

Estudio del Cumplimiento y Eficacia del
Distrito con el Artículo 9, Unidad de
Respuesta ante las Quejas

Decreto Modificado de Consentimiento

OFICINA DEL MONITOR INDEPENDIENTE

8 de abril de 2013

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo.....	iii
INFORMACIÓN DE FONDO	1
Requisitos de MCD	1
Población, tamaño y amplitud del LAUSD.....	2
Estudio anterior de CRU/PRN.....	2
MOTIVOS DE LOS ESTUDIOS ACTUALES.....	3
MÉTODOS.....	4
Normas, procedimiento y comunicación	5
Revisión de todos los casos y respuestas legales	5
Entrevistas al personal	6
CONCLUSIONES	6
Procedimientos para recepción, categorización, priorización e investigación de quejas	7
Análisis de las llamadas sobre quejas	9
Datos de las entrevistas	10
Categorización y priorización	11
Datos de las entrevistas	13
Investigación de quejas, cierre de casos y disposición de una respuesta legal	14
Datos de las entrevistas	18
Suficiencia del sistema de datos CRU	19
Responsabilidades adicionales de CRU, áreas de fortaleza, y áreas a mejorar.	20
RESUMEN Y RECOMENDACIONES	22
ADJUNTOS	26

- A. Manual de procesos y protocolos
- B. Evaluación de (Unidad) de Respuesta ante las Quejas/ Red de Recursos para Padres (2005)
- C. Plantilla de cartas de respuestas legales
- D. Guía de entrevista del personal de CRU
- E. Guía de entrevista del personal del Distrito
- F. Guía de entrevista del director de CRU
- G. Lineamientos y definiciones para categorías
- H. Lista de categorías para casos de CRU 2011-2012
- I. Informe anual del CRU 2011-2012

Resumen Ejecutivo

El decreto por consentimiento modificado (MCD, por sus siglas en inglés) estableció la Unidad de Respuesta ante las Quejas (CRU, por sus siglas en inglés) y los procesos para recibir y responder las quejas de los padres de familia. La función principal consiste en asistir y ayudar a las familias con preguntas y/o quejas sobre el cumplimiento con las leyes de educación especial. A la unidad CRU se le ha encomendado proporcionarles a los padres una respuesta legítima que demuestre la obligación legal del Distrito de abordar sus inquietudes y quejas.

La oficina del monitor independiente (OIM, por sus siglas en inglés) a petición del abogado de la parte demandante, estudió el cumplimiento de la unidad CRU con el artículo 9 del MCD. El estudio también tuvo el objetivo de examinar la eficacia de la CRU para responder quejas de los padres de familia y reducir quejas externas y casos del debido proceso de ley. Para determinar esto, la oficina del OIM realizó lo siguiente: analizó todas las normas y procedimientos, así como comunicación relacionada con la unidad CRU, incluyendo el Manual de Procedimientos y Protocolos; una revisión y análisis de todos los casos y respuestas legales correspondientes durante el año escolar 2011-2012; así como entrevistas con un total de 23 miembros del personal involucrados en el procesos de quejas de la unidad CRU.

De acuerdo con el estudio realizado durante el año académico 2011-2012, la unidad CRU recibió 1,044 llamadas que generaron 1,104 casos. La mayoría de los casos fueron de llamadas solicitando información o expresando inquietudes, de las cuales aproximadamente una tercera parte representaban quejas. Si bien todo parece indicar que la unidad CRU proporciona un servicio valioso a los padres que se comunican con ellos, representa una fracción de las inquietudes expresadas y a las que el personal del Distrito responde durante este marco de tiempo.

Tras analizar los casos y entrevistas con el personal se determinó que la unidad CRU no acata el Manual de Procedimientos y Protocolos. El personal de CRU indicó que no usaba ni había visto el manual desde hace varios años. Cabe añadir que en contravención con el manual, se observó mediante la revisión que los casos no se identificaban claramente como llamadas para presentar quejas conforme a la definición, y que las respuestas legales no reflejaban constante y precisamente los cuatro tipos de respuestas. El proceso de extender una respuesta legal no incluía información sobre las preguntas o quejas que presentaban los padres de familia; por lo tanto, en muchos casos, la precisión de la respuesta legítima que enumera la obligación legal del distrito no se pudo determinar. El estudio también destacó una calidad deficiente en las cartas de respuesta legal que se analizaron, falta de procesos para garantizar la calidad y supervisión, así como la opinión del personal de CRU de que no estaban siendo capacitados debidamente para proporcionar respuestas legales.

Si bien el personal de CRU cree que el proceso para resolver las quejas fue eficaz, sin necesidad de mecanismos externos de quejas y el debido proceso de ley, el personal del Distrito tiene opiniones contradictorias. Debido a que no se logró identificar casos que se hayan elevado a un proceso externo de quejas o debido proceso de ley, y por la falta de un sistema centralizado de quejas, no fue posible concluir en que el proceso de quejas o la unidad CRU estaban reduciendo eficazmente las querellas externas o debido proceso de la ley.

Pese a que el proceso actual para responder a las quejas de los padres de familia tiene fortalezas innegables, como un sistema para documentar y remitir casos, y prontitud de respuesta así como el compromiso del personal de educación especial, todo indica que varios problemas socavan la intención de la unidad CRU. Si bien este estudio no tenía el objetivo de centrarse en la cultura del personal de CRU, todo parece indicar que constituye un reto para garantizar un proceso eficaz de respuesta a quejas por parte del Distrito.

El MCD enfatiza la necesidad de tener procesos en marcha para prevenir un incumplimiento substancial. Conforme el Distrito se aproxima a la culminación del MCD, es preciso que considere un proceso de quejas simplificado para que tanto padres de familia como personal se basen en un sistema eficaz y uniforme. Este sistema se deberá integrar a fin de reducir la redundancia de medidas y deberá contener supervisión de las respuestas legales que extienda el Distrito. El departamento a cargo de extender las respuestas legales deberá tener la autoridad de exigir cuentas a las escuelas y personas responsables por incumplimiento de dichas acciones. Por último, el Distrito deberá analizar (y revisar, en caso de ser necesario) e implementar el Manual de procedimientos y protocolos para formalizar el proceso de quejas.

INFORMACIÓN DE FONDO

El decreto por consentimiento modificado (MCD, por sus siglas en inglés) estableció la Unidad de Respuesta ante las Quejas (CRU, por sus siglas en inglés) y los procesos para recibir y responder las quejas de los padres de familia. La función principal consiste en asistir y ayudar a las familias con preguntas y/o quejas sobre el cumplimiento con las leyes de educación especial. A la unidad CRU se le ha encomendado proporcionarles a los padres una respuesta legítima que demuestre la obligación legal del Distrito de abordar sus inquietudes y quejas. La unidad CRU se estableció como un canal para resolver quejas sin que sea necesario que los padres acudan a los mecanismos externos de debido proceso legal y quejas. La unidad CRU está disponible a los padres principalmente mediante una línea de consulta telefónica gratuita; no obstante, los padres de familia también tienen acceso a la unidad CRU mediante citas o por medio de comunicación escrita.

La unidad CRU se conoce de forma análoga como la Red de Recursos para Padres (PRN, por sus siglas en inglés); término que comúnmente utilizan los padres de familia. Las responsabilidades de la red PRN se reflejan en la declaración del cometido de proporcionarles "a las familias de alumnos con discapacidades la información, asistencia y recursos que requieran para convertirse en participantes significativos en la educación de sus hijos." Esto incluye actividades tales como ser personal de enlace con los Centros de Servicios Educativos (anteriormente conocidos como Unidades de Apoyo), proporcionar una biblioteca de recursos por Internet y coordinar presentaciones mensuales. Para este informe, el enfoque se dará a las funciones y responsabilidades relacionadas con el proceso de quejas, y la unidad CRU conforme define el MCD.

Requisitos del MCD

El MCD contiene dos requisitos relacionados con la unidad CRU: Resultado 11, y Artículo 9: Resultado 11, tiempo de respuesta a quejas, requiere que el Distrito proporcione una respuesta legal dentro de los plazos de tiempo ¹ específicos para los padres de familia que presenten una queja. Este resultado es la medida del desempeño correspondiente a la función de la CRU, que consiste en facilitarles a los padres de familia una resolución a sus quejas. La Unidad de Respuesta a Quejas (CRU) del Artículo 9 (párrafos 71-75), enumera los requisitos del Distrito para establecer la CRU, y desarrollar sus procesos operacionales. Esto incluye lo siguiente:

- El Distrito establecerá la unidad CRU le da al Distrito la oportunidad de resolver las quejas de los padres de familia, sin que sea necesario que los padres acudan a mecanismos externos de debido proceso legal y quejas.
- La unidad CRU debe documentar con precisión todas las preguntas y quejas de los padres de familia y la respuesta del Distrito, así como proporcionar información completa y precisa a los padres que acudan a la unidad.
- El Distrito debe garantizar que los materiales de información informen a los padres sobre la disponibilidad de la unidad CRU.

