



INCI ENCUESTAS DE INDICADORES BÁSICOS NACIONALES

AÑO FISCAL 2023-2024

**REUNIÓN DE LA JUNTA DE
ADMINISTRACIÓN**

24 de marzo de 2026

**Encuesta a familias de menores | Encuesta a la familia de un adulto
(CFS, por su sigla en inglés) (AFS, por su sigla en inglés)**

**Encuesta a la familia/al custodio
(FGS, por su sigla en inglés)**

ANTECEDENTES

Una evaluación de la calidad a nivel nacional

Los indicadores básicos nacionales (NCI, por su sigla en inglés) son una encuesta nacional de evaluación de la calidad que el Departamento de Servicios del Desarrollo de California (DDS, por su sigla en inglés) y los centros regionales utilizan para determinar la eficacia de los servicios y apoyos que se brindan a personas que tienen una discapacidad intelectual y del desarrollo (I/DD, por su sigla en inglés).

25 años desde su creación

La encuesta NCI se utiliza desde 2010 como requisito de la Sección 4571 del Código de Bienestar e Instituciones.

Un medio para que las personas atendidas y las familias se expresen

La encuesta NCI ofrece a las personas que tienen una discapacidad intelectual o del desarrollo y a sus familias la oportunidad de participar en encuestas sobre los servicios de los centros regionales y de la comunidad.

Mejores servicios

Una vez que se recopila la información, el Instituto de Investigación de Servicios Humanos (HSRI, por su sigla en inglés) analiza los datos y comunica los resultados al DDS y a los centros regionales en un informe integral. Esos hallazgos se utilizan para fundamentar decisiones sobre políticas y mejorar los servicios.

CÓMO SE RECOPILAN LOS DATOS

- El Consejo Estatal sobre Discapacidades del Desarrollo administra las encuestas NCI.
- El Consejo Estatal también selecciona a los entrevistadores de forma independiente de las juntas regionales.
- La encuesta es confidencial. Las respuestas recopiladas son anónimas.



1

ENCUESTA PRESENCIAL A UN ADULTO:
se realiza de manera presencial con la
persona atendida (mayor de 18 años).

2

ENCUESTA A LA FAMILIA DE UN ADULTO:
la familia de un adulto que vive en el
hogar familiar (mayor de 18 años).

**TIPOS DE
ENCUESTAS**

3

ENCUESTA A LA FAMILIA/AL CUSTODIO:
la familia de un adulto que no vive en
el hogar familiar (mayor de 18 años).

4

ENCUESTA A LA FAMILIA DE UN MENOR:
la familia de un menor que vive en el
hogar familiar (de entre 3 y 17 años).

EL CICLO DE LAS ENCUESTAS

Año fiscal	Encuesta presencial a un adulto	Encuesta a la familia de un adulto	Encuesta a la familia/al custodio	Encuesta a la familia de un menor
2020/21	X			
2021/22		X	X	X
2022/23	X			
2023/24	X	X	X	X
2024/25	X			
2025/26		X	X	X

Informe de la encuesta a la familia de un adulto (AFS)

La encuesta a la familia de un adulto de NCI recopila comentarios de las familias que viven con un adulto que recibe los servicios de un centro regional. La encuesta permite evaluar la calidad del servicio y detectar aspectos susceptibles de mejora.

En el ciclo de encuestas 2023–2024, participaron más de 500 familias de SCLARC, que proporcionaron comentarios sobre los servicios, la planificación y los resultados generales para los miembros de la familia que reciben apoyos.

El informe completo de la encuesta NCI puede consultarse en el sitio web del DDS:
<https://www.dds.ca.gov/rc/nci/>



Edad

- Edad promedio de los adultos: 32.5 años

Género

- Hombre: 62 %
- Mujer: 38 %
- Otro: 0 %

Raza/Etnia

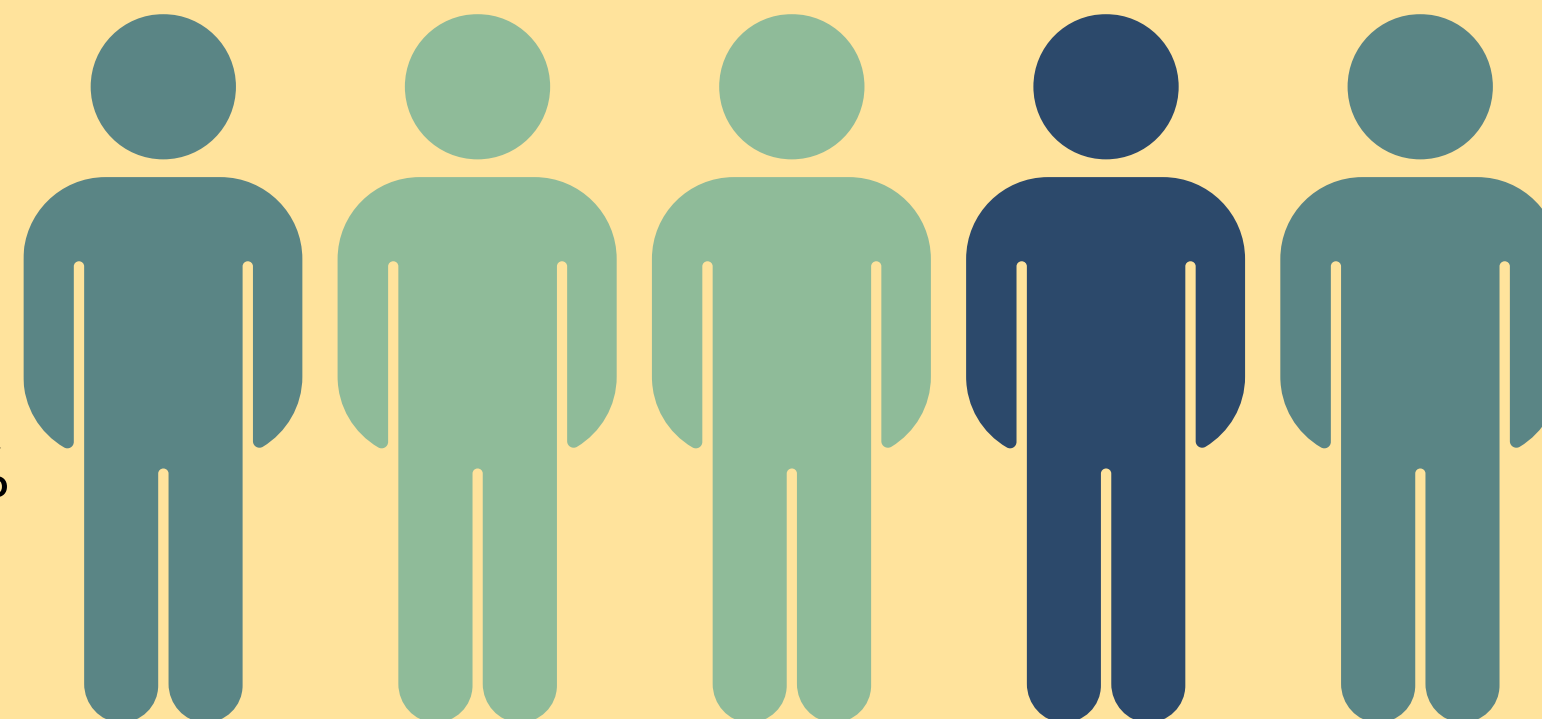
- Hispana o latina: 69 %
- Negra o afroamericana: 24 %
- Blanca: 6 %
- Asiática: 1 %
- Indígenas norteamericanos o nativos de Alaska: 1 %
- Otra: 1 %
- Porcentaje que prefiere no decirlo: 2 %

