



ARIZONA DEPARTMENT OF
EDUCATION

Procedimientos de quejas estatales

Resolución de Disputas

Policías y Procedimientos

Julio 2023



Sistema de quejas estatales relacionado con la educación de niños con discapacidades

Para solicitar información sobre los requisitos federales y estatales de educación especial, comuníquese con:

Departamento de Educación de Arizona / Dispute Resolución Unit

1535 West Jefferson Street, Bin #62 Phoenix, Arizona 85007

Teléfono: 602-542-3084 Fax: 602-364-0641

Correo electrónico: ESSDRinbox@azed.gov

[Presente una queja en línea](#)

[Sitio web de Resolución de Disputas](#)

Las solicitudes de información pueden incluir:

- Explicaciones y aclaraciones
- Copias de las leyes y las reglamentaciones de educación especial
- Derivaciones a otras personas o procesos más apropiados

Se sugiere que cualquier persona que tenga preguntas o inquietudes sobre la educación de un niño con discapacidad se comunique primero con la administración de la agencia de educación pública (PEA) (escuela pública tradicional, escuela autónoma) donde el niño va a la escuela. Por lo general es mejor comunicarse primero con la persona a cargo de la educación especial.

Cuando el Departamento de Educación de Arizona/Servicios Para Estudiantes Excepcionales/Resolución de Disputas (ADE/ESS/DR) recibe inquietudes sobre el programa de educación especial, el personal del ADE/ESS/DR informará a la persona sobre las protecciones de garantía procesal según la Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA). Existen tres opciones para la resolución formal de disputas: acceder a la mediación, a las quejas estatales o al debido proceso. El personal del ADE/ESS/DR brindará la información específica relacionada con la resolución de disputas a la persona, si así lo desea. Se debe recordar que el objetivo de este documento es describir específicamente el Sistema de Quejas Estatales.

Procedimientos de quejas estatales

Las personas o las organizaciones pueden presentar quejas escritas firmadas ante el ADE/ESS/DR si consideran que una agencia responsable de brindar servicios de educación especial no cumple con las leyes o las normas estatales y federales.

Los procedimientos de quejas descritos en esta sección están disponibles para resolver cualquier queja que cumpla con los criterios exigidos a continuación. La carta de queja:

- Debe ser escrita y estar firmada (no se procesarán quejas anónimas). Como opción, las partes pueden optar por usar el formulario de Queja estatal que está en el sitio web del ADE [Website](#)
- Debe incluir una declaración de que la PEA ha violado un requisito de la Parte B de la ley IDEA, sus reglamentaciones de implementación, los Estatutos Revisados de Arizona y/o el Código Administrativo de Arizona, pero no es necesario identificar la ley o la norma específica en cuestión. El Departamento de Educación de Arizona no tiene autoridad para investigar las alegaciones que no están relacionadas con los requisitos federales o estatales de educación especial.
- Se debe identificar claramente la inquietud o la presunta violación y los hechos en los que se basa la alegación. (Si es necesario, el ADE/ESS/DR ayudará a la persona que presenta la queja a identificar claramente las alegaciones.)
- Se debe incluir el nombre del niño o de los niños relacionados con las alegaciones específicas de la queja.
- En el caso de un niño o joven sin hogar [según la definición del artículo 725(2) de la Ley de Asistencia para las Personas Desamparadas de McKinney-99999Vento (42 U.S.C. § 11434a(2))], se debe incluir información de contacto disponible para el niño y el nombre de la escuela a la que asiste.

- Se debe alegar una violación que haya ocurrido no más de **un (1) año** después de la fecha en que se recibe la queja.
- Se debe incluir una resolución propuesta del problema, en la medida que se tenga conocimiento y que esté disponible para la parte en el momento de presentar la queja.
- Se debe incluir información de contacto, un número de teléfono diurno donde se pueda contactar a la persona que presenta la queja y una dirección postal.

