



## **Difusión de paquetes de quejas estatales y el proceso de resolución de llamadas**

Cuando una persona que llama pregunta sobre la presentación de una queja estatal, el especialista de la ConsultLine (CL, por sus siglas en inglés) le explicará el proceso y recopilará la información necesaria para enviar el formulario de queja estatal y el paquete de información (paquete de queja) a la persona que llama.

En algunas situaciones, el padre puede describir una preocupación que el especialista de la ConsultLine identifica como algo relacionado con el cumplimiento. Durante estas discusiones, puede ser apropiado que el especialista de la ConsultLine ofrezca el Proceso de Resolución de Llamadas (CRP, por sus siglas en inglés) al padre o tutor. El CRP se desarrolló como una forma de informar a una Agencia de Educación Local (LEA, por sus siglas en inglés) sobre un posible problema relacionado con el cumplimiento y permitir que los padres y las escuelas tengan la oportunidad de resolver el problema a nivel local. Un CRP solo se puede completar con un padre o tutor legal del estudiante.

### **¿Qué es el Proceso de Resolución de Llamadas (CRP, por sus siglas en inglés)?**

- El Proceso de Resolución de Llamadas (CRP, por sus siglas en inglés) se creó como una opción de resolución temprana de disputas para resolver las preocupaciones relacionadas con el cumplimiento antes de que se conviertan en quejas formales.
- Un correo electrónico del CRP es un correo electrónico enviado al administrador de educación especial de la Agencia de Educación Local (LEA, por sus siglas en inglés) en donde el estudiante está inscrito. Se le envía una copia de este correo electrónico a la Oficina de Educación Especial (BSE, por sus siglas en inglés).
- El correo electrónico informa a la LEA de una inquietud relacionada con el cumplimiento que el padre ha compartido con un especialista de la ConsultLine.

### **¿Cuándo se envía un correo electrónico del CRP?**

- Solo un especialista de la ConsultLine puede determinar si se debe enviar un correo electrónico de CRP. El especialista de ConsultLine escuchará las inquietudes del padre o tutor y hará preguntas para decidir si el problema está relacionado con el cumplimiento y si el CRP debe completarse.
- Antes de ofrecer enviar un correo electrónico del CRP, el especialista proporcionará información sobre las reglas estatales y federales que se relacionan con el problema, las opciones para tratar de resolver el problema localmente y explicará el proceso de queja estatal y otras opciones de resolución de disputas.
- Una vez que el especialista determine si se han cumplido los criterios del CRP, el especialista solicitará permiso a los padres para enviar el correo electrónico del CRP.

### **¿Qué se incluye en un correo electrónico del CRP?**

- El especialista de la ConsultLine trabajará con el padre para escribir una breve descripción del problema. Esto incluye información sobre la preocupación relacionada con el cumplimiento y una descripción de cómo el padre desea que se resuelva el problema.
- El nombre del estudiante, la fecha de nacimiento y la ubicación de la colocación se incluyen en el correo electrónico.

### **¿A quién se envía el correo electrónico del CRP?**

- El correo electrónico del CRP se envía al administrador de educación especial de la LEA. Se les envía una copia del correo al Asesor de la Oficina de Educación Especial (BSE, por sus siglas en inglés) y al Jefe de División asignado de la LEA.
- Al padre no se le pone en copia en el correo electrónico, sin embargo, el especialista de la ConsultLine proporcionará una copia del correo electrónico del CRP al padre después de que se haya enviado.

### **¿Qué sucede una vez que se ha enviado el correo electrónico del CRP?**

- El rol del especialista de ConsultLine en el CRP se completa una vez que se ha enviado el correo electrónico.
- Una vez que el administrador de educación especial reciba la notificación por correo electrónico, el administrador decidirá cómo manejar la información. Del mismo modo, el Asesor de la BSE determinará cómo proceder con la información del CRP.
- El especialista de la ConsultLine le enviará un formulario de queja estatal, junto con las regulaciones y recursos relevantes al padre al completar el correo electrónico del CRP.

### **¿Qué otras opciones están disponibles?**

- El propósito del correo electrónico del CRP es alertar a la LEA sobre un posible problema relacionado con el cumplimiento para que el problema se pueda resolver de forma rápida y a nivel local. En cualquier momento, el padre puede comunicarse con la escuela para hablar más sobre el tema o programar una reunión.
- El CRP no quita ningún derecho de garantía procesal. Un padre mantiene todos los derechos de garantía procesal, como la queja estatal, la mediación o el proceso legal debido.