Tipo de residencia

- Urbana o suburbana: 99 %
- Rural: 1 %

¿Hay en el hogar más de una persona con una discapacidad intelectual o del desarrollo?

- Sí: 17 %
- No: 83 %



Las familias indicaron que recibieron suficiente información sobre cómo participar en la planificación de los servicios:

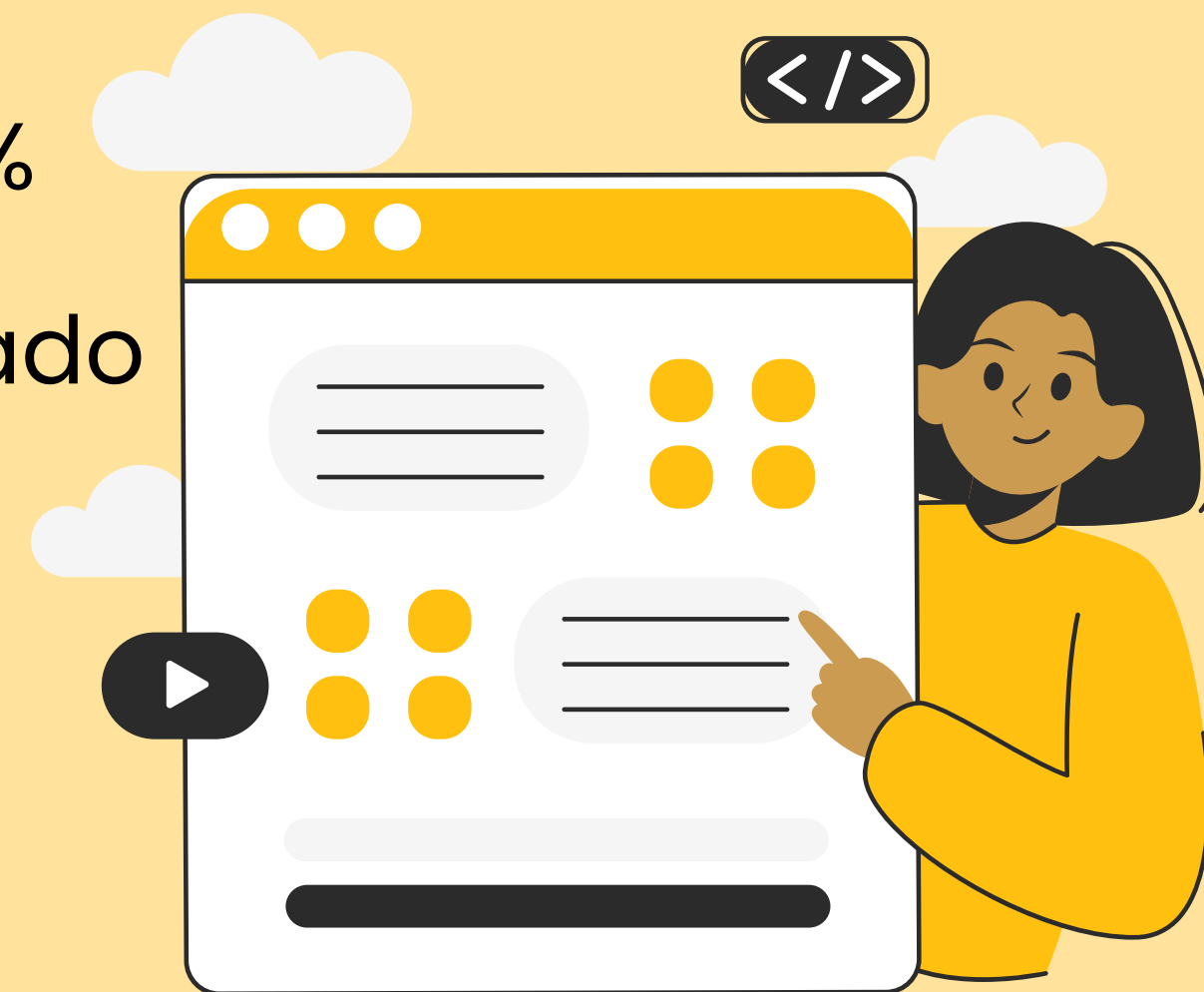
- Siempre: 33 %
- Normalmente: 21 %
- A veces: 27 %
- En raras ocasiones o nunca: 19 %

Las familias también indicaron que la información recibida sobre los servicios:

- Siempre es fácil de entender: 37 %
- Normalmente: 29 %
- A veces: 27 %
- En raras ocasiones o nunca: 7 %



- Un familiar tiene un IPP: 66 %
- La familia ayudó a elaborar el IPP: 72 %
- La persona atendida ayudó a elaborar el IPP: 58 %
- Familias que consideraban que habían participado lo suficiente en el IPP: 62 %



Las familias informaron que los miembros de la familia reciben los siguientes servicios mediante el centro regional:

- Apoyos en el hogar: 41 %
- Servicios diurnos o de empleo: 40 %
- Servicios de relevo: 33 %
- Servicios de transporte: 43 %
- Servicios de salud mental/conductual: 14 %
- Servicios autogestionados: 18 %

Entre los apoyos adicionales se encuentran los siguientes:

- Beneficios de la Seguridad Social: 79 %
- Apoyo de otras agencias: 17 %



Familias que informaron resultados positivos gracias a los servicios:

- Los servicios ayudan al miembro de la familia a vivir una buena vida: 90 %

Cambios en los servicios durante el año pasado:

- Se aumentaron los servicios: 20 %
- No se aumentaron los servicios: 80 %

En los casos en que se redujeron o detuvieron los servicios:

- Impacto negativo informado: 73 %



Las familias indicaron que pagaron de su propio bolsillo los siguientes servicios:

- Gastos médicos o dentales: 23 %
- Actividades recreativas: 17 %
- Ayuda con el transporte: 10 %

Total de gastos anuales de bolsillo:

- Ningún gasto: 59 %
- \$ 1-\$ 1,999: 29 %
- \$ 2,000-\$ 5,999: 9 %
- \$ 6,000-\$ 11,999: 2 %
- Más de \$ 12,000: 1 %



Satisfacción general

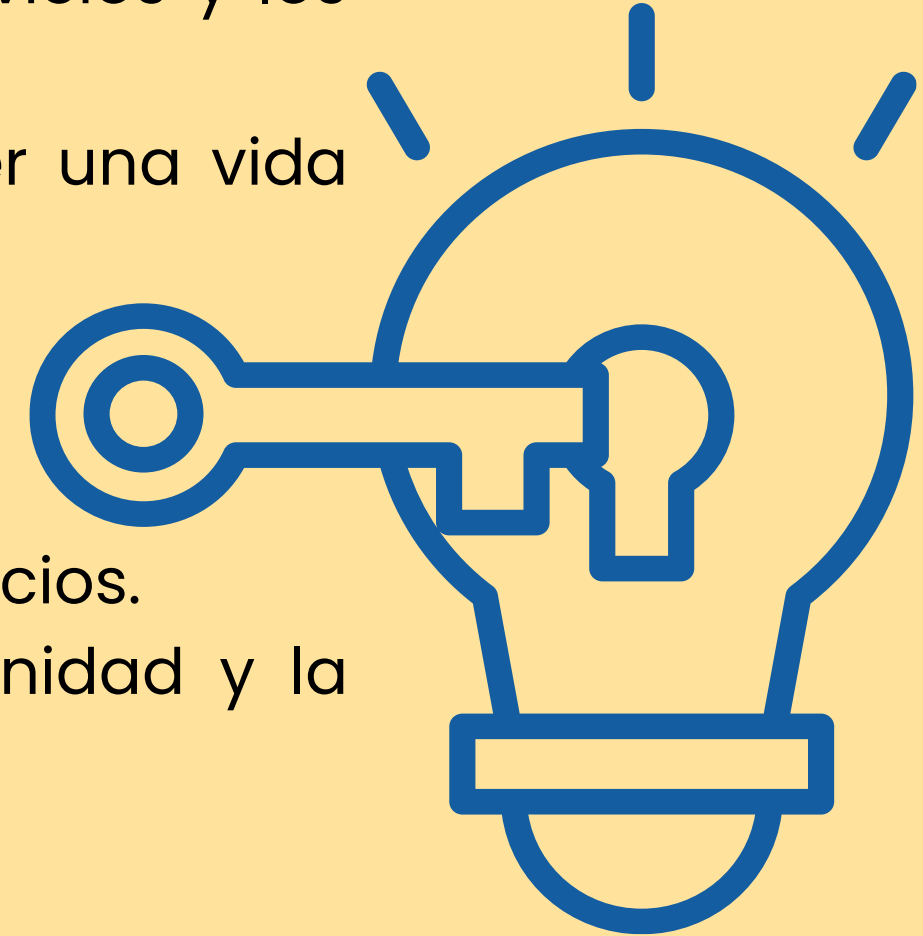
- Las familias de SCLARC informaron experiencias positivas con respecto a los servicios y los apoyos proporcionados mediante SCLARC.
- Las familias indicaron que los servicios ayudan al miembro de la familia a tener una vida mejor y a vivir con más independencia.

Áreas de mejora

- Dar a conocer más los servicios y los programas disponibles.
- Seguir fortaleciendo la comunicación entre las familias y los coordinadores de servicios.
- Ampliar los apoyos que promueven la independencia, la inclusión en la comunidad y la planificación a largo plazo en la dirección correcta.

Conclusión general

- Según los resultados de la encuesta, SCLARC tiene un impacto importante al prestar apoyo a personas que tienen una discapacidad intelectual y del desarrollo y a sus familias. SCLARC también hace hincapié en las oportunidades que permiten seguir mejorando la comunicación, el acceso a los servicios y el conocimiento de los apoyos disponibles.



Encuesta a la familia/ al custodio (FGS)

La encuesta a la familia/al custodio de NCI recopila comentarios de las familias que tienen un miembro adulto con una discapacidad intelectual o del desarrollo que recibe servicios mediante los centros regionales. La encuesta ayuda a evaluar la calidad de los servicios y los apoyos, así como a detectar los ámbitos que se pueden mejorar.

En el ciclo de encuestas 2023–2024, **participaron 26 familias del SCLARC**, que proporcionaron comentarios sobre la comunicación con los proveedores de los servicios, el acceso a la información, la planificación de los servicios y su experiencia general con los servicios del centro regional.