El formulario de queja se debe enviar por correo al Director de Resolución de Disputas usando las opciones de contacto que se encuentran arriba.

La parte que presenta la queja debe enviar una copia de la queja a la agencia de educación pública (PEA) (escuela pública tradicional, escuela autónoma) que atiende al niño al mismo tiempo que presenta la queja ante el Departamento de Educación de Arizona/Resolución de Disputas.

Si la persona que presenta la queja no puede redactar una queja y/o si su idioma nativo no es inglés, el Departamento de Educación de Arizona le brindará asistencia. Llame al ADE/ESS/DR al 602-542-3084.

La persona que presenta la queja recibirá un sello con fecha que dice "*Identified as a Complaint*" (Identificado como queja) cuando el ADE/ESS/DR determine que su documento escrito reúne los componentes exigidos de una queja. Solo las cartas que incluyan todos los criterios enumerados anteriormente se considerarán quejas formales.

La investigación terminará en el plazo de 60 días calendario a partir de la fecha en que la queja se identificó como tal. El proceso de investigación se realizará de la siguiente manera:

1. Un investigador de quejas intentará comunicarse con la persona que presenta la queja en un período razonable después de recibida la carta alegando violaciones de la ley y/o las normas federales o estatales de educación especial. El investigador asignado verificará que las alegaciones y los hechos se expliquen según la intención de la persona que presenta la queja y le dará la oportunidad de presentar información adicional, ya sea verbal o por escrito, para fundamentar las acusaciones. Toda información o aclaración adicional se brindará a la PEA que está siendo investigada.
2. Si es necesario, el ADE/ESS/DR ayudará a la persona que presenta la queja a identificar claramente las alegaciones. Si falta información, el investigador de la queja llamará o enviará una carta a la persona que presenta la queja en la que solicite la información faltante o la aclaración de ciertas cuestiones. Para aquellos asuntos que no se encuentren bajo la autoridad del ADE/ESS/DR para ser investigadas, el ADE/ESS/DR dirigirá la queja, por escrito, a la vía más adecuada para llegar a una resolución.
3. Se enviará una Carta de acuse de recibo a la persona que presenta la queja, **en el plazo de diez (10) días calendario**, después de que el ADE/ESS/DR determine que la carta reúne los componentes exigidos de una queja. Esta carta informará al reclamante lo siguiente:
 - ✓ El número de referencia asignado a la queja para facilitar el seguimiento y el control de la queja
 - ✓ El nombre del investigador de la queja
 - ✓ Una descripción de los procedimientos generales que se seguirán
 - ✓ Plazos para la investigación
4. La misma Carta de acuse de recibo, junto con una copia de la queja y de cualquier documentación de referencia, se enviará en el plazo de diez (10) días calendario al director de administración y al director o coordinador de educación especial de la PEA contra la cual se presentó la queja. Se enviará una copia de la carta de queja y de la documentación de respaldo al especialista del programa educativo asignado a la PEA por el ADE/DR.
5. Se alienta a las partes de la queja a resolver la queja informalmente. Las sesiones de mediación y facilitación del IEP están disponibles en casi todas las circunstancias como posibilidades de resolución mutua