¹ 25% de las quejas dentro de cinco días hábiles, 50% de las quejas dentro de 10 días hábiles, 75% de las quejas dentro de 20 días hábiles y 90% dentro de 30 días hábiles.

- El Distrito debe establecer los procedimientos y protocolos para procesar las quejas, mismas que debe aprobar el monitor independiente (IM).
- El Distrito debe establecer los procedimientos y protocolos para la retención de datos sobre la presentación de quejas y disposición legal, mismas que debe aprobar el IM.
- A excepción de la administración de la unidad CRU, todas las personas empleadas para responder a las quejas deberán ser padres de familia, y se hará todo esfuerzo para garantizar una mayoría de padres de familia, conforme define la ley IDEA, de niños con discapacidades.
- El Distrito deberá preparar un plan de contratación de personal para la unidad CRU con capacidad adecuada para responder oportunamente a quejas en los siete idiomas principales del Distrito. El plan de contratación de personal deberá ser aprobado por el IM.
- El Distrito consultará con el IM antes de la contratación o despido de cualquier empleado de la unidad CRU.

El Artículo 9 también requiere que el Distrito presente un informe al IM para el plazo del 30 de junio de 2004, en cumplimiento con estos requisitos. El 2 de marzo de 2004 (adjunto A) el IM aprobó el Manual de Procedimientos y Protocolos así como plan para el acatamiento del Artículo 9. Durante el año académico 2005-2006, el Distrito efectuó actualizaciones al Manual de Procedimientos y Protocolos y plan de contratación al CRU, mismos que aprobó el IM el 12 de junio de 2006.

Población, tamaño y amplitud del LAUSD

La población de alumnos con discapacidad (SWD, por sus siglas en inglés) excede los 82,000 alumnos que reciben servicios en más de 1,000 escuelas. Durante el año académico 2011-2012, el Distrito realizó más de 120,700 reuniones de IEP, en un promedio de 670 reuniones al día. Durante este marco de tiempo, la unidad CRU documentó 1,119 casos. El personal actual de la unidad CRU consiste de cinco empleados y un administrador.

Estudio anterior de CRU/PRN

El 28 de noviembre de 2005, la antigua Red distrital de Investigación sobre Programas y Análisis (PERB) emitió el informe "Evaluación sobre la unidad de respuesta ante las quejas/red de recursos de padres" (adjunto B). El estudio se condujo a petición del abogado del demandante para "determinar las actividades realizadas por parte de la CRU/PRN y determinar su eficacia para abordar las inquietudes de los padres y a su vez evitar la presentación oficial de quejas (p.2)."

En síntesis, este estudio examinó los procesos, protocolos y operaciones de la unidad CRU, así como una muestra de casos para definir la calidad de la información (cuán completa y precisa); también se entrevistó a miembros del personal de CRU/PRN y una muestra representativa de padres que acudieron a CRU/PRN.

El estudio arrojó varias conclusiones:

1. Se observó inexactitud en la información ingresada, que incluyó llamadas para solicitar información categorizada como quejas, inexactitud en los nombres de alumnos y escuelas que

se ingresaron en el sistema, e ingreso incompleto de datos para los casos en los que los padres de familia visitaron la unidad.

2. El personal de CRU reportó falta de entrenamiento o capacitación profesional en lo relacionado a su trabajo, y las diferencias entre el liderazgo y la administración para ciertos procesos y protocolos. (Ciertos ejemplos incluyeron el no poder comunicarse directamente con las escuelas, el tiempo permitido para que las unidades de apoyo investigaran, la categorización de quejas de padres, y confusión expresa en torno a la supervisión del IM sobre las decisiones administrativas.)
3. El personal y la administración no estuvieron de acuerdo sobre el propósito de CRU/PRN, ya que el personal cree que principalmente atienden a padres y niños proporcionando información y asistencia, la cual incluye darles a los padres información de carácter legal, mientras que la administración y algunos coordinadores de la unidad de apoyo observaron que en ocasiones el personal de CRU actúa en un papel de "defensoría" para los padres, el cual no corresponde a sus funciones.

El Distrito proporcionó una respuesta a la red PERB con base en sus recomendaciones, que incluyeron:

1. Aclaración de los lineamientos para determinar inquietudes de educación especial a diferencia de inquietudes de educación general.
2. Mejorar la calidad de información completa y precisa que se ingrese (al sistema).
3. Proporcionar más capacitación profesional en torno a los procedimientos y protocolos.
4. Lograr un mejor equilibrio entre la asistencia a los padres y la meta principal de reducir quejas externas/debido proceso de ley.
5. Llevar un registro de la cantidad de quejas elevadas (P.ej. el padre de familia entabló una querrela a nivel estatal, utilizó resolución informal de disputas o cursó debido proceso de ley) como prueba de la eficacia de la unidad CRU.
6. Trabajar con servicios auxiliares a fin de garantizar un 100% en la calidad de las respuestas a quejas en idiomas aparte del inglés y el español.

MOTIVOS DE LOS ESTUDIOS ACTUALES

La oficina del monitor independiente (OIM, por sus siglas en inglés) a petición del abogado de la parte demandante, estudió el cumplimiento de la unidad CRU con el artículo 9 del MCD. El estudio también tuvo el objetivo de examinar la eficacia de la unidad CRU para responder quejas de los padres de familia y reducir quejas externas y casos del debido proceso de ley. El estudio fue guiado por medio de las siguientes preguntas:

1. ¿Cumple la unidad CRU con el Manual de Procesos y Protocolos aprobados por el IM, que incluyen la forma en que se reciben, se investigan y se responde a las llamadas de los padres de familia?
2. ¿La unidad CRU registra con exactitud todas las preguntas y quejas de los padres y las respuestas legales que el Distrito fijó para las mismas?

3. ¿Es eficaz el proceso de respuesta a quejas para resolver quejas sin que sea necesario que los padres acudan a los mecanismos externos de debido proceso legal y quejas?
4. El Distrito deberá preparar un plan de contratación de personal para la unidad CRU con capacidad adecuada para responder oportunamente a quejas en los siete idiomas principales del Distrito.

MÉTODOS

Para determinar el cumplimiento de la unidad CRU del Distrito con las actividades enumeradas en el Artículo 9 del MCD, la oficina OIM realizó lo siguiente: revisión de las normas, procesos y comunicación relacionados con la unidad CRU, que incluye el Manual de Procedimientos y Protocolos; revisión y análisis de todos los casos y las respuestas legales correspondientes durante el año académico 2011-2012; entrevistas con un total de 23 miembros del personal que fue parte del proceso de la unidad CUR, incluyendo a personal de la unidad CRU (n=5), administración (n=1), administradores de la unidad de apoyo (n=4) y personal de educación especial que incluye: preescolar (n=3), escuela particular/no pública (n=3), servicios relacionados (n=2), y especialistas de programas y de LRE (n=5).

Normas, procedimiento y comunicación

En junio de 2012, la OIM solicitó todas las normas, procedimientos y comunicación relacionados a la unidad CRU. Para facilitar este acopio de datos, se proporcionó al personal de CRU una carpeta de documentos que obra en los archivos de la oficina OIM. El Distrito respondió que no existían normas, procesos y/o documentos adicionales.

Además de los requisitos del Artículo 9 del MCD, estos documentos se utilizaron para diseñar el acopio de datos tanto para realizar una revisión del caso y entrevistas con el personal. Los procesos para recibir y responder a las quejas se destacan en la sección de Conclusiones de este informe.

Revisión de todos los Casos y Respuestas Legales durante el año académico 2011-2012

En junio de 2012, la oficina OIM solicitó la base de datos de la unidad CRU en su totalidad, la cual contiene toda la información que registra el personal de la unidad CRU y del Distrito que respondió las llamadas de los padres y las investigó. La base de datos se proporcionó en noviembre de 2012 y contenía 1,119 casos que se registraron entre el 1º de julio de 2011 y el 30 de junio del 2012. La oficina OIM creó una base de datos por separado que se utiliza para el análisis, la cual anexionaba datos selectos de la base de datos de la unidad CRU con celdas adicionales para la recolección de datos. La siguiente información se almacenó para examinar la eficacia del proceso de quejas:

1. Llamada para información a diferencia de llamada para presentar quejas.
2. Tiempo que el Distrito se toma para responder inicialmente al caso.
3. Número de entradas documentadas por el personal de la unidad CRU y el Distrito.
4. Número de personas de la unidad CRU y departamentos/unidades del Distrito que participaron en el caso.
5. Número de días hábiles que transcurrieron para cerrar el caso.
6. Si fue necesario un intérprete, y el idioma que se habló.
7. Información sobre la persona que hizo la llama (P.ej. padres de familia, agencia, escuela).

De manera similar, todas las cartas de respuesta legal se solicitaron en junio de 2012 y se proporcionaron por parte de la unidad en diciembre de 2012. Las copias en papel de las cartas de respuesta legal se proporcionaron en una carpeta con argollas, entre respuestas legales de varios años. Tras finalizar la revisión, la oficina OIM solicitó 131 cartas faltantes, que el Distrito no pudo presentar pese a las garantías de que a los padres de familia se les había proporcionado una copia. La unidad CRU también proporcionó una plantilla de las cartas para cada una de las cuatro respuestas legales (adjunto C).