El informe completo de la encuesta NCI puede consultarse en el sitio web del DDS:
<https://www.dds.ca.gov/rc/nci/>



Las familias informaron gastos de bolsillo relacionados con el apoyo prestado al miembro de la familia que recibe servicios:

- El 63 % informó que durante el último año no tuvo gastos de bolsillo relacionados con el cuidado del miembro de la familia.
- El 30 % informó un gasto de entre \$ 1 y \$ 5,999.
- El 8 % informó haber gastado entre \$ 6,000 y más de \$ 12,000 relacionados con el cuidado del miembro de la familia.



Las familias saben cómo reclamar los servicios en caso de que surjan desacuerdos con el centro regional:

- El 45 % informó que sabe qué hacer si no está de acuerdo con el centro regional vinculadas con las decisiones sobre los servicios o la elegibilidad.
- El 55 % afirmó no saber qué pasos seguir, por ejemplo solicitar una audiencia imparcial o apelar una decisión.



La comunicación eficaz entre los centros regionales y las familias es esencial para garantizar que estas conozcan los servicios, los programas y las oportunidades que se encuentran a su disposición.

- El 67 % informó que el centro regional les brinda información actualizada sobre los programas y los servicios en el idioma de su preferencia.
- El 33 % informó que no recibe regularmente información en el idioma de su preferencia.



¿Las familias pueden comunicarse de manera eficaz en el idioma de su preferencia con los proveedores?:

- El 95 % informó que los trabajadores que brindan los apoyos hablan el idioma su preferencia.
- El 5 % informó que los trabajadores que brindan los apoyos se comunican mediante un traductor cuando es necesario.

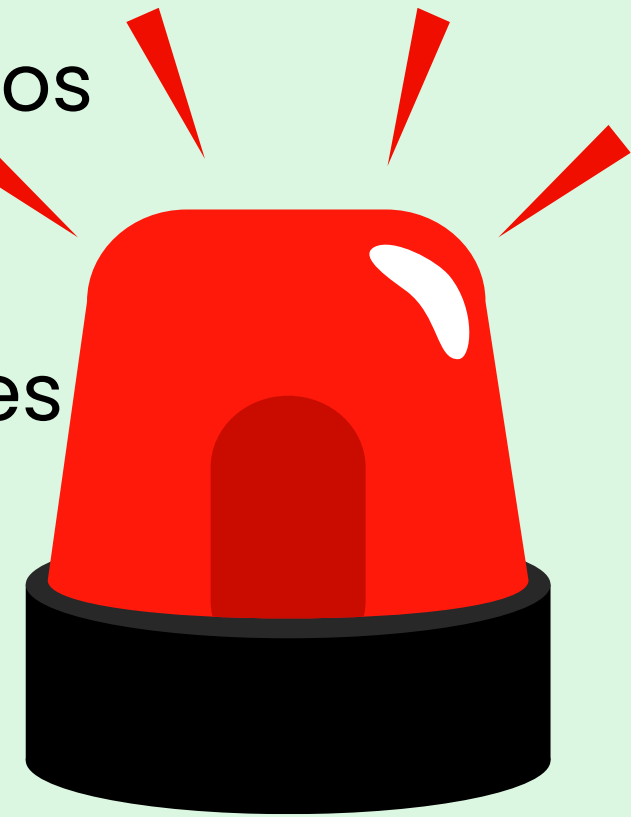
De manera similar:

- El 95 % informó que el coordinador de servicios o el administrador del caso habla el idioma de su preferencia.
- El 5 % informó que, cuando es necesario, la comunicación se realiza a través de un intérprete.



Las familias indicaron si necesitaban información a fin de prepararse mejor para situaciones de emergencia:

- El 18 % informó que necesitaba información sobre cómo inscribirse para recibir alertas de emergencias.
- El 18 % informó que necesitaba información relacionada con los documentos personales importantes que deben tener a mano en caso de emergencia.
- El 9 % indicó otro tipo de información sobre la planificación para situaciones de emergencia.
- El 41 % informó que no se necesitaba información relacionada con la preparación ante emergencias.



Satisfacción general

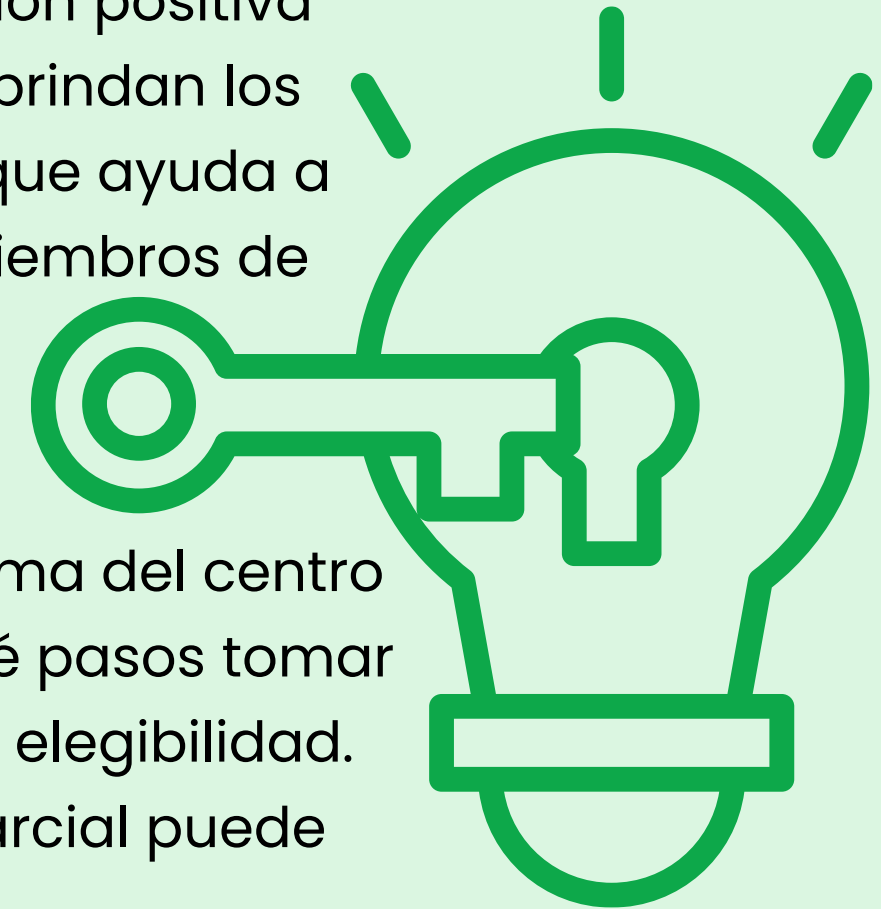
- Según las respuestas de la encuesta, muchas familias de SCLARC experimentan una comunicación positiva con los proveedores. La mayoría de los encuestados informaron que tanto los trabajadores que brindan los apoyos como los coordinadores de servicios hablan con ellos en el idioma de su preferencia, lo que ayuda a las familias a comprender mejor los servicios y a participar en la planificación destinada a los miembros de sus familias.

