



**Division of
Special Education**

February/Febrero 2021

School Family And Support Services
Call Center Data

Datos del Centro de Llamadas
relacionadas con los Servicios de Apoyo
para las Familias Escolares

Background Historial

The School and Family Support Services (SFSS) department was established to support the District's Complaint Management System (CMS) for parents of students with disabilities

Under the oversight of the Chief of Special Education, Equity and Access, SFSS manages the work of the Division of Special Education Call Center by responding to inquiries and concerns related to special education, and complaints alleging special education violations

La oficina de Servicios de Apoyo Escolar y Familiar (SFSS por sus siglas en inglés) se estableció para apoyar el Sistema de Manejo de Quejas (CMS por sus siglas en inglés) del Distrito para padres de estudiantes con discapacidades.

Bajo la supervisión del Jefe de Educación Especial, Equidad y Acceso, SFSS gestiona el trabajo del Centro de Llamadas de la Oficina de Educación Especial respondiendo a consultas e inquietudes relacionadas con la educación especial y quejas que alegan violaciones de educación especial

Violation Types Tipos de infracción

A special education violation falls under three (3) categories. A violation of:

A violation of:

1. The Individuals with Disabilities Education Act (IDEA)
2. The California Education Code relating to special education
3. The District's electronic Special Education Policies and Procedures Manual

Una infracción de educación especial recae en tres (3) categorías.

Una violación de:

1. La Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA por sus siglas en inglés)
2. El Código de Educación de California relacionado con la educación especial
3. El Manual electrónico de Normas y Procedimientos de Educación Especial del Distrito

School Family Support Services Process

Proceso de los Servicios de Apoyo Escolar para las Familias

The SFSS Call Center receives the call and verifies the caller's relation to the student by asking specific questions which are recorded. Upon verification, the parent is asked to describe the reason for the call. The SFSS Call Center records what the call is regarding (Claim), any information the parent provides that support the claim (Evidence), and any actions the parent took to resolve the matter before calling SFSS (Steps Taken).

El Centro de llamadas de SFSS recibe la llamada y verifica la relación de la persona que llama con el estudiante haciendo preguntas específicas que se graban. Tras la verificación, se le pide al padre que describa el motivo de la llamada. El Centro de llamadas de SFSS registra el tema de la llamada (Reclamo), cualquier información que el padre proporcione que respalde el reclamo (Evidencia) y cualquier acción que el padre haya tomado para resolver el asunto antes de llamar a SFSS (Pasos realizados).



Types of calls Tipos de llamadas

Based on the claim and additional information retrieved from the intake, the SFSS Call Center assigns a Call Type.

- **Inquiry:** A question related to special education, or regarding a student's Individualized Education Program (IEP).
- **Concern:** An issue that is of importance to the parent, but is not a special education violation.
- **Complaint:** An allegation of a special education violation.

Según el reclamo y la información adicional obtenida de la recepción de querellas, el Centro de llamadas de SFSS asigna el tipo de la llamada.

Consulta: una pregunta relacionada con la educación especial o con respecto al Programa Individualizado de Educación Especial (IEP) del alumno.

Preocupación: un problema que es de importancia para los padres, pero que no constituye una infracción de educación especial.

Queja: Una alegación de una violación de educación especial.

How call types are addressed Cómo se abordan las llamadas

Inquires- SFSS Call Center staff are expected to accurately answer inquiries requesting basic information related to special education (e.g., process to request assessments, timelines, and Individualized Education Program (IEP) meeting questions) at the time of the call.

Parent concern or complaint- Program Specialist is assigned the case and is charged with connecting with Parent and reviews records and investigates

Consultas: se espera que el personal del centro de llamadas de SFSS responda con precisión las consultas que soliciten información básica relacionada con la educación especial (por ejemplo, el proceso para solicitar evaluaciones, los plazos y las preguntas de la reunión del Programa de Educación Individualizado (IEP) en el momento de la llamada.

Preocupación o queja de los padres: se asigna el caso al especialista del programa y este se encarga de conectarse con los padres y revisar los registros e investigar



Division of Special Education

Student Search

Welligent

Reports

My Alerts

Log Out

Call Center

Welcome back, Joseph Mendez

Support

Call Center

Print

Reset

Search

New

Date of Call Between:

01-Feb-2021

and

11-Feb-2021

Assigned Staff:

Location:

All Locations

Staff View:

Call ID:

Enter the Call ID Number

Save Default Search Criteria:

Caller/Student Name:

Enter Last Name

Enter First Name

Call Status:

Limit to My Calls:

Sort Order:

Caller Last Name

Show Overdue:

Resolution:

Rec#	Edit	Date/Time	Caller	Student	Call Center Type	Received By	Assigned To	Call Status	Days Open	Category	Resolution/Priority
1		4043306 08-Feb-2021 01:39pm (Incoming)	0,0	,	Call Center	Joseph Mendez	Joseph Mendez	Closed	0	Other	Inquiry/
2		4043466 10-Feb-2021 09:55am (Incoming)	0,0	,	Call Center	Joseph Mendez	Joseph Mendez	Closed	0	Other	Inquiry/
3		4043393 09-Feb-2021 01:42pm (Incoming)	0,0	,	Call Center	Joseph Mendez	Joseph Mendez	Closed	0	Other	Inquiry/
4		4042911 02-Feb-2021 01:58pm	0,0	,	Call Center	Joseph Mendez	Joseph Mendez	Closed	0	General Inquiry	Inquiry/

LAUSD Call Center

Other Save Close

Call Tracking ID: 4043486

Details

Resolution

Follow Up

Services and IEP

Forms & Referrals

Attachments

Comments

Audit Log

Student Name:

Student ID: Not Linked to

Call ID: 4043486

Call Type: Call Center

Call Received By: AUCW GARDNER

Call Assigned To: AUCW GARDNER

Call Status: Closed

Call Details

Last Updated By: AUCW GARDNER
Last Updated Date: 11-Feb-2021

Caller Details

Call Tracking ID: 4043486 Read-Only

Call Center Type: ☐ CRU ☒ Call Center ☐ IDR ☐ Local District *

Service Provider Type: ☐ District ☐ Nonpublic Services

Call Date: 10-Feb-2021 *

Call Time: 09:55am *

Call Direction: Call

Call Duration: (Minutes)

Location: LAUSD CENTRAL OFFICE *

Caller Type: Parent/Guardian *

Caller Name: First: 0 Last: 0 *

Client Name: First: Middle: Last:

Client Date of Birth: 0

Call Status: Closed *

Date Closed: 10-Feb-2021



Loggin Calls Registro de llamadas

All actions and communications associated with each case are logged in the Welligent Call Center Module including:

- All communications with parent regarding the case
- All communications with school and/or district staff regarding the case
- Any actions taken that support the resolution of the case
- Information related to case that supports the resolution
- Verification that actions to remedy the concern/complaint were completed
- Documentation that the parent was informed of the resolution actions, or suggested next steps

Todas las acciones y comunicaciones asociadas con cada caso se registran en el módulo del centro de llamadas de Welligent, que incluye:

- Todas las comunicaciones con los padres relacionadas con el caso
- Todas las comunicaciones con el personal de la escuela y / o del Distrito relacionadas con el caso
- Cualquier acción tomada que apoye la resolución del caso.
- Información relacionada con el caso que respalda la resolución
- Verificación de que se completaron las acciones para remediar la inquietud / queja
- Documentación de que el padre fue informado de las acciones de resolución o sugerencia para los siguientes pasos

Resolution Resolución

If the investigation findings show that a special education violation occurred, the program specialist advises the school in regards to an appropriate remedy

Once a complaint is determined to be resolved, the program specialist notifies the parent and records the resolution action in the Welligent Call Center Module. In cases in which the resolution involves further actions, the case remains open until there is verification that the action was completed.

Si los resultados de la investigación indican que ocurrió una infracción de educación especial, el especialista del programa informa a la escuela sobre un remedio apropiado.

Una vez que se determina que una queja está resuelta, el especialista del programa notifica a los padres y registra la acción de resolución en el Módulo del Centro de Llamadas de Welligent. En los casos en que la resolución involucre acciones adicionales, el caso permanece abierto hasta que se verifique que la acción se completó.

Resolution Examples Ejemplos de Resolución

Examples of a resolution:

- An Individualized Education Program (IEP) meeting is held.
- The parent receives a written response to an assessment plan.
- The parent communicates to the program specialist that actions taken have satisfactorily resolved their concern.

Ejemplos de resolución:

- Se lleva a cabo una reunión del Programa de Educación Individualizada (IEP).
- El padre recibe una respuesta por escrito a un plan de evaluación.
- El padre le comunica al especialista del programa que las acciones tomadas han resuelto satisfactoriamente su inquietud.

In some cases En algunos casos

When a parent's concern cannot be addressed due to factors beyond the district's control, or when there is no evidence to show that a violation has occurred (e.g., the complaint is a disagreement with FAPE), the parent is provided suggested next steps to take.

The parent will also be informed of their right to access other resolution mechanisms including Informal Dispute Resolution (IDR), Alternative Dispute Resolution (ADR), formal Due Process, or California Department of Education (CDE) complaint.

Cuando la preocupación de un padre no se puede abordar debido a factores fuera del control del Distrito, o cuando no hay evidencia que demuestre que ha ocurrido una violación (por ejemplo, la queja es un desacuerdo con FAPE), se le sugiere al padre seguir los siguientes pasos.

