos responsables:** Equipo de Participación Comunitaria y Equipo de Acceso a los Servicios y Equidad
- **Acciones:**
  - Lanzar una campaña de relaciones públicas centrada en aumentar la concienciación sobre programas especializados como el de Autodeterminación y el de Servicios Familiares Coordinados (CFS).
  - Utilizar múltiples canales, incluidos los medios sociales, los boletines informativos y los actos comunitarios, para llegar a un público amplio.
  - Colaborar con los socios comunitarios para amplificar el mensaje y garantizar una comunicación coherente.

5. **Seguir solicitando opiniones a través de grupos focales, reuniones de la Junta y encuestas en línea**

- **Equipos responsables:** Equipo de Participación Comunitaria y Equipo de Acceso a los Servicios y Equidad
- **Acciones:**
  - Organizar periódicamente grupos de discusión para recabar la opinión de los clientes, el personal y las partes interesadas.
  - Iniciar una campaña de relaciones públicas para aumentar la asistencia a las reuniones del Consejo de Administración.
  - Desarrollar y distribuir encuestas en línea para recoger opiniones sobre programas específicos, servicios y satisfacción general.
  - Analizar los datos de las opiniones y utilizar las percepciones para fundamentar la toma de decisiones y los esfuerzos de mejora continua.
  - Proporcionar actualizaciones transparentes sobre las medidas adoptadas en respuesta a las opiniones para mantener la confianza y el compromiso con la comunidad.

Sinceramente,

Lavinia Johnson  
Directora Ejecutiva