Los siguientes datos se recolectaron de las cartas de respuesta legal:

1. El tipo de carta/respuesta legal seleccionada para cada caso.
2. La persona o departamento que proporcionó la información de la respuesta legal.

Entrevistas al personal

Las entrevistas se diseñaron a fin de adquirir un mejor entendimiento de la forma en que el proceso de quejas se gestionaba desde la recepción de la llamada telefónica hasta el cierre del caso, en relación con las normas y procedimientos. También se incluyeron preguntas sobre la eficacia del sistema de datos que se utilizó, requisitos adicionales de la unidad CRU, las fortalezas, y las áreas en las que se requiere mejorar el proceso para atender quejas.

Las entrevistas del personal CRU (adjunto D) se establecieron de la siguiente manera:

1. Procedimientos para recepción, categorización, y priorización de quejas.
2. Respuestas legales.
3. Asignación de casos, contratación y supervisión.
4. Sistema de datos.
5. Aspectos positivos, áreas que requieren mejoras, y comentarios adicionales.

Las entrevistas de la unidad de apoyo (adjunto E) se establecieron de la siguiente manera:

1. Procesos para responder e investigar quejas.
2. Respuestas legales.
3. Sistema de datos.
4. Cuestiones adicionales.
5. Aspectos positivos, áreas que requieren mejoras, y comentarios adicionales.

Administración CRU (Adjunto F)

1. Procesos para responder e investigar quejas.
2. Respuestas legales.
3. Sistema de datos.
4. Cuestiones adicionales.
5. Aspectos positivos, áreas que requieren mejoras, y comentarios adicionales.

CONCLUSIONES

La función de la unidad CRU consiste en recibir las preguntas y quejas de los padres de familia y facilitar la comunicación con el personal distrital correspondiente para resolver las inquietudes de los padres. La unidad CRU abre casos y se encarga de reportar de forma precisa y completa la llamada y la respuesta del Distrito. El personal del Distrito se encarga de investigar las quejas y proporcionarle a la unidad CRU una respuesta que represente la obligación legal del Distrito para abordar dichas quejas. La unidad CRU posteriormente se encarga de proporcionar una respuesta legal por escrito y cerrar el caso.

Esta sección incluye las conclusiones sobre la revisión de las normas, procesos y protocolos relacionados con la unidad CRU, la revisión de todos los casos que se registraron durante el año académico 2011-2012, y las entrevistas con el personal. Las conclusiones se presentarán en las siguientes secciones:

1. Procedimientos para recepción, categorización, priorización e investigación de quejas.

2. Oferta de una respuesta legal.
3. Suficiencia del sistema de datos de la unidad CRU.
4. Áreas de fortalezas, mejoras necesarias, y responsabilidades adicionales de la unidad CRU.

Procedimientos para recepción, categorización, priorización e investigación de quejas

El Manual de Procedimientos y Protocolos desglosa el proceso para atender llamadas y quejas de los padres de familia. Define la forma en que se categorizan y priorizan las llamadas, y lo que constituye una queja.

Lo siguiente resalta el proceso:

Al recibir la llamada:

- Remitir a los padres de familia al departamento indicado.
- Proporcionar información y recursos.
- Aclarar y documentar las preguntas y quejas de los padres de familia con informes detallados, completos y precisos sobre las inquietudes de los padres y las respuestas de los moderadores.
- Las llamadas se procesan usando el sistema Welligent y se remiten a la unidad de apoyo indicada o titular de departamento.

Las llamadas telefónicas se identificarán como llamada para solicitar información o para presentar una queja. Estas (llamadas) se definen de la siguiente manera:

- Llamada para solicitar información- una llamada en la que el padre de familia solicita información básica sobre servicios o derechos, pero no menciona alegación alguna sobre el quebranto de leyes de la educación especial o las normas distritales para la educación especial y el manual de procedimientos.
- Llamada para presentar ²quejas- Abarca cualquier alegación sobre el quebranto de leyes de educación especial o las normas distritales de educación especial y el manual de procedimientos (puede involucrar a una escuela, distrito local o el distrito a nivel global).

Las llamadas telefónicas se deberán priorizar de la siguiente manera:

- Prioridad baja- El tiempo de respuesta no es un factor crítico.
- Prioridad mediana - El tiempo de respuesta es un factor pero la acción inmediata se considera innecesaria.
- Prioridad alta - Requiere acción inmediata.
- Solamente información.

Una vez que la llamada se denomine queja, los procesos para investigar las quejas incluyen:

² Queja significa la alegación del quebranto percibido de: la ley IDEA y la implementación de reglamentos, el Código de Educación del Estado de California en lo concerniente a la educación especial y reglamento de implementación o la guía distrital para el cumplimiento de la educación especial.

- La unidad CRU recopilará la información pertinente sobre la queja y se comunicará con el departamento o unidad de apoyo indicada.
- La unidad CRU categorizará quejas de la lista en el documento de los lineamientos (anexo G) que se ciñe a las categorías utilizadas para el debido proceso de ley y las quejas a nivel estatal.
- El personal de la unidad de apoyo o el departamento realizará la investigación preliminar y responderá a la unidad CRU dentro de un marco de tiempo razonable antes de mayor acción por parte del personal de la unidad CRU.
- Las llamadas de prioridad urgentes también podrían incluir contacto inmediato con el coordinador administrativo o director de la unidad CRU.
- La unidad CRU podrá fungir como moderador entre los padres y el Distrito, de ser necesario.
- La unidad de CRU tendrá informados a las unidades de apoyo o departamentos sobre casos abiertos, y le dará aviso al coordinador administrativo y director de cualquier caso que exceda los 20 días sin resolución.
- La unidad CRU podrá comunicarse directamente con la escuela tras consultar con el director o coordinador administrativo de la unidad si es necesario ponerse en contacto con personal de la sede escolar.

El Manual de procedimientos y protocolos también enumera las normas de desempeño para proporcionar una respuesta legal a quejas que también rigen el resultado 11. Dichas (quejas) incluyen:

- Se responderá a 25% de las quejas dentro del marco de cinco días hábiles.
- Se responderá a 50% de las quejas dentro del marco de 10 días hábiles.
- Se responderá a 75% de las quejas dentro del marco de 20 días hábiles.
- Se responderá a 90% de las quejas dentro del marco de 30 días hábiles.

El Manual de Procedimientos y Protocolos proporciona pautas y seguimiento para la resolución de casos. Esto incluye las siguientes medidas:

- El personal de la unidad CRU deberá dar seguimiento con el personal de unidad de apoyo o departamento para determinar la situación de la queja y si se ha llegado a una resolución.
- El personal de la unidad CRU analizará sus casos todos los días y dará seguimiento con la oficina correspondiente hasta que se resuelva la queja.
- Se generará una encuesta por escrito sobre la satisfacción del padre de familia para recibir los comentarios del padre sobre la manera en que se coordinó la comunicación y si se recibió una respuesta legal a sus quejas.
- También se establecerá un proceso similar que consistirá en enviarle al personal de apoyo de educación especial encuestas sobre su satisfacción (en el proceso) mismas que serán analizadas.

Análisis de las llamadas sobre quejas para el año académico 2011-2012

La base de datos contiene un total de 1,119 casos, de los cuales 15 fueron eliminados del análisis debido a que los casos o se habían abierto por error conforme observó el personal de la unidad CRU, eran duplicados de otros casos, tenían información incompleta en la base de datos, y/o se cerraron sin que se documentara información alguna. En ciertos casos, se reabrieron llamadas en un caso nuevo. Esto generó como resultado un total de 1,104 casos incluidos en el análisis. Cabe resaltar que 50 llamadas generaron la apertura de más de un caso, dando un total de 110 casos. Por ejemplo, si un padre de familia llamó con inquietudes de servicios de habla y lenguaje, transporte e intervenciones conductuales, se abrió un total de tres casos. En total, CRU recibió 1,044 llamadas con 1,104 casos durante este marco de tiempo.

A fin de cumplir el propósito de este estudio, se analizaron datos conforme se registraron por cuestión específica. Se examinó la cantidad de casos por mes para determinar los niveles de actividad asociados con las quejas que se presentaron. La tabla 1 muestra el número más alto de casos registrados durante los meses de septiembre, octubre y marzo. Septiembre y octubre suelen ser los meses de inicio de clases y en los que las escuelas realizan coordinación de servicios, tales como transporte y/o asignaciones, mientras que marzo se conoce como el comienzo de la "temporada de (reuniones) IEP" ya que se llevan a cabo una gran cantidad de reuniones de IEP para abordar asignación, medidas de apoyo y servicios que se otorgarán al alumno durante el siguiente año escolar.

La cantidad de casos que se registraron muestra una gran amplitud (11-142 casos) con un promedio de 92 casos al mes o 23 a la semana. Dados los niveles de personal (n=5) durante este marco de tiempo, se generó un promedio de 18.4 casos al mes, o 4.6 casos a la semana, procesados por miembros del personal.

