



DEPARTAMENTO DE

**EDUCACIÓN**

DE ARIZONA

# Procedimientos de quejas estatales

*Avenencias (solución de contiendas)*

## Políticas y procedimientos

Revisado en julio de 2025



## Información – Requisitos federales y estatales de educación especial

Para pedir información sobre requisitos federales y estatales de educación especial, favor de comunicarse con:

Arizona Department of Education  
Exceptional Student Services  
Dispute Resolution Unit  
1535 West Jefferson Street, Bin #24  
Phoenix, Arizona 85007  
Teléfono: 602-542-3084 Fax: 602-364-0641

Avenencias (solución de contiendas) por correo electrónico: [ESSDRinbox@azed.gov](mailto:ESSDRinbox@azed.gov)

Presente una queja en línea mediante la: [página Web de quejas estatales](#)

[Sitio Web de avenencias \(solución de contiendas\)](#)

Todo pedido de información podrá incluir:

- explicaciones y aclaraciones
- copias de leyes y normativa de educación especial
- canalizaciones (referidos) a personas o procedimientos distintos o más apropiados

Se recomienda que toda persona que tenga alguna duda o preocupación sobre la educación de una persona menor con discapacidades se comunique primero con la administración de la agencia de educación pública (PEA, por sus siglas en inglés) (tal como el distrito escolar, o la escuela autónoma / *charter*) a la que tal menor asista a clases. Por lo común, es mejor comunicarse con la persona encargada de la educación especial.

Cuando a la Unidad de Avenencias (soluciones de contiendas) de Servicios a Estudiantes Excepcionales del Departamento de Educación de Arizona (ADE/ESS, por sus siglas en inglés) se le comunican preocupaciones sobre el programa de educación especial de una persona menor, los funcionarios de ADE/ESS darán información concreta sobre avenencias a quien se comunique, si esta

persona la pidiera. Además, los funcionarios de ADE/ESS le informarán a la persona que comunique las salvaguardas (protecciones) procesales de conformidad con la Ley General de Educación de Personas con Discapacidades (Ley General IDEA, por sus siglas en inglés). Hay tres (3) opciones formales para resolver contiendas: queja estatal, mediación y audiencia de debido proceder (*due process*). El propósito de este documento es describir concretamente el sistema de quejas estatales.

## **Sistema de quejas estatales sobre la educación de menores con discapacidades - procedimientos**

Las personas, incluso padres de familia, u organizaciones podrán presentar una queja estatal (queja) por escrito y firmada a la ADE/ESS si les pareciera que alguna agencia pública responsable por proporcionar educación a personas menores con discapacidades no estuviera acatando la Parte B de la Ley General IDEA, o su normativa, o las cláusulas pertinentes de los Estatutos Revisados de Arizona y/o del Código de Derecho Administrativo de Arizona que ponen en vigor la Parte B de dicha ley general.

Se dispone de los procedimientos de queja indicados en este documento para resolver toda queja que cumpla con los criterios a continuación. ADE/ESS cuenta con una [forma modelo](#) en español y en inglés con el contenido necesario para ayudar a los padres de familia y otras partes involucradas a rellenar una queja. **-No-** se requiere que use la forma modelo para presentar una queja.

La queja deberá presentarse con ADE/ESS mediante correo postal, fax o correo electrónico siguiendo las opciones de comunicación indicadas anteriormente o con la forma modelo de queja estatal.

La queja deberá:

- estar por escrito y firmada (no se tramitarán las quejas anónimas).
- incluir una declaración de que la agencia pública ha quebrantado un requisito de la Parte B de la Ley General IDEA o su normativa, y/o las cláusulas pertinentes de los Estatutos Revisados de Arizona y/o del Código de Derecho Administrativo de Arizona que ponen en vigor la Parte B de dicha ley general (no tendrá que precisar en concreto la ley o norma de la que se trate la queja). ADE/ESS no cuenta con la autoridad para investigar las alegaciones mediante estos procedimientos de queja que no tengan que ver con los requisitos federales o estatales de educación especial.

- indicar los hechos sobre los cuales se fundamenta la alegación. (Mientras más concreto sea, más claro le quedará a ADE/ESS el quebrantamiento presunto).
- alegar un quebrantamiento sucedido no más de **un (1)** año antes de la fecha en la que se reciba la queja.
- incluir información de contacto para comunicarse. Tal información pudiera incluir teléfono de a por el día para comunicarse con quien se queje, dirección de correo electrónico y/o de correo postal.

