



# Oficina de educación especial

## Información sobre quejas

### Paquete y formulario

---

*Marzo de 2016*

**Estimado(a) (padre/madre/tutor legal/persona que presenta la queja):**

Gracias por contactarse con la Oficina de Educación Especial (Bureau of Special Education (BSE)) y permitirnos ayudarle en esta cuestión. Revise el material adjunto con atención. Si tiene preguntas, no dude en comunicarse con ConsultLine al 1-800-879-2301 o con la BSE al (717) 783-6913.

El proceso de quejas comienza cuando la BSE recibe una queja completa y firmada. La BSE debe completar la investigación y emitir el informe de investigación de quejas (Complaint Investigation Report (CIR)) en un plazo de 60 días. Si se encuentran violaciones de los requisitos federales o estatales, se le ordenará al Organismo de Educación Local (Local Educational Agency (LEA)), como la unidad intermedia, el distrito escolar, la escuela charter, la oficina regional (Philadelphia), APS, etc. corregir el incumplimiento.

Cada queja se asigna a un asesor de Educación Especial (Special Education Adviser (SEA)) empleado por la BSE.

- El asesor se contactará con usted por teléfono para aclarar las cuestiones de la queja. Puede reunirse con el asesor en persona en una ubicación pública durante el horario laboral normal.
- El asesor le solicitará los nombres de otras personas que podrían tener conocimiento de los hechos de la queja y entrevistará a una cantidad razonable de personas antes de emitir el informe. (Opcional)
- Se le enviará por correo una carta de reconocimiento que verifique las cuestiones de la queja.
- Si las cuestiones no están dentro de la jurisdicción de la BSE, usted recibirá una carta con esta información. Se le proporcionará información de contacto de otros organismos que pueden ayudarle.
- El asesor puede realizar una investigación en el sitio en el LEA para revisar los registros pertinentes y para entrevistar al personal.
- Usted puede proporcionar información adicional de forma oral o por escrito antes de la emisión del CIR final.
- Luego, el asesor analizará los hechos y desarrollará el CIR por escrito.
- El asesor enviará el CIR al responsable de la división para su examen y revisión.
- El CIR será emitido una vez que el responsable de la división lo haya aprobado.

Cualquiera de las partes puede pedir la reconsideración de las conclusiones del CIR si existiera información que no se conoció en el momento que se realizó el CIR y que modificaría la

conclusión o la medida correctiva, o si existiera desacuerdo con la medida correctiva o la conclusión del CIR. La BSE debe recibir la solicitud de reconsideración antes de los 10 días de la fecha de emisión del CIR. Una vez recibida, el responsable de la división revisará el informe y determinará la modificación del CIR o anulará la solicitud de reconsideración.

Las partes pueden resolver la queja de forma independiente. Si las partes resuelven las cuestiones, el LEA emitirá una confirmación por escrito con la firma de la persona que presentó la queja. La BSE emitirá una carta de resolución a la persona que presentó la queja y al LEA para concluir la queja.

La persona que presentó la queja puede también retirarla. El asesor se contactará con la persona que presentó la queja para solicitar una notificación formal por carta y la BSE emitirá la confirmación a la persona que presentó la queja a través de una carta de anulación.

Las partes pueden iniciar el proceso de mediación en cualquier momento. Si las partes participan de la mediación, o de otro medio alternativo para resolver la disputa, por ejemplo, la facilitación del Programa de educación individualizada (Individualized Education Program (IEP)), el tiempo límite para la investigación de la queja puede extenderse más allá de los 60 días.

## **Base regulatoria**

Información de la queja: según la reglamentación federal (Federal Regulation) (34 CFR §300.153), se exigen determinados componentes para presentar una queja. La siguiente es esa reglamentación.

### §300.153 Presentación de una queja

- (a) Un organismo o una persona podrá presentar una queja por escrito y firmada conforme a los procedimientos que se describen en §§300.151 a 300.152.
- (b) La queja debe incluir lo siguiente:
  - (1) una declaración que indique que un organismo público ha infringido un requisito de la Parte B de la ley o de esta parte;
  - (2) los hechos sobre los cuales se basa dicha declaración;
  - (3) la firma y la información de contacto de la persona que presenta la queja; y
  - (4) en caso de alegar violaciones respecto de un(a) niño(a) específico(a):
    - (i) el nombre y la dirección de la residencia del/la niño(a);
    - (ii) el nombre de la escuela a la que asiste el/la niño(a);
    - (iii) en el caso de un(a) niño(a) o joven sin hogar, conforme a la definición de la sección 725(2) de la Ley McKinney-Vento de Asistencia a Personas sin Hogar (McKinney-Vento Homeless Assistance Act) (42 U.S.C. 11434 a (2)), la información de contacto disponible para el/la niño(a) y el nombre de la escuela a la que asiste;
    - (iv) una descripción de la naturaleza del problema del/la niño(a), incluidos los hechos relacionados con el problema; y
    - (v) una propuesta de resolución del problema según los conocimientos disponibles para la parte en el momento en que se presenta la queja.
- (c) La queja debe alegar una violación que haya ocurrido no más de un año antes de la fecha en que se recibió la queja, de acuerdo con §300.151.
- (d) La parte que presenta la queja debe enviar una copia de esta al LEA o al organismo público que prestaba el servicio al/la niño(a) en el mismo momento en que presentó la queja al SEA.