Gráfica 1- Número y porcentaje de casos por mes

Mes	Número de casos	Porcentaje de casos
Julio	42	3.80
agosto	60	5.43
septiembre	142	12.86
octubre	123	11.14
noviembre	103	9.33
diciembre	52	4.71
enero	99	8.97
febrero	105	9.51
marzo	114	10.33
abril	93	8.97
mayo	11	1.0
junio	60	5.43

Total	1,104	100.0
-------	-------	-------

De los 1,104 casos que se analizaron, la mayoría (n=1,060, 96.01%) de las personas que llamaron a la unidad CRU se identificaron como los padres, tutores o miembros de la familia (P.ej. hermano, tía) mientras que el resto de las personas era personal de agencias externas llamando a nombre de las familias (n= 36, 3.26%) y personal escolar (n=8, 0.63%). En la revisión se pudo constatar que muchos padres de familia ya habían llamado anteriormente con 482 casos (43.65%) que elevaron 187 padres de familia. Esto demuestra que ciertos padres de familia probablemente se comunicaron varias veces con la unidad CRU para discutir sobre o exponer inquietudes, o requirieron de varios casos para resolver una queja.

Hubo tres ocasiones en las que las notas del caso indicaban que el idioma natal del padre de familia no era inglés o español, y que pese a que no se precisó un intérprete o línea de lenguaje, el padre de familia necesitó cierto grado de asistencia para comunicarse. En dos casos, el padre de familia recibió la asistencia de un miembro de la familia, mientras que en otro caso, el personal de una agencia externa proporcionó asistencia.

Datos de las entrevistas

El personal de la unidad CRU indicó que los casos se reciben por parte de cualquier persona disponible para contestar la llamada. En ciertas ocasiones, los casos se transfieren de acuerdo al criterio del supervisor. Los participantes observaron que algunas de las personas que hacen las llamadas solicitan hablar con miembros específicos del personal, ya que han interactuado con ellos anteriormente. Todos los miembros de la unidad CRU observaron que recibieron llamadas de padres cuyo idioma natal excluye el inglés o el español, y observaron que la mayoría de estos idiomas eran armenio, mandarín o cantonés. Un miembro (de la unidad) describió un caso en el que intervinieron varios recursos para encontrar a un intérprete; no obstante, dicha situación no se observó en el análisis de expedientes. Otro miembro mencionó que atendió a padres de familia que hablaban mandarín o cantonés, pero de igual manera no se documentó dicha instancia. Un tercer miembro observó que se perdieron llamadas debido a barreras del idioma, y que los padres de familia colgaron antes de dar su nombre o número telefónico.

El personal del Distrito también observó que muchas de las personas que llamaron se habían comunicado anteriormente a la línea de consulta de la unidad CRU. También se informó que en algunas ocasiones, el personal de la unidad de apoyo ya estaba al tanto y/o estaban atendiendo la inquietud. El personal del Distrito observó que en ocasiones los padres llamaban a la unidad CRU cuando sus casos no se resolvían inmediatamente o si la respuesta que recibían no era satisfactoria para ellos.

Al personal del Distrito se le pidió que indicara cuál era el porcentaje de las llamadas provenientes de la unidad CRU entre todas llamadas que recibieron (en comparación con las llamadas directas o canalizadas por medio de otra oficina) y muchos indicaron un porcentaje bajo. Las respuestas abarcaron de uno a 20 por ciento. Ciertos participantes expresaron que si bien el número de llamadas era bajo, en ciertas ocasiones estos casos requerían una cantidad mucho mayor de tiempo para resolverse a

diferencia de las llamadas que se recibían directamente debido a la comunicación que la unidad CRU requería. Los supervisores de servicios afines observaron que durante el año académico 2011-2012, recibieron siete llamadas de habla y lenguaje y cuatro de terapia ocupacional por parte de la unidad CRU. Ninguno de los participantes indicó que requería el uso de la línea de lenguaje o un intérprete de un idioma aparte del inglés o el español.

Categorización y priorización

El CRU categoriza las llamadas con tres indicadores principales. Primero, las llamadas se separan por categoría de educación especial o general. Después, las llamadas se identifican como llamada sobre inquietudes o para recibir información. El tercer paso consiste en asignar una categoría para identificar el carácter de la llamada.

Entre los casos que se revisaron, la mayoría (n=1,072, 97.1%) se documentó como llamada sobre "inquietudes" de educación especial. Los 32 casos restantes se identificaron como llamada sobre la educación general, con 29 documentados como llamada sobre "inquietudes" y cuatro como llamada para solicitar información. Cabe resaltar que este nivel de categorización no es parte del proceso que se indica en el Manual de Procedimientos y Protocolos. Estos casos fueron analizados y se determinó que 30 eran sobre alguna cuestión de educación especial, como la llamada de un padre de familia para solicitar información o una evaluación. Solamente dos de las llamadas no eran específicamente sobre preguntas de educación especial, una de las llamadas fue para solicitar el número de una escuela autónoma específica, y otra fue de una escuela en la que se solicitaron folletos de PRN/CRU.

Se asignaron casos con uno de los siguientes indicadores de prioridad conforme aparecen en el sistema: bajo, mediano, alto y urgente. Estas categorías de prioridad contradicen en cierto grado los requisitos del Manual de Procedimientos y Protocolos, que indica que las llamadas se asignarán como: baja, mediana, alta y de información. En la revisión se determinó que la unidad CRU codificó casi todas las llamadas con dos indicadores de prioridad, mediano (n=945 o 85.6%) y urgente (n=159 o 14.4%). Uno de los casos se identificó como de prioridad baja.

Si bien el Manual de Procedimientos y Protocolos indica que las llamadas se deberán identificar como llamada para solicitar información o para presentar quejas, se puede observar nuevamente que la actual base de datos de la unidad CRU no acata estas categorías sino que separa las llamadas por "información" o "inquietud." Conforme indica el manual, una queja es un presunto quebranto ya sea a las leyes sobre la educación especial, el código estatal de educación o las normas del Distrito.

Con la finalidad de entender mejor las diferencias entre llamadas para presentar quejas y para solicitar información, los casos se identificaron como quejas si la información provista al parecer incluía un quebranto a las leyes de educación especial, el código estatal de educación, las normas del Distrito, o si el padre de familia exponía una queja con la escuela que posiblemente no quebrantaba ninguna de las leyes o normas antedichas (P.ej. el padre de familia alega que el personal escolar hizo un comentario inapropiado). Es importante observar que esta codificación de datos se aplicó de manera conservadora por la falta de información y/o aclaraciones en las notas del caso. En ciertas ocasiones, los casos se identificaron como quejas con base en las respuestas de seguimiento o medidas que tomó el personal

del distrito. Además, muchas llamadas fueron llamadas por inquietudes que no suponían quebranto alguno, y en muchas ocasiones el personal de CRU cerró el caso sin la intervención del personal del Distrito. Estas llamadas se identificaron como llamadas para solicitar información o asistencia. Por ejemplo, un padre de familia llamó para expresar inquietudes sobre el habla o la conducta de su hijo(a), y le informó al personal de CRU que iba a solicitar una evaluación o reunión de IEP. En estas ocasiones, la unidad de CRU prestó asistencia al padre de familia y le informó sobre el proceso para solicitar un IEP o evaluación sin mayor intervención. En ciertos casos, el padre de familia llamó para informarle al CRU sobre un quebranto supuesto o descontento y las medidas que tenía pensado tomar (P.ej. solicitar una reunión de IEP, solicitar el debido proceso de ley) pero no solicitó la intervención del Distrito o la escuela. Estos casos se codificaron como llamadas de información.

Con base en la información que se proporcionó en la base de datos de CRU, aproximadamente una tercera parte (n= 392 o 35.5%) fueron llamadas para presentar quejas, mientras que la mayoría, 64.5%, (n=712), fueron llamadas para solicitar información o expresar inquietudes. De dichos casos identificados por la unidad CRU como llamadas para expresar inquietud, 142 casos (12.9%) se cerraron antes de respuesta alguna por parte del personal del Distrito. De estos casos, la revisión del OIM identificó 118 llamadas para solicitar información y 24 llamadas para presentar quejas.

Ambos hallazgos indican que aproximadamente dos terceras partes de las llamadas que se reciben y atienden en la unidad CRU son llamadas para solicitar información o asistencia, sin prueba de ello en las notas del caso al presentar quejas en contra de una escuela o departamento, o presunto quebranto de la ley de educación especial o las normas y procedimientos de educación especial en el Distrito.

Las llamadas también reciben una categoría para identificar el carácter del caso. Estas categorías se basan en las que se utilizan para el debido proceso de ley, que incluyen 32 cuestiones distintas. Ocho de las categorías formaron la mayoría de los casos conforme aparecen en la Tabla 2. En el anexo H se puede observar la lista de categorías en su totalidad.

