

Departamento de Educación de California

EDUCACION
Especial
**Servicio de
Referencia
De
Garantías
Procesales**

Una guía informativa sobre como
resolver conflictos involucrando la
educación especial

Servicio de Referencia de Garantías
Procesales
1-800-926-0648

<http://www.cde.ca.gov/spbranch/sed>

California Department of Education
Special Education Division
515 L Street, Room 270
Sacramento, CA 905814

El Director de la División de Educación Especial del Departamento de Educación de California (CDE), ha fijado las siguientes metas para su división: *servicio al cliente, control para las quejas, y garantía de calidad.* El intento del Servicio de Referencia de Garantías Procesales (PSRS) es ayudar a los padres y a las escuelas en comunicarse y en resolver conflictos efectivamente referentes a la educación especial para estudiantes con discapacidades.

Información General

PSRS proporciona asistencia técnica a los padres y otros, informándoles sobre opciones para resolver conflictos, incluyendo pero no limitado a la conformidad del proceso de quejas, servicios de mediación, debido proceso, y programas locales alternativos para resolución de desacuerdos. PSRS también proporciona información sobre los derechos de padres bajo la ley estatal y federal. Recursos sobre educación especial también están disponibles a través del Internet o la biblioteca RiSE.

Resolución de Desacuerdos Regional

PSRS alienta la resolución amistosa de desacuerdos en puntualmente informando a las áreas de plan local de educación especial (SELPAs) y distritos escolares sobre los contactos establecidos al PSRS. El intento, *con consentimiento* del padre, es para darles a las agencias educativas locales y SELPAs la oportunidad de intervenir a tiempo y para resolver los desacuerdos al nivel del distrito y condado. Este tipo de intervención es diseñado para evitar el fracaso de comunicación que resulta en quejas, audiencias, y pleitos.

Admisión de Quejas

PSRS sirve como centro de admisión para quejas que alegan violaciones de leyes estatales y federales. La unidad no solo toma llamadas si no también inicia respuestas a quejas por escrito y apresura el proceso de investigación, el cual es manejado por la Unidad de Control para Quejas y Mediación (CMM). PSRS se comunica con CMM, la Escuela de Ley McGeorge, y el Departamento Legal de CDE para vigilar y apollar la calidad de servicio y puntualidad de las respuestas.

Apoyo de Datos para Agencias Educativas Locales

PSRS proporcionará información a distritos escolares y SELPAs respecto a la frecuencia y naturaleza de las llamadas que recibe PSRS con el esfuerzo de apoyar el mejoramiento de planificación local. La División de Educación Especial también utilizará los datos para ayudar a identificar las necesidades de asistencia técnica a través del estado.