Los padres también serán informados de su derecho a acceder a otros mecanismos de resolución, incluida la Resolución Informal de Disputas (IDR por sus siglas en inglés), la Resolución Alternativa de Disputas (ADR por su siglas en inglés), el Debido Proceso Formal o la queja al Departamento de Educación de California (CDE).

Support for District Employees Apoyo para los empleados del Distrito

The SFSS Call Center also fields calls from school staff and other district employees. School staff are assisted with technical questions related to Welligent and MiSiS. For example: School administrators consult with SFSS program specialists to facilitate placement for students from out-of-district

The SFSS Call Center is often the first point of contact for special education assistants who have questions about assignment changes and transfers.

El Centro de llamadas SFSS también recibe llamadas del personal de la escuela y otros empleados del Distrito. El personal de la escuela recibe asistencia con preguntas técnicas relacionadas con Welligent y MiSiS. Por ejemplo: los administradores escolares consultan con los especialistas del programa SFSS para facilitar la asignación de estudiantes de otros Distritos.

El Centro de llamadas de SFSS es a menudo el primer punto de contacto para los auxiliares docentes de educación especial que tienen preguntas sobre cambios de asignación y transferencias.



Exhibit 1. Total Number of Calls Supported by SFSS

Cuadro 1. Número total de llamadas admitidas por SFSS

Board District/ Distrito de la Junta	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Total
1	2,643	2,476	2,173	1,335	754	153	9,534
2	2,407	2,527	2,099	1,294	753	146	9,226
3	2,165	2,007	1,613	1,047	716	115	7,663
4	1,355	1,368	1,087	735	479	89	5,113
5	2,166	2,253	1,894	1,151	723	126	8,313
6	2,004	2,058	1,863	1,139	673	95	7,832
7	2,899	2,529	2,349	1,542	843	150	10,312
Total	15,639	15,218	13,078	8,243	4,941	874	57,993

Exhibit 2. Total Number of Calls Supported by SFSS by Call Type

Figura 2. Número total de llamadas admitidas por SFSS por tipo de llamada

Board District/ Distrito de la Junta	Call Type	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	Total
1	Complaint/ Queja	24	20	120	90	46	19	300
	Concern/ Preocupación	236	234	99	117	103	42	789
	Inquiry/ Investigación	2,383	2,222	1,954	1,128	605	91	8,292
2	Complaint/ Queja	21	15	68	55	45	16	204
	Concern/ Preocupación	175	250	98	113	83	29	719
	Inquiry/ Investigación	2,211	2,262	1,933	1,126	625	101	8,157
3	Complaint/ Queja	15	6	82	71	53	16	227
	Concern/ Preocupación	154	212	97	105	80	32	648
	Inquiry/ Investigación	1,996	1,789	1,434	871	583	67	6,673
4	Complaint/ Queja	12	11	48	53	31	10	155
	Concern/ Preocupación	117	164	50	74	56	21	461
	Inquiry/ Investigación	1,226	1,193	989	608	392	58	4,408
5	Complaint/ Queja	17	28	98	58	54	17	255
	Concern/ Preocupación	144	241	96	109	91	23	681
	Inquiry/ Investigación	2,005	1,984	1,700	984	578	86	7,251
6	Complaint/ Queja	11	8	61	65	32	10	177
	Concern/ Preocupación	142	201	61	78	59	17	541
	Inquiry/ Investigación	1,851	1,849	1,741	996	582	68	7,019
7	Complaint/ Queja	26	16	149	81	39	15	311
	Concern/ Preocupación	225	270	102	148	104	41	849
	Inquiry/ Investigación	2,648	2,243	2,098	1,313	700	94	9,002
Total		15,639	15,218	13,078	8,243	4,941	873	57,992

Exhibit 3. Top Five (5) Call Categories Supported by SFSS

Anexo 3. Las cinco (5) categorías principales de llamadas admitidas por SFSS

All Call Center Categories: 2015-2021 Todas las categorías de Centro de llamadas: 2015-2021	
Category/ Categoría	Percentage/ Porcentaje
Transportation/ Transporte	56.70%
IEP	13.66%
ESY	8.45%
Operations/ Operaciones	7.99%
Assessment (IDEA)/ Evaluación (IDEA)	2.73%

Board District/ Distrito de la Junta	1	2	3	4	5	6	7
Transportation/ Servicios Transporte	60.39%	62.87%	56.54%	53.75%	62.99%	65.47%	64.88%
IEP	14.27%	12.45%	15.56%	16.85%	13.71%	11.60%	11.69%
ESY	7.77%	6.96%	8.08%	7.87%	6.81%	6.09%	6.76%
Operations/ Operaciones	7.45%	9.01%	9.55%	10.47%	8.28%	9.41%	8.13%
Assessment (IDEA)/ Evaluación (IDEA)			2.38%	2.50%			
Placement/ Asignación	3.44%	2.92%			2.27%	2.08%	2.60%