Áreas de mejora

- Las familias informaron que necesitaban más información sobre cómo desenvolverse en el sistema del centro regional. Por ejemplo, más de la mitad de los encuestados indicó que no estaban seguros de qué pasos tomar si no estaban de acuerdo con el centro regional respecto a los servicios o las decisiones sobre la elegibilidad. Una mayor sensibilización sobre los procesos de promoción de los intereses y de audiencia imparcial puede ayudar a las familias a sentirse que están mejor informadas y más apoyadas.

Conclusión general

- En términos generales, los resultados de la encuesta indican que las familias de SCLARC suelen experimentar una comunicación accesible y recibir el apoyo del personal. Al mismo tiempo, los hallazgos destacan la importancia de seguir fortaleciendo la difusión y la educación para que las familias comprendan plenamente los servicios, los recursos y sus derechos dentro del sistema del centro regional.



Encuesta a familias de menores (CFS)

La encuesta a familias de menores de NCI recopila comentarios de las familias que viven con un menor que recibe servicios mediante centros regionales. La encuesta ayuda a evaluar la calidad de los servicios y los apoyos, así como a detectar los ámbitos que se pueden mejorar.

En el ciclo de encuestas 2023–2024, **participaron aproximadamente 470 familias de SCLARC**, que proporcionaron comentarios sobre la coordinación de los servicios, el acceso a los servicios, los procesos de planificación y el impacto general de los apoyos en sus hijos y sus familias.

El informe completo de la encuesta NCI puede consultarse en el sitio web del DDS:

<https://www.dds.ca.gov/rc/nci/>



Aproximadamente el 63 % de los encuestados informó que en el hogar vivía más de un hijo con una discapacidad intelectual o del desarrollo.

Según la encuesta, la edad promedio de los menores que reciben servicios es de 11.3 años:

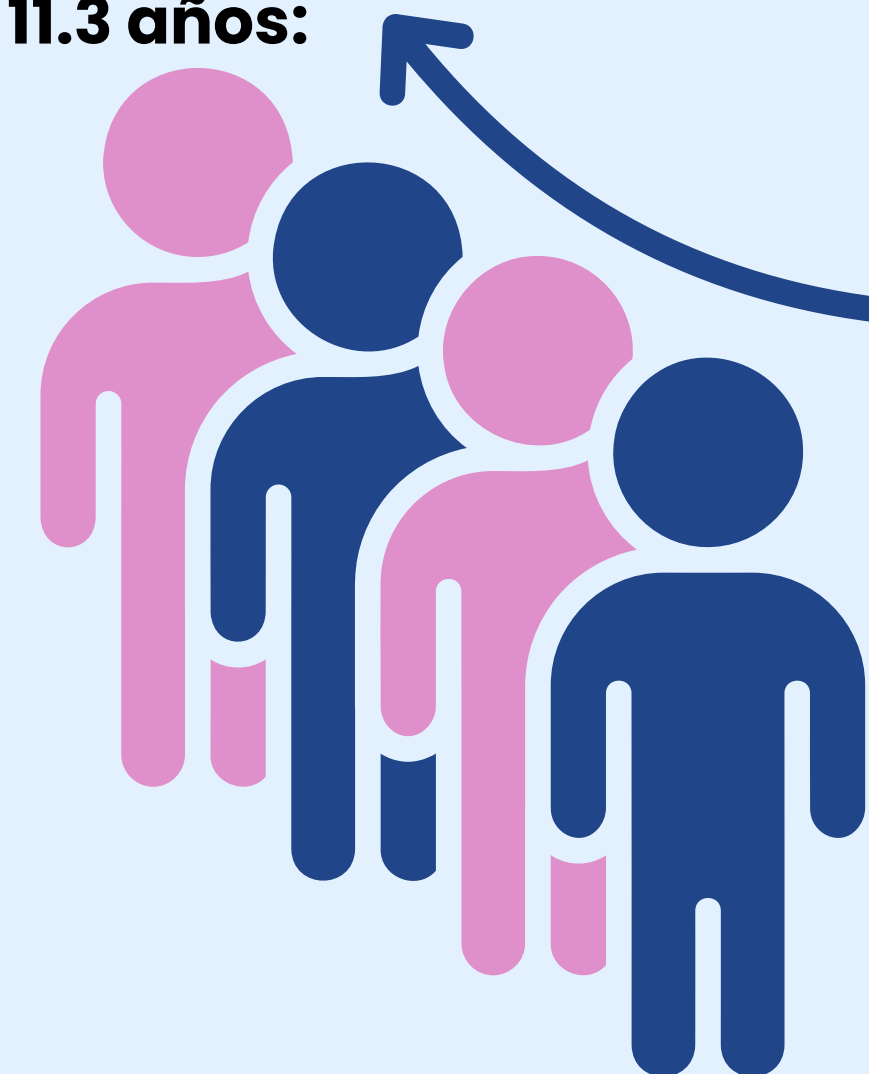
- Hombre: 70 %
- Mujer: 30 %

Etnia:

- El 82 % identificó al menor como hispano o latino.
- El 14 % identificó al niño como negro o afroamericano.
- El 5 % identificó al niño como blanco.
- 2 % identificó al niño como asiático.