Si se alegaran quebrantamientos sobre algún(a) estudiante en particular, la queja también deberá contener:

- el nombre y la dirección del domicilio de tal estudiante;
- el nombre de la escuela a la que asiste tal estudiante;
- si se tratara de una persona menor o joven desamparada (*homeless*) — tal como lo define la sección 725(2) de la Ley General McKinney-Vento de Ayuda a Personas Desamparadas [fracción de Derecho 42 U.S.C. 11434a(2)] —, proporcionar la información de contacto disponible para tal menor, así como el nombre de la escuela a la que asista tal menor;
- descripción de la naturaleza del problema de tal estudiante, incluso los hechos pertinentes al problema; -y-
- solución propuesta para el problema hasta tanto se sepa y disponible a las partes involucradas cuando se presentó la queja.

Si se presentara la queja fuera de las horas hábiles de ADE/ESS, se dará por recibida al día hábil siguiente.

“Cuando una agencia estatal de educación (SEA, por sus siglas en inglés) reciba una queja que no esté firmada o que no tenga información para comunicarse, o que le falte cualquier otra información requerida por la fracción de Derecho 34 CFR §300.153(b), la SEA pudiera elegir no desestimar (hacer a un lado) la queja. Conforme la fracción de Derecho 71 FR 46606, promulgada el 14 de agosto de 2006. Por lo general, una queja estatal no podrá desestimarse por no incluir una solución propuesta al problema, a menos que la SEA pueda demostrar claramente que la parte que presente la queja sepa la solución del problema para cuando se presente la queja. Por ejemplo, una SEA pudiera presentar aviso que indique que la queja se desestimaré por no cumplir con los requisitos de contenido o que la queja no se resolverá y que el plazo de tiempo no comenzará hasta que se proporcione el contenido que

falte.”<sup>1</sup>

Si a alguna queja le faltaran los componentes que se requirieren, de conformidad con la fracción de Derecho 34 CFR §300.153(b), ADE/ESS/DR intentaría obtener la información que hiciera falta de parte de la persona que se queje, con la excepción de falta de descripción de la naturaleza del problema de tal estudiante, incluso hechos pertinentes al problema [fracción de Derecho 34 CFR §300.153(b)(4)(iv)]. Si la queja no se aceptara como queja estatal, se le informará a la persona u organización que presente la queja el contenido en concreto que no se incluyó en la queja presentada y/o los procedimientos requeridos que no se siguieron. Cuando se reciba toda la información requerida, se dará la queja por recibida y se revisará para determinar si resultara suficiente. Si se determinara que la queja fuera suficiente, comenzará la secuencia de tiempo (*timeline*) de sesenta (60) días naturales para investigar.

**La parte interesada que presente la queja deberá enviar copia de la queja a la PEA o agencia pública que preste servicios a tal estudiante de la que se trate la queja a la misma vez que tal parte presente la queja ante la ADE/ESS.**

Si la persona que se queje no pudiera hacer la forma por escrito, y/o si el idioma que hablaran en casa fuera otro que el inglés o español, por favor, hable a la entidad de Avenencias (*Dispute Resolution*) al 602-542-3084 para que le ayuden.

Se estampará la fecha en la queja el día que ADE/ESS reciba la misma para determinar si cumple con los componentes requeridos para una queja. Sólo las quejas que sigan los procedimientos para presentarlas que se indicaron anteriormente se aceptarán como quejas. Se dará por recibida una queja cuando se proporcionen todos los componentes requeridos.

La investigación se concluirá, y la decisión por escrito se hará en los sesenta (60) días siguientes a la fecha en la que ADE/ESS reciba la queja. El trámite de investigación se llevará a cabo como sigue:

1. Se enviará una Carta de Acuse de Recibo a quien presente la queja cuando ADE/ESS determine que la queja cumpla con los componentes requeridos. La carta le informará a quien se queje:

---

<sup>1</sup> **Memorando más preguntas y respuestas sobre avenencias** (*Memo and Q&A on Dispute Resolution*) de la Oficina de Programas de Educación Especial (OSEP, por sus siglas en inglés)(23 de julio de 2013)