**Presentación de un tercero: notificación sobre los requisitos de confidencialidad**

Si una persona que no sea el padre/madre/tutor presenta una queja, recibirá una carta del asesor de Educación Especial en la que le informará que sin el permiso de los padres para divulgar información confidencial, la BSE no puede responderle de forma directa respecto de la queja. Sin embargo, la BSE realizará una investigación, preparará un CIR de las conclusiones y las emitirá de forma directa al padre/madre y al LEA.

### **Cambios importantes en las reglamentaciones federales (quejas)**

Si ha presentado una queja antes, debe tener en cuenta que existen cambios notables en las nuevas reglamentaciones federales que se aplican al proceso de quejas. En la Parte B del Título 34 del Código de Reglamentaciones Federales (Code of Federal Regulations (CFR)) se realizaron varios cambios importantes en el proceso de quejas:

1. La persona que presenta la queja debe firmarla antes de que la BSE pueda investigar la acusación. Por lo tanto, ya no podemos recibir quejas por correo electrónico.
2. La persona que presenta la queja debe, según lo establecido por la reglamentación, enviar una copia de la queja al LEA.
3. La persona que presenta la queja debe proponer una solución al problema.
4. El organismo público tiene la oportunidad de responder con una propuesta para resolver la queja.
5. El padre/madre que haya presentado una queja y el organismo público tienen una oportunidad para participar voluntariamente de un proceso de mediación.
6. La persona que presenta la queja recibirá una copia del Aviso sobre garantías procesales (Procedural Safeguards Notice) del LEA cuando esta presenta una queja por primera vez en un año escolar.

# Formulario de quejas

---

Puede realizar copias de este formulario, utilizar papel adicional o llamar a ConsultLine al 1-800-879-2301 o a la Oficina de Educación Especial (BSE) al 717-783-6913 para solicitar copias adicionales.

**Preferiría que el Asesor asignado a esta queja se comunicara conmigo por este medio:**

- Por teléfono (indique su número de teléfono):**  
La mejor hora para llamar durante el horario laboral normal es:
- Por correo electrónico (indique su dirección electrónica):**
- En persona, en un centro público durante el horario laboral normal.** La ubicación probablemente será un edificio de la Unidad intermedia o una escuela para permitir la duplicación de los documentos.

¿Usted presenta esta queja en nombre de un(a) niño(a) específico?  Sí  No

**Proporcione su información de contacto, relación con el/la niño(a) y firma.**

**Nombre:**

**Dirección:**

**Número de teléfono:**

**Casa:**

**Trabajo:**

**Celular:**

**Correo electrónico:**

**Relación con el/los niño(s):**

- Padre/Madre  Abogado  Defensor  Otro

**El nombre y la dirección de la residencia del niño, escuela y distrito escolar.**

**Nombre del/la niño/a:**

**Fecha de nacimiento:**

**Dirección:**

**¿Asiste el/la niño(a) a la escuela en la actualidad?**  Sí  No

**En caso afirmativo, ¿dónde se encuentra el programa actual del/la niño(a)?**

**Edificio escolar:**

**Distrito escolar:**

**Escuela charter:**

**Complete *solo* si la queja se presenta en nombre de un(a) niño(a) o joven sin hogar.**

**Persona de contacto:**

**Teléfono:**

**¿La violación ocurrió en el último año? En caso afirmativo, ¿en qué fecha aproximada?**

**Fecha:**

**Para aclarar mis acusaciones, desearía que el Asesor entrevistara a la(s) siguiente(s) persona(s). (Opcional)**

Nombre	Ocupación/título	Número de teléfono/Dirección de correo electrónico

**Proporcione una declaración de la violación o cuestión que usted considera que ocurrió. Incluya una descripción de la naturaleza del problema.**

**Enumere los hechos que respaldan su declaración.**

**Según su leal saber y entender, sugiera una solución para este problema.**

**Esta queja debe ser firmada por la BSE para su investigación. Debe enviar también una copia de esta queja al Organismo de Educación Local (LEA). Al firmar a continuación, usted le indica a la BSE que ha proporcionado una copia de la queja al LEA.**

---

Firma

Fecha

**Devuelva el formulario a:**

**PDE/BSE**

**Division of Compliance Monitoring and Planning**

**333 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor**

**Harrisburg, PA 17126-0333**

**ConsultLine – Proceso de resolución de llamadas (Call Resolution Process (CRP))**

---

**Iniciales**

**Fecha**