Diagnósticos:

- Trastorno del espectro autista: 79 %
- Discapacidad intelectual: 32 %
- Trastorno emocional o diagnósticos psiquiátricos: 12 %
- Otras enfermedades: asma, apnea del sueño, trastornos neurológicos u otras necesidades médicas



El **95 % de los encuestados** eran padres del menor que recibía servicios. Por ello, la encuesta refleja las perspectivas de los cuidadores principales.

Las familias informaron que el hogar estaba constituido de diversas maneras:

- El 46 % informó que dos adultos viven en el hogar.
- El 25 % informó tres adultos.
- El 14 % informó que había cuatro adultos o más.

Ingresos:

- \$ 25,001 y \$ 50,000: 27 %
- \$ 15,001 y \$ 25,000: 20 %
- Algunas familias informaron tener pocos ingresos por trabajo o ninguno.

Educación:

- Sin diploma de escuela secundaria ni GED: 31 %
- Diploma de escuela secundaria: 29 %
- Título universitario o superior: 16 %



Las familias informaron que recibían una variedad de servicios mediante el sistema del centro regional:

- El 31 % informó que recibe servicios de apoyo en el hogar.
- El 33 % informó que recibe cuidado de relevo fuera del hogar.
- El 13 % informó que recibe ayuda económica.
- El 17 % informó que recibe servicios de salud mental o conductual.
- El 12 % informó haber recibido servicios de autogestión o de un intermediario fiscal.

Además de los servicios del centro regional, muchas familias también informaron que reciben el apoyo de otros programas:

- El 44 % informó que recibe beneficios del Seguro Social (SSI o SSB).
- El 50 % informó que recibe servicios o apoyos de otras agencias u organizaciones.



Las familias valoran la comunicación clara y la participación en la planificación de los servicios:

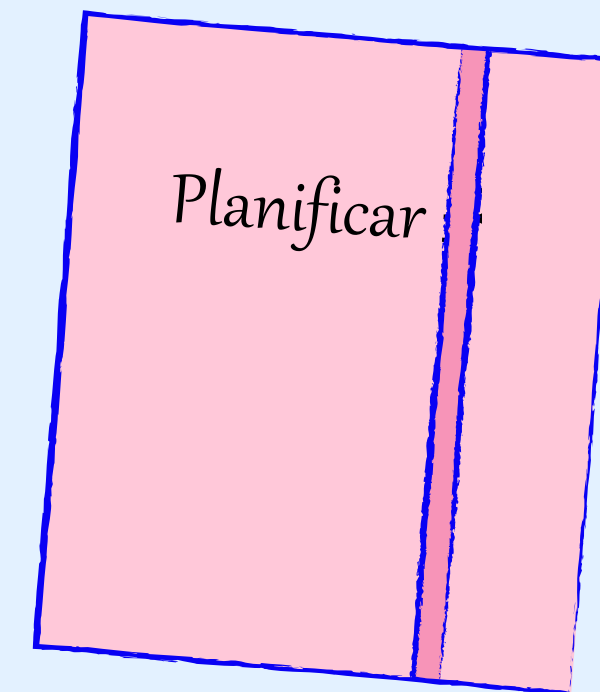
- El 25 % informó que siempre tiene suficiente información para participar en la planificación de los servicios.
- El 24 % informó que normalmente tiene suficiente información.
- El 33 % informó que a veces tiene suficiente información.

Las familias informaron que los coordinadores de servicios escuchan sus elecciones y opiniones:

- El 50 % informó que los coordinadores de servicios siempre las escuchan.
- El 26 % informó que normalmente las escuchan.

Las familias informaron que participaron en la planificación de los servicios de sus hijos:

- El 75 % informó que su hijo tiene un Plan de Programa Individual (IPP, por su sigla en inglés) o un Plan de Servicios Familiares Individualizados (IFSP, por su sigla en inglés)
- El 78 % informó que un miembro de la familia ayudó a crear el plan.
- El 82 % informó que su familia había participado lo suficiente en el proceso de planificación.



Además, el **48 % informó que su hijo tiene un plan de transición** como parte de la planificación escolar para la edad adulta.

Se preguntó a las familias si los servicios que reciben satisfacen sus necesidades:

- El 80 % informó que su hijo recibe todos los servicios enumerados en su IPP o IFSP.
- El 58 % informó que su familia recibe los servicios y apoyos que necesitan.

Las familias informaron necesidades que no están cubiertas:

- Apoyo periódico para el menor (46 %)
- Servicios de acompañamiento (46 %)
- Servicios de relevo (45 %)
- Apoyo relacionado con tecnología de asistencia (27 %)

Las familias también indicaron que los servicios suelen cambiar cuando las familias necesitan un cambio:

- El 31 % informó que los servicios siempre se ajustan.
- El 32 % informó que los servicios normalmente se ajustan.



También se les preguntó a las familias sobre sus experiencias con los trabajadores que prestan los apoyos y el personal de servicio.

- El 52 % informó que los trabajadores que prestan los apoyos siempre llegan a horario.
- El 33 % informó que los trabajadores llegan normalmente a horario.

La comunicación entre el personal y las familias también fue generalmente positiva:

- El 65 % informó que siempre entiende al personal cuando este se comunica.
- El 24 % informó que normalmente le entiende.

Las familias informaron que los trabajadores que brindan los apoyos tienen las habilidades necesarias:

- El 45 % informó que los trabajadores siempre tienen las habilidades adecuadas.
- El 33 % informó que los trabajadores normalmente las tienen.

Además, el **75 % de las familias informó que el personal está a disposición cuando necesitan ayuda.**



Acceso a la tecnología en los hogares de las familias:

- El 93 % informó que posee una computadora, tableta o teléfono inteligente en su hogar.
- El 33 % informó que sus hijos utilizan dispositivos tecnológicos para ayudar con actividades diarias.