- ✓ el número de referencia asignado a la queja para facilitar seguirle la pista y dar cuenta de la queja
- ✓ el nombre de la persona que investigue la queja
- ✓ un bosquejo de los procedimientos a seguir en general
- ✓ la agencia PEA tendrá hasta diez (10) días después de recibir los asuntos indicados por la persona que investigue para presentar más información
- ✓ a los sesenta (60) días naturales después de que se den a conocer las alegaciones como queja, la oficina emitirá un informe que incluya los hallazgos de hecho y las determinaciones de acato o desacato de la Parte B de la Ley General IDE
- ✓ si se recibiera una queja estatal administrativa que también se tratara de una audiencia sobre debido proceder, de conformidad con las fracciones de Derecho 34 C.F.R. § 300.507 -y- §§ 300.530 a la 300.532, o contuviera varios asuntos de los cuales por lo menos uno también fuera parte de aquella audiencia, el o la Director(a) de Avenencias desestimaré (pondrá a un lado) toda parte de la queja que se atiende en la audiencia de debido proceder hasta que se concluya la audiencia. En tal situación, se le avisaría por escrito a todas las partes involucradas.
- ✓ si algún asunto que se trajera a colación en una queja estatal administrativa ya se hubiera decidido en una audiencia de debido proceder con las mismas partes involucradas, la decisión de la audiencia de debido proceder resultará vinculante (obligará a las partes involucradas); a todos se les avisará que tal asunto no se investigará.
- ✓ si la persona que se queje trajera a colación más asuntos en la queja durante la investigación, copia de la modificación o enmienda se enviará a la agencia pública de educación (PEA, por sus siglas en inglés) de la que se trate la queja. Si la queja modificada o enmendada se recibiera a los treinta (30) días naturales después de la fecha en la que se determinara que las alegaciones originales fueran una queja, el o la Director(a) de Avenencias pudiera permitir que los asuntos se investigaran como parte de la queja original, o pudiera tratar los asuntos añadidos como queja nueva.
- ✓ El o la Directora(a) de Avenencias pudiera prorrogar la fecha límite para emitir los hallazgos de la queja si:
  - existieran circunstancias excepcionales sobre alguna queja en sí, o
  - la parte que se queje y la agencia pública acordaran prorrogar el plazo para entrar en mediación o alguna otra forma alterna de avenencia.

2. Deberá enviársele a la PEA o agencia pública de la que se trate la queja Carta de Acuse de

- Recibo junto con una copia de la queja. ADE aceptará una queja si la entidad que se queje, ya sea persona u organización, no proporcione copia de la queja a la PEA o agencia pública.
3. La persona que investigue la queja intentará comunicarse con la entidad que se queje en un lapso sensato de tiempo después de recibir la queja que alegue quebrantamientos de la parte B de la Ley General IDEA, o de las cláusulas pertinentes del Derecho y/o normativa de educación especial de estado que pongan en vigor la parte B de la Ley General IDEA. La persona investigadora que se designe verificará que las alegaciones y hechos se hayan declarado tal como la entidad que se queje lo pretenda.
  4. Si la entidad que se queje presentara más alegaciones de quebrantamientos de la Parte B de la Ley General IDEA y/o de las cláusulas pertinentes del Derecho y/o la normativa de educación especial del estado que pongan en vigor la Parte B de la Ley General IDEA, la persona que investigue la queja recopilará los demás hechos de los presuntos quebrantamientos por añadidura. La persona investigadora designada verificará que las alegaciones y hechos por añadidura se hayan declarado tal como la entidad que se queje lo pretenda.
  5. De hacer falta, ADE/ESS ayudará a la entidad que queje a señalar claramente las alegaciones indicadas en principio en la queja. Para los asuntos que no correspondan a la autoridad de ADE/ESS a investigar mediante el proceso de queja, ADE/ESS dirigirá a la entidad que queje a la avenida más apropiada para buscar una avenencia.
  6. La entidad que se queje tendrá la oportunidad de presentar más información, ya sea de palabra o por escrito, para sustentar las alegaciones. La persona que investigue señalará y proporcionará los asuntos por escrito a la entidad que se queje y a la agencia pública.
  7. ADE/ESS cuenta con la discreción para determinar si la información demás que proporcione la entidad que se queje apoyara las alegaciones en la queja presentada, fuera una queja nueva, o fuera una modificación o enmienda a la queja existente. Por lo general, si la información por añadidura fuera sobre el mismo incidente o uno relacionado, sería una modificación o enmienda a la queja ya presentada. Sin embargo, si la información presentada por la entidad que se queje fuera sobre un incidente distinto o no relacionado, por lo general se trataría como queja aparte. ADE/ESS les avisará a la entidad que se queje y a la agencia pública si la información por añadidura fuera más allá de la queja ya existente, por lo que se investigaría o bien como queja modificada o enmendada, o bien como nueva, con todo y procedimientos pertinentes. Toda información por añadidura o clarificación se le hará saber a la agencia pública emplazada.
  8. La agencia pública emplazada tendrá la oportunidad de responder a la queja, incluso, al menos, a la discreción de la susodicha agencia pública, una propuesta para resolver la queja. Además, a fin de tomar una determinación independiente sobre si la agencia pública quebranta un

