

ESTADO DE PENNSILVANIA
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
OFICINA DE EDUCACIÓN ESPECIAL

7 de marzo de 2022

Asunto: Proceso de Resolución de Llamadas

PARA: Los Directores de Educación Especial de las Unidades Intermedias
Superintendentes de Distritos Escolares
Directores y Supervisores de Educación Especial de los Distritos Escolares

DE: Carole L. Clancy, Directora

La Oficina de Educación Especial patrocina una línea gratuita de Consulta de Educación Especial (ConsultLine, en inglés) para servir a las familias y defensores que tienen preguntas o inquietudes sobre el programa de educación especial de sus niños o que buscan información y recursos relacionados con la educación especial. La ConsultLine se puede contactar por teléfono (1-800-879-2301), por correo electrónico (consultline@odr-pa.org) o a través del sitio web de la Oficina para la Resolución de Disputas (ODR, por sus siglas en inglés) (<https://odr-pa.org/consultline-contact/>).

Muchas de las preocupaciones transmitidas a los especialistas de la ConsultLine se relacionan con problemas que las familias perciben que están experimentando con la prestación de servicios de educación especial para sus niños. Estas preocupaciones podrían eventualmente resultar en una queja oficial o solicitud de mediación o del proceso legal debido. Los datos recopilados por la ODR revelan que estas preocupaciones a menudo son el resultado de una ruptura de la comunicación entre los padres y la agencia de educación local (LEA, por sus siglas en inglés).

Este Penn*Link sirve como un recordatorio de que la Oficina de Educación Especial implementó un Proceso de Resolución de Llamadas (CRP, por sus siglas en inglés) en septiembre de 2000 para tratar proactivamente los problemas de quejas y acelerar la resolución de problemas de comunicación entre las LEA y las familias de los estudiantes elegibles. El CRP ha sido muy eficaz para reducir el número de quejas formales presentadas ante la Oficina de Educación Especial.

Muchas de las LEA han enfatizado durante las investigaciones de quejas que, si hubieran estado al tanto de una preocupación por parte de un padre, habrían resuelto el asunto antes de que se convirtiera en un problema. Con ese fin, en nombre de la Oficina de Educación Especial, los especialistas de la ConsultLine de la ODR se comunicarán con el director o supervisor de educación especial respectivo por correo electrónico para alertarlos de posibles problemas identificados por las personas que llaman a la ConsultLine que parecen ser resolubles a nivel de la LEA.

El correo electrónico se ofrece solo como una notificación de cortesía y no requiere una respuesta a la ConsultLine. Los especialistas de la ConsultLine no actúan como mediadores ni intermediarios entre las LEA y las familias. Los especialistas de la ConsultLine tienen el permiso del padre o tutor para alertar a la LEA de una inquietud y las LEA pueden determinar si deben hacer un seguimiento con los padres después de recibir el aviso. La notificación también se proporcionará al Asesor de la Oficina de Educación Especial para la LEA, junto con el Jefe de División asignado.

En nombre de la Oficina de Educación Especial, quiero agradecerle por su cooperación con este proceso, que ha sido muy exitoso hasta la fecha, y por sus esfuerzos para proporcionar una educación pública apropiada y gratuita a todos los estudiantes con necesidades especiales en el estado.

Penn*Link