Tabla 2- Número y porcentaje de casos por Categoría

Categoría	Total	%
Reunión del IEP	238	21.56
Evaluación Psicoacadémica	179	16.21
Asignación	121	10.96
Intervención de la conducta	96	8.70
Expedientes escolares	67	6.07
Servicios de transporte	63	5.71
Procesos del debido proceso de ley	56	5.07
Evaluación de Habla y Lenguaje	55	4.98
Otro	229	20.74
Total	1,104	100.0

Si bien la revisión destacó ciertos casos en los que la categoría seleccionada al parecer no reflejaba la información o inquietud de la llamada, el estudio no se fijó la meta de convalidar la precisión de todos los casos. Esto no se efectuó principalmente por dificultades para identificar el carácter de la llamada en varios casos, así como categorías globales que se seleccionaron. Por ejemplo, la categoría de reunión de IEP se seleccionó para ocasiones en las que los padres o llamaron para solicitar una reunión de IEP, o la respuesta consistía en que se solicitara una reunión de IEP para hablar sobre una amplia gama de inquietudes que expresaron los padres. No obstante, la revisión de la oficina OIM destacó varias llamadas en tres categorías con representación escasa o nula (preescolar n=91, escuelas autónomas n=41, y NPS n=33). Estos casos, si bien consistían en canalizarse al departamento correspondiente (P.ej. preescolar, NPS), se categorizaron bajo una categoría mucho más amplia. En las llamadas relacionadas con cuestiones preescolares, la revisión destacó que la mayoría de estos casos fueron de llamadas para solicitar información ya que se canalizó el caso por parte de los centros regionales o del médico del niño para solicitar evaluaciones o para obtener información o servicios.

Datos de las entrevistas

Cuando se les preguntó cómo se priorizaban o categorizaban los casos, los miembros del personal de CRU observaron que dependía del carácter y urgencia del caso. Los miembros del personal dieron varios ejemplos sobre casos urgentes tales como cuando un alumno no está asistiendo a la escuela o cuando va a celebrarse una reunión preliminar a la expulsión para un alumno que requiere atención inmediata. El personal indicó que no había parámetros o métodos estandarizados para guiar la priorización de las llamadas. Dos miembros indicaron que a todos los casos o se les asignaba una prioridad mediana o prioridad urgente. Un miembro del personal observó que en su opinión una prioridad baja no tenía sentido, mientras otro miembro indicó que el sistema automáticamente categoriza a las llamadas dentro de prioridad mediana. Todos los miembros del personal de CRU acordaron que las categorías

disponibles en el sistema de datos eran limitadas, y expresaron sus deseos por revisar (P.ej. añadir o eliminar) las categorías para reflejar el carácter cambiante de los casos.

El personal de CRU observó que las llamadas para solicitar información las hacían padres de familia para solicitar información general o una aclaración de los plazos o número telefónico de alguna oficina específica. Los miembros del personal dieron ejemplos de llamadas para presentar quejas y observaron que el sistema no distingue entre inquietudes y quejas. Tres miembros expresaron que ellos creían que no había una distinción entre una llamada sobre una inquietud y una para presentar quejas.

Cuando se les preguntó si creían que los casos reflejaban con exactitud la prioridad y categorización asignada a los casos, el personal de Distrito expuso observaciones contradictorias. En general, el personal de apoyo de departamentos específicos (servicios afines, NPS y preescolar) creyó que las categorías reflejaban con exactitud el carácter del caso. El personal de la unidad de apoyo observó inconsistencias en la categorización seleccionada, y algunos de los miembros atribuyen estas inconsistencias a las diferencias en la calidad de la información recabada por los miembros del personal de CRU y/o información limitada en los datos sobre la recepción del caso. Estas diferencias podrían atribuirse al carácter de las canalizaciones de caso hechas a departamentos específicos, a diferencia de las llamadas de categoría más amplia que se canalizan a las unidades de apoyo. Por ejemplo, los casos que se canalizan a departamentos como el de preescolar, habla y lenguaje, terapia ocupacional, y escuela particular subvencionada se limitaron a asuntos tales como el que no se estaban proporcionando servicios, solicitudes para evaluaciones y/o inquietudes sobre la asignación.

La mayoría de los participantes observaron que las notas del caso que el personal de CRU proporcionó eran la variable más importante al determinar el carácter del caso, y todos observaron que los casos que canalizaba la unidad CRU se atendían urgentemente pese a la prioridad que se les asignara. El personal de la unidad de apoyo observó que en ciertos casos no había suficiente información sobre el carácter de la queja, lo cual requería esfuerzos adicionales y solicitud de información para atender al padre de familia. Cabe añadir que los participantes observaron que en ciertos casos, daba la impresión de que las quejas o inquietudes se elevaban o aumentaban por parte del personal de CRU. Ciertos participantes observaron que estas inquietudes podrían abordarse mediante un sistema estandarizado de recepción de casos, conducido por la unidad CRU, que claramente identifique las cuestiones y reúna información sobre los pasos que hayan tomado los padres de familia para resolver su queja.

Investigación de quejas, cierre de casos y disposición de una respuesta legal

La revisión tenía la finalidad de entender mejor el proceso para responder, investigar y cerrar casos. Se recopilaron datos sobre varios indicadores de actividad asociados con el cierre de casos. Dichos (datos) incluyen lo siguiente: tiempo de respuesta inicial por parte del personal del Distrito, número de personas que participaron (de la unidad CRU y del Distrito) y número de días para cerrar un caso.

En términos generales, el tiempo de respuesta de la unidad de apoyo o personal indicado en la mayoría de los casos (65.22%) fue dentro del marco de ocho horas. El resto se respondió dentro del marco de 8 a 16 horas (10.14%) y después de 16 horas (12%). Por último, de manera similar a lo indicado más

arriba, aproximadamente 12% de los casos que se recibieron se cerraron antes de que respondiera la unidad de apoyo.

En términos generales, se respondió a la mayoría de los casos por parte de un departamento ³ (82.90%), mientras que tan sólo algunos necesitaron que dos o más departamentos proporcionaran una respuesta legal (3.6%). En ciertas ocasiones, los casos se canalizaron de manera incorrecta en un principio, hacia el departamento o unidad de apoyo equivocada por parte de la unidad CRU. Por otra parte, 62% de los casos documentados se procesaron por solamente un miembro del personal de CRU. El 38% restante de los casos contó con la gestión de varios miembros del personal para el mismo caso (2 miembros, 32.70%; 3 miembros, 4.89%; y 4 miembros, 0.27%). También se observó que el supervisor tuvo gestión en 70.56% de todos los casos (n=779).

La cantidad de entradas tanto por parte del personal de CRU como del personal del Distrito se contabilizó a fin de observar los niveles de actividad que fueron necesarios para cerrar un caso. En aproximadamente la mitad de todos los casos (52.99%), la unidad CRU ⁴ ingresó entre una y cinco entradas antes de cerrar el caso. Aproximadamente una tercera parte (34.51%) tuvo de seis a diez entradas, mientras que el resto de los casos tuvo 11 o más entradas. El personal del Distrito ingresó de dos a cero entradas en un 60.0% de los casos, tres a cinco entradas para 30.6% de los casos, y seis o más para los casos restantes. Esto podría indicar que para la mayoría de los casos (80-90%) se requiere una cantidad mínima de comunicación entre la unidad CRU y el departamento correspondiente para cerrar un caso. Cabe añadir que este hallazgo se sustenta por el número de días que se requiere para cerrar un caso.

La mayoría de los casos se cerró dentro de 10 días hábiles (89.3%) mientras que muchos se atendieron dentro de marco de cinco días (Tabla 3). Hubo dos ocasiones de casos que excedieron los 30 días, y sólo 14 casos que necesitaron de 21 a 30 días para cerrarse. Ciertas llamadas que se recibieron en junio no se cerraron antes del 30 de junio de 2012, por lo tanto la celda de datos se dejó en blanco. Este desempeño excede los objetivos establecidos para el resultado 11, y se ha logrado constantemente desde el 30 de junio de 2006.

Tabla 3 -Plazos para cerrar los casos por número y porcentaje

Días para cerrar (amplitud)	Número de casos	Porcentaje
1-5	774	70.11
6-10	212	19.2
11-20	93	8.42
21-30	14	1.27

³ Más de una persona de un departamento pudo haber participado en el caso; no obstante, debido a falta de información en materia de identificación para las entradas, estos datos no se pudieron recolectar de manera fiable.

⁴ El personal de CRU tuvo una cantidad considerablemente mayor de entradas que se atribuyeron a razones tales como solicitudes diarias de actualizaciones o la participación de varios miembros.

30+	0	0.0
en blanco	11	1.0

Tras investigar la queja el cierre del caso, el Manual de Procedimientos y Protocolos indica que la unidad CRU les proporcionará a los padres una respuesta por escrito que satisfaga la obligación legal del Distrito, la cual podría incluir uno de los siguientes tipos de respuesta:

1. Un recurso, y cuando corresponda, la fecha en la que se aplicará el recurso.
2. Información indicando que se hizo la canalización correspondiente del caso.
3. Medidas sugeridas que el querellante posiblemente desee emplear, como debido proceso de ley, mediación, queja a nivel estatal o IDR.
4. Una determinación de que la queja se investigó y se determinó improcedente.