- requisito de la Parte B de la Ley General IDEA y/o las cláusulas pertinentes del Derecho y/o la normativa estatal sobre educación especial que pongan en vigor la Parte B de la Ley General IDEA, ADE/ESS pedirá la información y/o constancias (documentos) pertinentes de la agencia pública que hagan falta para ayudar a ADE/ESS a llegar a una determinación.
9. Se alienta a las partes interesadas en la queja a resolver la contienda informalmente. En caso de padres de familia que se quejen, ADE/ESS les proporcionará a tales padres y a la agencia pública la oportunidad de participar en mediación estatal y/o sesiones facilitadas del Programa de Educación Individualiza (IEP, por sus siglas en inglés) como opciones de solución mutua, en vez de la queja.
  10. Si logran lo que quisieran con soluciones informales, se le pedirá a la entidad que se queje que le avise por escrito a ADE/ESS que retractan la queja; su investigador(a) de queja le enviará una carta a todas las partes interesadas que indique que la queja se toma por retractada. Cualquiera de las partes contará con **cinco (5) días hábiles** para avisarle a ADE/ESS si no era eso lo que pretendían, y que más bien quisieran que la investigación prosiguiera.
    - Si bien no se define en la Ley General IDEA ni en su normativa para ponerla en vigor, la Oficina de Programas de Educación Especial (OSEP, por sus siglas en inglés) por largo tiempo ha acostumbrado a requerirle a los estados que atender “áreas de preocupación” significa una política, procedimiento, práctica u otro requisito que traiga a colación uno o más asuntos posibles sobre poner en vigor o acatar, si se confirmara que la preocupación fuera cierta. Cuando se le da a saber a un estado un área de preocupación sobre poner en vigor la Ley General IDEA, el estado deberá actuar oportunamente con la diligencia debida para atender el área de preocupación y llegar a una conclusión en un plazo sensato de tiempo. En consecuencia, a pesar de la retracción, ADE/ESS seguirá obligada, por sus responsabilidades de supervisión en general, a atender cualquier área de preocupación que se hubiera señalado cuando resultara pertinente, a pesar de la retracción o como resultado de una investigación que resultara en desacato.
  11. ADE/ESS reevaluará toda información pertinente y, si ADE/ESS determinara que hiciera falta una investigación en el propio lugar para llegar a una determinación independiente sobre si la agencia pública estuviera quebrantando un requisito de la Parte B de la Ley General IDEA y/o de las cláusulas pertinentes del Derecho y/o la normativa estatal de educación especial que pongan en vigor la Parte B de la Ley General IDEA, ADE/ESS realizará una investigación en el propio lugar.
  12. ADE/ESS preparará un informe investigativo al terminar la investigación. Dicho informe incluirá los hallazgos de hechos, una declaración de la ley vigente, la conclusión de acato o

desacato, y los motivos para la decisión de la ADE/ESS.

13. La investigación se realizará dentro de los sesenta (60) días naturales de haberse presentado la queja ante ADE/ESS y de haberse emitido el informe investigativo. ADE/ESS remitirá copia del informe investigativo a la entidad que se queje, la agencia pública emplazada (incluso, en el caso de una agencia pública de educación o PEA, a la persona director(a) o coordinador(a) de ésta. En los casos en los que la entidad que se queje no sean los padres de tal(es) estudiante(s) señalado(s) en la queja, o que tal(es) estudiante(s) hubiera(n) alcanzado la mayoría de edad, en cada caso aparte se obtendría permiso por escrito antes de proporcionarle copia del informe investigativo a la entidad que se queje.
14. La Ley General IDEA faculta a la agencia estatal de educación o SEA con autoridad en general para supervisar (conforme la fracción de Derecho § 300.149) y elaborar un procedimiento de queja (conforme la fracción de Derecho 300.151-153), en las cuales no se contempla permitir que se apelen los hallazgos de la SEA mientras se tramite la queja. La fracción de Derecho § 300.152(a) permite que se presente una queja por debido proceder en los mismos asuntos, pero no cuenta con un procedimiento mandatorio para apelar hallazgos de la SEA. La Secretaría Federal de Educación de los EE. UU. ha explicado que: “Si, después de que se emitiera la decisión definitiva de la SEA, cualquiera de las partes interesadas que tuviera el derecho de solicitar una audiencia de debido proceder y estuviera en desacuerdo con la decisión de SEA podrá iniciar una audiencia de debido proceder, siempre que el tema de la queja estatal conlleve un asunto sobre el cual se pudiera pedir audiencia de debido proceder, y no se hubiera vencido la prescripción de dos (2) años para audiencias de debido proceder (u otras prescripciones impuestas en Derecho estatal).” De conformidad con la fracción de Derecho 34 C.F.R. Parte 300: **Análisis de comentarios y cambios, subparte B, “Elegibilidad estatal”, en el Registro federal — Analysis of Comments and Changes, Subpart B – State Eligibility, Federal Register, Vol.71, No. 156, p. 46607 (agosto de 2006)]**
15. Ya que la Ley General IDEA proporciona un mecanismo federal para atender desacuerdos con las decisiones de la SEA en quejas estatales, se sobresee todo proceso estatal de apelación.