Sin embargo, el acceso a internet es desigual:

- El 56 % informó que tiene acceso confiable a internet.
- El 38 % informó que el servicio de internet solo a veces funciona.



Satisfacción general

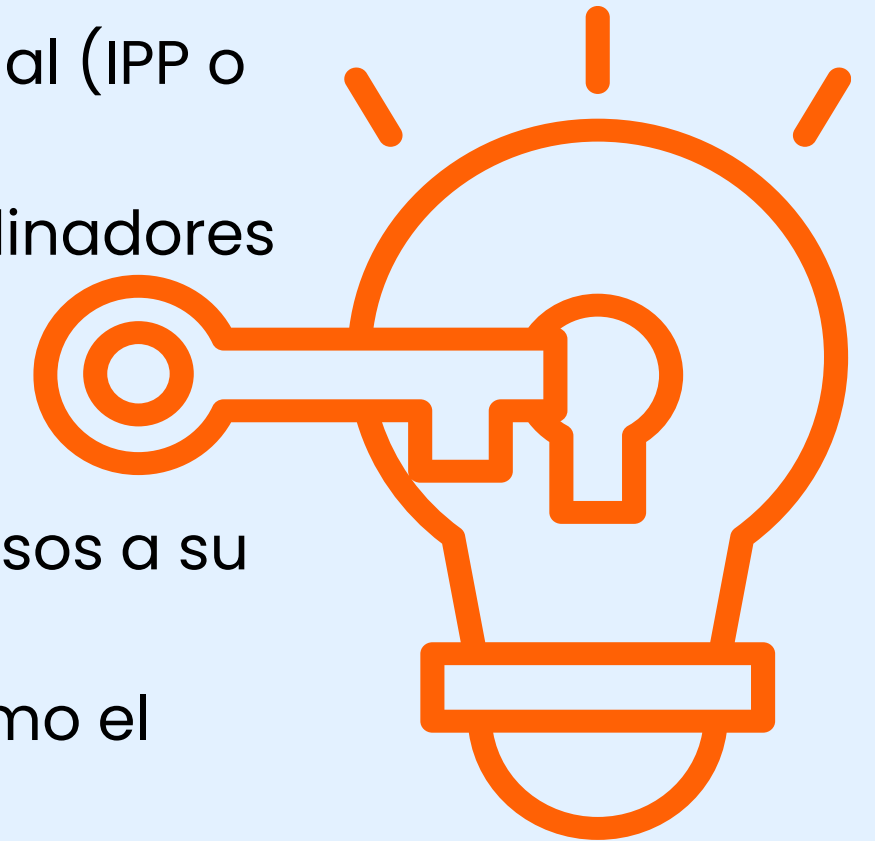
- Las familias informaron que tuvieron experiencias positivas con los servicios y los apoyos.
- Las familias indicaron que participaban en la elaboración del Plan de Programa Individual (IPP o IFSP) de su hijo y sentían que se valoraba su opinión.
- Las familias informaron una comunicación positiva en términos generales con los coordinadores de servicios y el personal que presta los apoyos.

Áreas de mejora

- Las familias informaron que necesitaban más información sobre los servicios y los recursos a su disposición.
- Las familias indicaron que tenían dificultades para acceder a determinados apoyos, como el servicios de relevo, el acompañamiento o el apoyo periódico para su hijo.
- Las mejoras continuas en la comunicación y la coordinación de los servicios contribuirán a satisfacer estas necesidades.

Conclusión general

- En general, los resultados de la encuesta muestran que SCLARC proporciona un importante apoyo a los menores y las familias, al tiempo que ponen de relieve las oportunidades para fortalecer la comunicación, el acceso a los servicios y el conocimiento de los recursos disponibles.



QUÉ HACE SCLARC CON LOS HALLAZGOS DE LA ENCUESTA

El coordinador de servicios examina anualmente los servicios y el apoyo que reciben las personas atendidas que viven con sus familias, y trimestralmente los de aquellas que no viven en el hogar de la familia, con el fin de garantizar que se satisfagan las necesidades específicas de cada persona.

SCLARC ofrece actividades comunitarias como la feria de SDP, las ferias de proveedores, las capacitaciones sobre los servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS, por su sigla en inglés), la orientación para nuevos padres dirigida a personas atendidas y familias, y las capacitaciones en curso presenciales o por Zoom.

Las redes sociales de SCLARC ofrecen información sobre los eventos comunitarios.

Durante las reuniones del IPP, el coordinador de servicios ofrece información sobre el empleo, los servicios para adultos y las oportunidades de recreación social a las personas atendidas y las familias y les proporcionan una lista de servicios y recursos genéricos.



AYUDAR A LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE VIVEN CON SUS FAMILIAS

ES UN COMPROMISO DEL SCLARC

- Durante el IPP anual, el personal ofrece información sobre la Queja 4731 y brinda la información de contacto de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (OCRA, por su sigla en inglés).
- El personal comunica a las personas y sus familias los derechos y el proceso de apelación y les explica cómo pueden comunicarse directamente con el director de apelaciones.
- El personal proporciona a las personas atendidas y sus familias apoyo en lo relacionado con:
 - **La Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes (OCRA), (866) 833-6712.**
 - **Los Servicios de Protección para Adultos (APS, por su sigla en inglés), (877) 477-3646.**
 - **El director de apelaciones del SCLARC, (213) 744-8899.**



AYUDAR A LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE VIVEN CON SUS FAMILIAS

ES UN COMPROMISO DEL SCLARC

- La comunicación y la información se proporcionan tanto en inglés como en la lengua materna de la familia.
- SCLARC puso en marcha el Programa Piloto de Servicios Familiares Coordinados a fin de ayudar con los servicios y las necesidades de apoyo a los adultos que viven en el hogar con su familia.
- SCLARC puso en marcha el Programa Piloto de Trayectorias Profesionales a fin de facilitar oportunidades de empleo y prestar servicios que respondan a las necesidades de aquellas personas atendidas interesadas en encontrar empleo.