Se analizaron las cartas de respuesta legal para identificar la frecuencia de los cuatro tipos de cierre de casos que hayan recibido los padres de familia. También se recopiló información sobre el departamento o persona que proporcionó la respuesta legal.

La tabla 4 muestra el número de casos que recibieron respuestas legales por tipo de respuesta y departamento o persona a cargo de proporcionar la respuesta. De los 1,104 casos registrados, 991 recibieron la correspondiente respuesta legal por escrito. Conforme se observó anteriormente, el Distrito observó que no fue posible proporcionar copias de 113 de estas cartas pero proporcionó garantías de que los padres habían recibido una copia. De las cartas que se recibieron, la mayoría (91.4%) de las respuestas a los padres indicaban que el recurso, o la fecha en la que se aplicó el recurso, era la razón para cerrar el caso. Las cartas que sugerían una acción fueron las segundas en mayor frecuencia (6.7%), mientras que las cartas de canalización de caso (1.0%) y las que indicaban que las quejas de los padres de familia eran improcedentes (0.8%) se utilizaron a un nivel mínimo.

La tabla 4 también demuestra la frecuencia en la que el departamento o persona proporcionaba respuesta legal. Esto se basa en información redactada por parte de la unidad CRU en la que se describe la respuesta. El personal de la unidad de apoyo (36.5%) y los padres (35.3%) tuvieron la frecuencia más alta de proporcionar la información que determinaba la respuesta legal. Las cartas restantes contenían información de departamentos específicos de educación especial y otras fuentes como personal escolar, sobre la respuesta legal.

Con base en las cartas de respuesta legal, todo indica que la cantidad de casos cerrados se podían comparar entre los miembros del personal de CRU, siendo cuatro quienes cerraban entre 12% y 17% de los casos y el supervisor que cerró 44%.

Tabla 4 Número y porcentaje de tipos de respuesta legal por entidad que presta servicios

Prestador de servicios	Casos	Carta 1	Carta 2	Carta 3	Carta 4
------------------------	-------	---------	---------	---------	---------

	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
SU	362	36.5	351	38.7	2	20.0	7	10.6	1	12.5
Padre	350	35.3	328	36.2	3	30.0	18	27.3	1	12.5
Departamento	131	13.2	128	14.1	1	10.0	0	0.0	2	25.0
CRU	103	10.4	58	6.4	4	40.0	39	59.0	2	25.0
Otro:	45	4.5	41	4.5	0	0.0	2	3.0	2	25.0
Total	991	100.0	906	91.4	10	1.0	66	6.7	8	0.8

*Cartas que citaron a personal de la escuela, representantes de agencias y el sistema de datos Welligent

Las cartas de respuestas legales que recomendaban canalización a la oficina o agencia indicada, medida sugerida, y las que informaban a los padres que sus quejas carecían de fundamento se analizaron para determinar si la información contenida proporcionaba dicha respuesta.

En diez casos se envió una carta basada en plantilla indicando que se había hecho la canalización a una oficina o agencia correspondiente. Tras analizar dichas cartas no se observaron documentos de referencia a dicha oferta o canalización de caso. Ocho de las cartas contenían información general sobre la medida que se tomó por parte del Distrito, mientras que las dos restantes les informaban a los padres de familia que se cerró su caso debido a que no fue posible ponerse en contacto. Cabe añadir que la revisión del caso destacó una cantidad de llamadas para solicitar información en las que a los padres de familia se les canalizó el caso a departamentos como el de educación preescolar, escuela particular y debido proceso de ley; no obstante, no recibieron esta carta.

La unidad CRU respondió a 64 casos con una carta basada en plantilla, que contenía una medida sugerida que podrían considerar los padres de familia. De estas cartas, siete (10.9%) contenían una medida sugerida, con cinco recomendando que los padres de familia soliciten por escrito una reunión de IEP o evaluación, una carta le sugería al padre que presente una queja con la Oficina de Cumplimiento con la Equidad Educativa, y la carta restante sugería que el padre de familia visite el sitio Web de la Oficina Estatal de Audiencias Administrativas. La mayoría de cartas que sugerían tomar medidas proporcionaban información sobre la llamada o medida a tomar (P.ej. entablar debido proceso de ley) por parte del padre de familia (n- 34, 53.1%) o se le informó al padre de familia que se había cerrado el caso ya que no fue posible ponerse en contacto con el padre de familia (n-23, 35.9%).

La carta de respuesta número cuatro le informa al padre de familia que su queja se investigó y se determinó que carecía de fundamentos. En un total de ocho casos se recibió una carta indicando que la queja del padre de familia carecía de fundamentos. De estas cartas, siete (87.5%) incluían información en las notas del caso para corroborar que la investigación no halló prueba que sustentara la queja. De estas cartas, una no incluyó información que corroborara mediante pruebas la improcedencia de la queja, y simplemente indicó que se cerró el caso porque no fue posible ponerse en contacto con el padre de familia. El caso restante no contenía prueba de que la queja careciera de fundamentos, ya que la llamada se hizo para solicitar información sobre una evaluación preescolar, y el caso se cerró debido a que no fue posible ponerse en contacto con el padre de familia.

La revisión identificó 29 casos adicionales que al parecer demostraban corroboración de que la queja del padre de familia carecía de fundamentos; no obstante, el padre de familia no recibió una respuesta legal correspondiente. La mayoría de estos casos (27) recibieron una respuesta legal indicando la solución mientras que uno recibió una carta que sugería tomar cierta medida. Para el caso restante no había una carta de respuesta en los archivos.

Tras analizar las respuestas legales se observó que en muchas ocasiones, las cartas no reflejan con precisión el tipo de cierre (de caso) correspondiente a cada una de las cuatro respuestas. En varios casos, la información incluyó una respuesta legal que no planteaba con claridad la solución o acción que se tomó. Las cartas tampoco incluyeron una declaración sobre los motivos de la llamada o queja; por lo tanto, la información contenida carecía de un vínculo a la respuesta legal. En la mayoría de los casos, la información en la carta surgía directamente de las notas del caso en el sistema de datos, y en ocasiones contenía los nombres o iniciales del personal de apoyo del Distrito. Cabe añadir que varias de las cartas contenían muchos errores de gramática y ortografía.

Datos de las entrevistas

El personal de la unidad CRU indicó que determinan cuándo cerrar un caso y qué tipo de carta de respuesta legal seleccionar con base en la información que presenta el personal correspondiente que tomó medidas para cerrar el caso. Todos los miembros del personal indicaron que el individuo que abre un caso se debe de encargar de enviar una respuesta legal, y que no hay procesos de garantía de la calidad para analizar las cartas antes de que se envíen al padre de familia. El personal observó que las cartas se deben enviar dentro del marco de 24 horas, pero que en ocasiones se llegan a enviar después, y citaron cuestiones de la carga de trabajo relacionadas con reducción de personal disponible por causa de días libres sin goce de sueldo. Se proporcionan copias al padre de familia y a la unidad de apoyo o departamento correspondiente; una de las copias permanece en los archivos de la unidad CRU. Cuando se les preguntó si creían que el personal de CRU estaba capacitado debidamente para determinar la respuesta legal, todos los participantes respondieron que "no".

El personal del Distrito reportó que los casos se cierran principalmente cuando la información se proporciona a la CRU que responde a la inquietud. En ciertas ocasiones, el personal del Distrito indicó que el personal de la unidad CRU no estuvo satisfecho con las respuestas que se proporcionaban lo cual demoraba el cierre del caso. El personal de la Unidad de Apoyo y del Distrito indicó que en ocasiones la unidad CRU no confiaba en su compromiso de proporcionar una respuesta legal basada en sus conocimientos de la ley o el código de educación. Por ejemplo, los casos no se cerraban basándose en la información de que un plan de evaluación se iba a enviar, sino que permanecían abiertos hasta que el personal de la unidad CRU recibía confirmación por parte del padre de familia de que el plan se había recibido. La revisión de los casos arrojó incongruencias sobre los casos que se iban a cerrar, ya que algunos se cerraban con información pertinente, mientras que en otras ocasiones los casos se cerraban cuando la pregunta o inquietud se resolvía. En la revisión también se descubrieron casos en los que el personal de la unidad CRU estaba en desacuerdo con el personal de Distrito, y en ciertas ocasiones, el personal de CRU citaba los códigos de IDEA o educación. En otras ocasiones, los casos se canalizaban a personal para consultar con la oficina del asesor jurídico. El personal del Distrito observó que estas

ocasiones creaban un entorno que socavaba el proceso, y se indicó que en ciertos casos, el personal de la unidad CRU citaba erróneamente la ley.

Todo el personal del Distrito observó que no desempeñaba papel alguno en la selección del tipo de carta de respuesta que se enviaba a los padres, y muchos no estaban al tanto de los cuatro tipos de respuestas. Tras conocer los cuatro tipos, el personal observó que el estar al tanto de las respuestas les ayudaría en su enfoque al investigar y resolver los casos. El personal proporcionó respuestas contradictorias cuando se le preguntó si recibieron una copia de la respuesta legal que se envió a los padres, y la mayoría indicó que recuerda haber recibido algunas pero no todas las cartas; todos observaron que las escuelas no recibieron una copia.