Su Director(a) de Avenencias, o una persona que tal designe, podrá prorrogar la secuencia de tiempo de **sesenta (60) días naturales** únicamente si:

- Existieran circunstancias excepcionales tocantes a una queja en sí; -o-
- Las partes interesadas acordaran prorrogar el plazo para más bien proceder a

medición o al medio de avenencia mediante facilitación de IEP.

Si se pidiera una prórroga, ADE/ESS les enviará cartas a todas las partes interesadas indicándoles la(s) circunstancia(s) excepcional(es) y la fecha para la cual se emitirá el informe investigativo.

### **Procedimientos correctivos**

Cuando ADE determine que la agencia pública emplazada hubiera quebrantado la Parte B, o las cláusulas pertinentes de los Estatutos Revisados de Arizona y/o el Código de Derecho Administrativo de Arizona que ponen en vigor la Parte B de la Ley General IDEA, los procedimientos de ADE para poner en vigor eficazmente el informe investigativo incluirán, de hacer falta: actividades de ayuda técnica; negociaciones; y acciones correctivas para lograr el acatamiento.

Una orden de acción correctiva le requeriría a la agencia pública que corrigiera el desacato en cuanto fuera posible e incluiría un plazo que de ninguna forma se extendería por más de un (1) año después de haberse determinado el desacato indicado en el informe investigativo. Al resolverse alguna queja en la que ADE hubiera fallado que no se hubieran proporcionado servicios apropiados, ADE incluirá la(s) acción(es) correctiva(s) apropiada(s) para atender a las necesidades de la persona menor (tales como servicios de resarcimiento/compensatorios o reembolsos monetarios); y que en el futuro se proporcionen los servicios apropiadamente a todas las personas menores con discapacidades. Se le requerirá a la agencia pública que le proporcione comprobantes a ADE/ESS para verificar que se haya(n) puesto en vigor la(s) acción(es) correctiva(s) de conformidad con la orden.

Una vez ADE/ESS reciba todos los comprobantes de acciones correctivas, los repase y los acepte, se enviará una Carta de Cumplimiento a su administrador(a) en jefe, director(a) o coordinador(a) de educación especial de la agencia pública y a la entidad que se quejara sobre el cumplimiento de la acción correctiva por parte de la agencia pública.

De conformidad con la Ley General IDEA, fracción de Derecho 34 C.F.R. §300.600, y AAC R7-2-401(M), si la agencia pública no acatara la orden de acción correctiva en el informe investigativo, ADE/ESS le avisará a su administrador(a) en jefe de la agencia pública mediante Carta de Incumplimiento el desacato de la orden de acción correctiva, pormenorizando la(s) acción(es) correctiva(s) sin acatar o comprobar, tal como la orden lo requiriera. Se le enviará copia de la Carta de Incumplimiento a su director(a) o coordinador(a) de educación especial de la agencia y a la entidad que se quejara.

ADE/ESS ejecutará una acción, tal como resultare apropiado, para atender esta falta. La acción de ejecución pudiera incluir, entre otras: informar o mandar a la agencia pública a obtener acceso a las fuentes disponibles de ayuda técnica en las áreas de desacato; ordenar un plan de acción correctiva o mejora; de ser pertinente, dar parte de los quebrantamientos a una entidad auspiciante de escuelas autónomas (*charter schools*) buscando resarcimiento mediante la mesa apropiada; condiciones de financiamiento, incluso reorientar fondos federales para cerciorarse de que la(s) persona(s) menor(es) con discapacidades reciba(n) una Educación Pública Gratis y Adecuada; y/o interrumpir, o incluso retener, parcial o totalmente los fondos de la Ley General IDEA.

### **Quejas estatales y menores en escuelas particulares inscritos por sus padres**

Las alegaciones de que una agencia de educación pública desacatara los requisitos tocantes a menores en escuelas particulares (conforme las fracciones de Derecho 34 C.F.R. §§300.132–300.135 -y- §§300.137 –300.144 en la Parte B de la Ley General IDEA) podrán atenderse mediante los procedimientos de quejas estatales indicados anteriormente.