AYUDAR A LAS PERSONAS ATENDIDAS QUE VIVEN CON SUS FAMILIAS

ES UN COMPROMISO DEL SCLARC

- Garantizar que los Planes de Programa Individuales (IPP) comprendan los deseos y las necesidades.
- Garantizar que las personas y las familias comprendan su derecho a elegir al coordinador de servicios, los servicios y los trabajadores que brindan los apoyos.
- Garantizar que las familias puedan acceder a la asistencia en casos de emergencia, crisis y proteger los derechos de la persona atendida.



South Central Los Angeles
Regional Center



CONNECTING LOS ANGELES COUNTY

EL SCLARC SE HA ASOCIADO CON 211 LA COUNTY

211 LA County está a disposición de las familias del SCLARC para que les brinde información y remisiones con respecto a lo siguiente:

- Alimentos
- Vivienda
- Salud mental
- Servicios en caso de crisis
- Servicios jurídicos
- Servicios relacionados con servicios públicos

¡y mucho más!

Para recibir ayuda, póngase en contacto con nuestro representante de 211:

Oficina en LA 2500 S Western Ave Los Angeles CA 90018 Legacy Room 329 Horario de atención sin cita previa: Lunes de 8 a. m. a 11:30 a. m.	Oficina secundaria: 12226 Garfield Ave South Gate CA 90280 Oficina FRO Horario de atención sin cita previa: Lunes de 1 p. m. a 4:30
---	---

Para recibir asistencia por teléfono, llame al (626) 618-7016

GARANTIZAR QUE LAS PERSONAS ATENDIDAS PARTICIPEN EN LA COMUNIDAD

ES UN COMPROMISO DE SCLARC

- SCLARC dispone de grupos del Comité Asesor de Padres (PAC, por su sigla en inglés) para prestar apoyo a las familias. Los líderes de los grupos de padres de la comunidad local se reúnen trimestralmente para colaborar con SCLARC y analizar cuestiones importantes para nuestros grupos de interés.
- SCLARC ofrece un boletín electrónico para mantener informadas a las familias en relación con el centro regional y la comunidad.
 - Suscríbase a nuestro boletín electrónico:
 - <https://sclarc.org/news-and-media.php>



Para obtener información actualizada sobre nuestras actividades y recursos de la comunidad, síganos en las páginas del SCLARC en Facebook e Instagram.



@sclarc

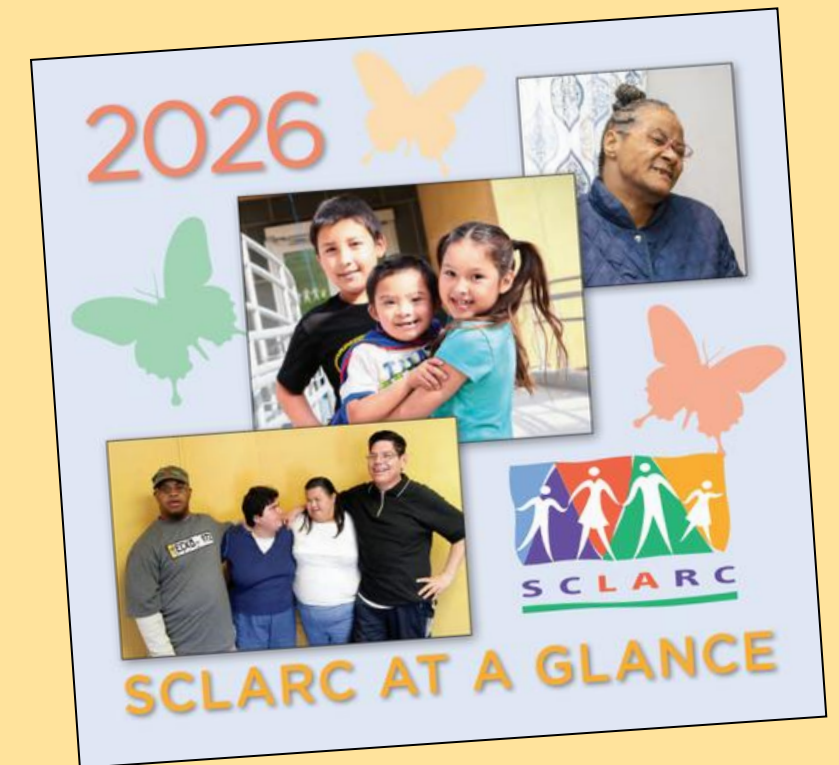


@south_central_la_rc

GARANTIZAR QUE LAS PERSONAS ATENDIDAS Y SUS FAMILIAS TENGAN LA INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL CENTRO REGIONAL Y COMPRENDAN LOS SERVICIOS Y APOYOS

ES UN COMPROMISO DE SCLARC

- "SCLARC At A Glance" ofrece información sobre programas, servicios y comités de asesoramiento a través de nuestro nuevo folleto informativo de SCLARC.
- **Visite el sitio web de SCLARC, www.sclarc.org, para obtener una copia digital de "SCLARC At A Glance".**
- Las orientaciones de autodeterminación se ofrecen mensualmente a aquellas personas atendidas interesadas en la transición a la autodeterminación.
- **Envíe un correo electrónico a cmhelp@sclarc.org o llame al 1-833-725-2721 para obtener asistencia en la administración de casos en el idioma de su preferencia.**



APLICACIÓN DEL PORTAL PARA FAMILIAS

- Acceso a expedientes de casos.
- Descarga e impresión de:
 - IPP o IFSP actuales, y
 - Declaraciones anuales de costos.
- Examen de los servicios autorizados.
- Mensajes directos al coordinador de servicios.
- Acceso a la información de contacto del coordinador de servicios o de la dirección.

Para registrarse en la aplicación, póngase en contacto con el coordinador de servicios, envíe un correo electrónico a cmhelp@sclarc.org o llame al 1-833-725-2721.

ES UN COMPROMISO DE SCLARC

Ya hay más de

11,000
USUARIOS REGISTRADOS





**¿ALGUNA
PREGUNTA?**

gracias