Suficiencia del sistema de datos CRU

El Manual de Procedimientos y Protocolos indica que la base de datos de CRU sería parte del sistema de Welligent. Si bien esto nunca se hizo, el personal de CRU tuvo acceso a Welligent y lo utilizó para obtener información relacionada a estos casos. En octubre de 2012, la unidad CRU cambió a un nuevo sistema que se utiliza por medio del debido proceso de ley. Los datos que se analizaron y conclusiones que se presentaron fueron principal y únicamente de la base de datos anteriores. A todos los participantes se les hicieron preguntas generales sobre la suficiencia del nuevo sistema de datos.

Con base en el análisis de los casos, todo parece indicar que la base de datos de CRU no es apta para procesar las quejas de los padres de familia. La categoría (P.ej. educación especial a diferencia de educación general, información a diferencia de inquietud) y los indicadores de prioridad no se ciñen a aquellos que exige el Manual de Procedimientos y Protocolos que aprobó el IM. Cabe añadir que el sistema carece de una recepción de casos estandarizada, lo cual posiblemente contribuya a la aplicación discrepante de estas variables de datos por parte del personal de CRU; por lo cual se limita la habilidad de la base de datos para recopilar correctamente y mantener la información sobre las quejas de los padres de familia.

En términos generales, el personal de la unidad CRU observó que el sistema fue adecuado para priorizar quejas y comunicarse con el personal del Distrito. Todos los miembros observaron limitantes con las categorías que se representan en el sistema de datos, indicando que dicho sistema contenía categorías que no se necesitaba pero carecía de otras que reflejaban cuestiones actuales en las escuelas.

El personal del Distrito indicó que el sistema era adecuado tanto para categorizar y priorizar quejas, así como para comunicarse con la unidad CRU. Si bien los participantes creen que el sistema es adecuado, algunos observaron que la calidad de la información era incongruente y sugirieron incluir un proceso estandarizado para la recepción de casos a fin de mejorar los datos que se recopilaban sobre los padres de familia.

Todos los participantes observaron que el sistema anterior no incluía una celda para la cronología que indicaba la cantidad de días que llevaba abierto un caso.

El personal de CRU observó que el nuevo sistema tenía ciertas mejoras tales como indicador cronológico, pero que existen cuestiones similares con relación a las categorías. Si bien todos los miembros indicaron que se les incluyó en el diseño y planeación de una nueva base de datos, algunos de ellos indicaron que no se incorporaron algunas de sus recomendaciones. Todos (los miembros del personal) observaron que el sistema sigue teniendo fallas y sigue en vías de desarrollo, lo cual sustentó el director.

Todo el personal del Distrito indicó que ya no responden quejas que se canalizan directamente mediante la unidad CRU debido a cambios operacionales que se hicieron a resultado de la reciente reorganización. El personal observó que ahora se responde a las quejas por parte del personal de operaciones y que por lo tanto no tienen experiencia con el nuevo sistema de datos.

Responsabilidades adicionales de la unidad CRU, áreas de fortaleza, y áreas que deben mejorar

La función principal de la agencia CRU consiste en proporcionar a los padres la oportunidad de resolver quejas sin que sea necesario emplear mecanismos externos del debido proceso de ley. Los datos se analizaron y se destacó que en 64 (5.8%) de los casos, los padres de familia indicaron que iban a entablar debido proceso de ley o lo estaban considerando. En ciertos casos, los padres simplemente llamaron a la unidad CRU para informarles sobre su decisión de entablar una causa, mientras otros dijeron que estaban considerando entablar tras haber pasado por algunos de los procesos de quejas. En ciertas ocasiones, la unidad de CRU observa que exhortaron a los padres de familia a ejercer sus derechos a garantías procesales. En un puñado de casos, a los padres de familia se les exhortó a presentar quejas con la Oficina de Equidad Educativa.

Cuando se les preguntó al respecto, el personal indicó que cree haber logrado la función del debido proceso de ley u otras quejas externas. El personal del Distrito tuvo respuestas contradictorias, algunos observaron que en términos generales el proceso fue eficaz para reducir las quejas. Varios miembros del personal indicaron que en ciertos casos creen que el CRU actuó en carácter de "abogacía," elevando quejas y alentando a los padres para emprender el debido proceso de ley.

Una de las responsabilidades adicionales de la unidad CRU incluye generar informes en conformidad con los requisitos del MCD, que contienen encuestas tanto a padres de familia como a personal de educación especial para obtener información sobre el proceso para responder a quejas. Esto último nunca se había elaborado. La unidad CRU le proporciona a la unidad OIM los informes anuales indicando la cantidad de casos a los que respondió, las categorías, departamento y persona que cerró el caso/proporcionó respuesta correspondiente. Tras analizar el informe de 2011-2012 (adjunto 1) se observaron diferencias considerables en la cantidad de casos que el CRU reportó durante este marco de tiempo, a diferencia de las disponibles en la base de datos analizada (1,443 a diferencia de 1,119). Además, según el informe, la unidad CRU se encargó de resolver 938 o 65% de los mismos (n-1,443), mientras que al analizar respuestas legales se atribuyó aproximadamente un 10% de las respuestas legales que se proporcionaron a la unidad CRU. La exactitud en la cantidad de casos en el informe anual también se cuestionó por parte del director de la unidad CRU, quien indicó que si bien la base de datos genera estos informes, todo parece indicar que el sistema tuvo duplicados. Cuando se le preguntó, el

personal de la unidad de apoyo indicó que había visto un informe y cuestionaba la exactitud del método para determinar quién resolvía el caso.

Cuando se le preguntó al personal de la unidad CRU sobre los puntos positivos del proceso actual para responder quejas, se observó lo siguiente:

1. Accesibilidad del personal, que es predominantemente bilingüe en inglés y español.
2. Habilidad para inmediatamente registrar y enviar quejas al personal del Distrito.
3. Los padres tienen un lugar al cual llamar con inquietudes o simplemente para que se les escuche.
4. El papel que desempeña la unidad CRU puede ayudar a exponer deficiencias dentro del Distrito.

El personal del Distrito observó los siguientes aspectos positivos:

1. La unidad CRU posibilita a los padres de familia para que llamen a una oficina de terceros que les ayude a resolver sus quejas.
2. Un participante observó que las llamadas que se procesan por medio de la unidad CRU también crean un archivo oficial, lo cual carece cuando los padres les llaman directamente.
3. El sistema es eficaz al hacer que el personal del Distrito esté al tanto de inquietudes inmediatamente.

Cuando se les preguntó sobre las áreas en la que deben mejorar, el personal de la unidad CRU observó:

1. La ubicación de su oficina en el edificio Beaudry limita el acceso de los padres ya que no se proporciona cuidado infantil y por la ubicación del estacionamiento para visitas.
2. El personal cree que se crea un conflicto de intereses al estar bajo la supervisión de la oficina del debido proceso de ley, ya que algunos de los padres posiblemente consideren que son parciales.
3. Un conflicto de intereses en el proceso de investigar quejas ya que el personal que investiga las quejas también se encarga de dar apoyo a la escuela.
4. Necesidad de personal adicional, en particular quienes hablan idiomas que actualmente no tienen representación, y carencia general de capacitación para el personal.
5. La necesidad de revisar las categorías disponibles en el sistema de datos.
6. Reuniones con el personal del distrito que investiga y responde a quejas a fin de mejorar relaciones y llegar a ciertos procesos comunes.

Cuando se le preguntó al personal del Distrito sobre los aspectos que podrían mejorar, indicaron lo siguiente:

1. Establecer un formulario estandarizado de recepción de casos y capacitar al personal de la unidad CRU para que reporten los hechos del caso de forma constante y exacta, y sin parcialidades.
2. Estructurar la base de datos para identificar con claridad cuestiones, quejas, y medidas que hayan tomado los padres y el personal involucrado o con el que se hayan comunicado.
3. Pedirle al personal del distrito que investiga y responde a las quejas que esté al tanto de los cuatro tipos de respuestas legales.

4. Tener una cultura mejorada de la unidad CRU, la cual trabaje con el personal del Distrito y no en su contra o en el papel de defensores, y mostrando su confianza en que las escuelas y unidad de apoyo están implementando las soluciones conforme al pie de la letra.
5. Mejorar la regularidad sobre la forma en que se cierran los casos, con base en la satisfacción de la obligación legal del Distrito y no en las creencias personales de los miembros del personal de CRU.
6. Mejorar los mecanismos para proporcionar opiniones una vez que se haya proporcionado una respuesta, ya que en ocasiones el personal del Distrito no está al tanto de los resultados del caso.

RESUMEN Y RECOMENDACIONES

Durante el año escolar 2011-2012, la unidad CRU recibió 1,044 llamadas que generaron 1,104 casos, con 43% de los casos provenientes de personas que habían llamado anteriormente. La mayoría de los casos fueron de llamadas solicitando información o expresando inquietudes, de las cuales aproximadamente una tercera parte representaban quejas. Si bien todo parece indicar que la unidad CRU proporciona un servicio valioso a los padres que se comunican con ellos, representa una fracción de las inquietudes expresadas y a las que el personal del Distrito responde durante este marco de tiempo. Un administrador de unidad de apoyo, sin bien reconoció el valor de la unidad CRU cuestionó la necesidad continua de una unidad separada, debido a todos los cambios y mejoras para que el personal sea más accesible a los padres, mismo que ha tenido lugar desde el comienzo del MCD.

Tras analizar los casos y entrevistas con el personal se determinó que la unidad CRU no acata el Manual de Procedimientos y Protocolos. El personal de la unidad CRU indicó que no usaba ni había visto el manual desde hace varios años. También expresaron que nunca habían recibido capacitación sobre el manual, mientras que uno (de los miembros) indicó que se debería actualizar el manual. Cuando se hicieron preguntas sobre cómo procesaban llamadas, respondieron que con base en sus años de experiencia en la unidad, los cuales varían entre los 12 y los 16 años. Además, con base en las respuestas legales que se analizaron, todo indica que la unidad CRU no responde constante y precisamente a quejas de acuerdo con los cuatro tipos de respuestas. Cabe añadir que la falta de conocimiento por parte del personal del Distrito a cargo de investigar y responder a las quejas de los padres indica que el proceso general enumerado por el Manual de Procedimientos y Protocolos, que aprobó el IM, ha sido ignorado y considerado ineficaz.

Además, la falta para identificar claramente las llamadas de quejas que define el Manual de Procedimientos y Protocolos socava la intención de la unidad CRU, que consiste en identificar y atender cuestiones que son supuestos quebrantos a la ley de educación especial, el código de educación o normas Distritales.

Si bien el sistema de datos contiene celdas de datos para ayudar en la elaboración de informes precisos sobre las preguntas y quejas de los padres de familia, la eficacia se basa principalmente en la consistencia de su implementación. Debido al carácter subjetivo de las llamadas, y en ciertos casos,

notas limitadas sobre los casos, todo parece indicar que los casos de la unidad CRU no se reflejan con precisión. El proceso de extender una respuesta legal no incluye información sobre las preguntas o quejas que presentaban los padres de familia; por lo tanto, en muchos casos, la precisión de la respuesta legítima que enumera la obligación legal del distrito no se puede determinar. Esto se ha visto exacerbado por el hecho de que las escuelas no reciben una copia de la respuesta legal, especialmente porque en muchos casos, las escuelas son las que principalmente se encargan de implementar la solución o la acción. Por último, el MCD asigna a la unidad CRU la responsabilidad de presentar a los padres una respuesta legal que constituye la obligación legal del Distrito. Con base en la calidad de las cartas de respuesta legal que se revisaron, la falta total de procesos para supervisar y garantizar la calidad, y las creencias del personal de la unidad CRU de que no están capacitados debidamente para proporcionar respuestas legales, se suscitaron interrogantes en torno a la efectividad de dicho enfoque conforme estipula el MCD. La disposición de una respuesta legal se debe de tomar muy en serio por parte del Distrito y en su estado actual constituye una responsabilidad legal.

Si bien el personal de CRU cree que el proceso para resolver las quejas fue eficaz para resolver quejas, sin necesidad de mecanismos externos de quejas y el debido proceso de ley, el personal del Distrito tiene opiniones contradictorias. Para determinar si la unidad CRU es eficaz en la reducción de quejas al debido proceso de ley, sería necesario analizar los casos de debido proceso legal que se entablaron dentro del mismo marco de tiempo, así como analizar otras llamadas y quejas que se presentaron mediante otros canales. Si bien el actual sistema de datos carece de la habilidad para identificar casos que se hayan elevado a un proceso externo de quejas o debido proceso de ley, es imposible concluir en que el proceso de quejas o la unidad CRU estaban reduciendo eficazmente las querellas externas o debido proceso de la ley.

La composición actual de la unidad CRU acata al plan de contratación de personal, e incluye capacidad adecuada para responder oportunamente a quejas en los siete idiomas principales del Distrito. El personal de la unidad CRU opinó que la falta de llamadas por parte de padres de familia que hablan idiomas que excluyen el inglés o español se debe a falta de personal representativo y de enlace. No obstante, pese a los informes del personal de la unidad CRU de que recibieron llamadas en idiomas tales como el armenio, mandarín o cantonés, la base de datos sobre llamadas no contenía pruebas de que no se pudo atender a los padres de familia por dificultades con el idioma o la comunicación.

Pese a que el proceso actual para responder a las quejas de los padres de familia tiene fortalezas innegables, como un sistema para documentar y canalizar casos, y prontitud de respuesta así como el compromiso del personal de educación especial, todo indica que varios problemas socavan la intención de la unidad CRU. Si bien este estudio no tenía el objetivo de centrarse en la cultura del personal de CRU, todo parece indicar que constituye un reto para garantizar un proceso eficaz de respuesta a quejas por parte del Distrito. El personal del Distrito y el director de la unidad CRU expresaron ocasiones en las que el personal de la unidad CRU no estuvo de acuerdo con las respuestas del personal del Distrito, actuó en un papel de defensoría y/o participó en intercambios hostiles con las escuelas y el personal. Los ejemplos que corroboran estas inquietudes se pudieron observar en la revisión de casos. De manera similar, el personal de la unidad CRU expresó la percepción de que la unidad carece de neutralidad debido a la estructura de rendición de informes, lo cual les ubica bajo la supervisión de la unidad de

debido proceso de ley. Ambos hallazgos parecen contradecir y socavar la intención de la unidad CRU, que consiste en crear una oficina en la que los padres de familia puedan recibir información y cuando sea necesario, se facilite la comunicación entre el personal de las escuelas y el personal de apoyo a la educación especial. En breve, la unidad CRU no puede ser neutral si su personal se conduce en un papel de defensoría o mantiene una desconfianza del personal del Distrito y las escuelas. Esto crea un ambiente perjudicial que socava el propósito del proceso para presentar quejas. Si bien cualquier distrito en un momento dado enfrenta conductas del personal escolar que generen incumplimiento con la ley de educación especial o normas del Distrito, la existencia de un sistema eficaz tiene lugar únicamente si las partes que participan en el proceso de respuesta a quejas compaginan en su misión y confianza mutua. El estudio no encontró prueba de que dichos miembros del personal de apoyo a la educación especial que responde a las quejas de los padres no se comprometió a garantizar el cumplimiento con todas las leyes y normas correspondientes.

El MCD enfatiza la necesidad de tener procesos en marcha para prevenir un incumplimiento substancial. Conforme el Distrito se aproxima a la culminación del MCD, es preciso que considere un proceso de quejas simplificado para que tanto padres de familia como personal se basen en un sistema eficaz y uniforme. Este sistema se deberá integrar a fin de reducir la redundancia de medidas y deberá contener supervisión de las respuestas legales que extienda el Distrito. El departamento a cargo de extender la respuesta legal deberá tener la autoridad de exigir cuentas a las escuelas y personas responsables por incumplimiento de dichas acciones. El Distrito deberá analizar (y actualizar, en caso de ser necesario) e implementar el Manual de Procedimientos y Protocolos para formalizar el proceso de quejas. Por último, las conclusiones de este estudio aún destacan las cuestiones e inquietudes que se reportaron en el estudio de la Red PERB de 2005, el cual apunta a una carencia en la importancia que tiene el mejorar el proceso para presentar quejas.

El Distrito también deberá considerar las siguientes recomendaciones:

1. Establecer e implementar un sistema uniforme para la recepción de casos dentro de la base de datos, que recopile información pertinente sobre la pregunta, inquietud o queja del padre de familia.
2. Establecer los protocolos para identificar la queja en relación con un supuesto quebranto de la ley de educación especial, el código de educación o normas del Distrito.
3. Establecer un sistema de categorización y priorización de llamadas de manera significativa para todas las partes que reciban, investiguen y respondan a las quejas.
4. Repasar las cartas de respuesta legal para incluir la razón de la llamada o la queja.
5. Establecer los procesos para determinar una respuesta legal, y un mecanismo de supervisión que garantice que: las cartas reflejen con precisión la acción o recurso, casos que se cierran de manera consistente, que todas las personas relacionadas reciban una copia (incluyendo a las escuelas), y que las escuelas y/o personal rindan cuentas por la implementación de la acción y/o recurso.
6. Proporcionar capacitación correspondiente a todas las partes involucradas.

7. Analizar las reglas profesionales sobre los informes generados por el sistema de datos para garantizar la presentación de informes precisos sobre los casos y la oficina correspondiente que proporcionó la respuesta lógica.
8. Establecer una serie de buzones de voz para que los padres que hablan idiomas aparte del inglés o español llamen para dejar un mensaje. Estos buzones de voz deberán tener extensiones distintas, y podrían facilitar la respuesta y asistencia para dichos padres de familia.