6. Si los intentos por resolver la queja a través de la mediación o de otros medios alternativos de resolución de disputas son infructuosos, el proceso de investigación de quejas continuará según lo indicado a continuación. Si la resolución informal prospera, la persona que presenta la queja deberá notificar al ADE/ESS/DR por escrito que retira la queja. De lo contrario, el investigador de quejas enviará una carta a ambas partes para indicar que la queja se considera retirada. Cada parte tendrá cinco **(5) días hábiles** para notificar al ADE/ESS/DR si esa no es la intención de las partes y que desean que la investigación continúe.
7. Se realizará una investigación in situ a menos que el ADE/ESS/DR pueda determinar el cumplimiento o el incumplimiento a través de una revisión de la documentación provista.
8. Toda cuestión adicional de queja, presentada por escrito por la misma persona 30 días calendario o menos después del inicio del plazo de 60 días calendario, se investigará junto con las cuestiones originales. Toda cuestión adicional de queja presentada por la misma persona más de 30 días calendario después del inicio del plazo de 60 días calendario podrá incluirse en la queja original o registrarse y entregarse como nueva queja, a criterio del Director de Resolución de Disputas.
9. El investigador preparará una Carta de conclusiones al terminar la investigación. La Carta de conclusiones incluirá información de hechos, conclusiones sobre el cumplimiento o incumplimiento y motivos para la decisión final, según lo determine el ADE/ESS/DR. Las alegaciones que no se encuentren bajo la autoridad del ADE/ESS/DR para ser investigadas (p. ej., asuntos sobre conflictos con miembros del personal o discriminación) serán incluidas en la Carta de conclusiones y se derivará a la persona que presenta la queja a la agencia o al personal (p. ej., Oficina de Derechos Civiles o canales administrativos del distrito) que puedan atender más adecuadamente estas inquietudes.
10. La investigación se realizará en el plazo de **60 días calendario** de la presentación de una queja formal. Al terminar la investigación, el ADE/ESS/DR emitirá una copia de la Carta de conclusiones a la persona que reclama, al jefe de administración de la PEA, al director o al coordinador de educación especial y al especialista del programa de educación del ADE/ESS/DR asignado para ayudar a la PEA.

El Director de Resolución de Disputas o un representante podrán extender el plazo de **60 días calendario** en los siguientes casos:

- Si existen circunstancias excepcionales con respecto a una queja en particular
- Si las partes lo acuerdan para recurrir a la mediación o a otros medios alternativos de resolución de disputas.
- Si la persona que presenta la queja solicita una audiencia de debido proceso sobre el mismo asunto que la queja. Sin embargo, de acuerdo con las reglamentaciones federales, "cualquier asunto de la queja que no sea parte de la demanda de debido proceso deberá resolverse usando el plazo y los procedimientos descritos". (34 C.F.R. § 300.152(c))

Si se solicita una extensión, el ADE/ESS/DR enviará una carta a todas las partes en la que se detallen las circunstancias excepcionales y la fecha para la cual se emitirá la Carta de conclusiones.

Como se indica en las reglamentaciones federales, la agencia de educación estatal (SEA) tiene la responsabilidad de "emitir una decisión por escrito para la persona que presenta la queja, en la que se responda a cada alegación de la queja y que incluya (i) fundamentos de hecho y conclusiones y (ii) motivos para la decisión final de la SEA". (34 C.F.R. §300.152(a)(5)) Por lo tanto, la Carta de conclusiones es definitiva y no está sujeta a apelaciones.

Procedimientos para tomar medidas correctivas

Cuando se trate un caso de incumplimiento, será necesario recurrir a otras medidas, tales como asistencia técnica, negociación y demás medidas correctivas, en los plazos estipulados en la Carta de conclusiones.

NOTA: Si corresponde, de acuerdo con las reglamentaciones federales, la medida correctiva incluirá el modo en que la PEA otorgará a la persona que presenta la queja los servicios compensatorios y/o el reembolso económico de los costos en los que la persona que presenta la queja no debería haber incurrido. (34 C.F.R. § 300.151(b)(1))

Si en la Carta de conclusiones se identifican casos de incumplimiento, y la acción correctiva indicada deberá:

- Exigir la provisión inmediata de los servicios o la cesación inmediata del incumplimiento, lo que sea necesario.
- Describir los pasos necesarios para evitar que el incumplimiento se repita.
- Exigir la documentación suficiente para asegurar que se ha atendido el caso de incumplimiento.
- Eliminar los efectos pasados de las violaciones.

La documentación de la medida correctiva enviada será revisada por el Monitor de Cumplimiento de Medidas Correctivas (CACM) y se colocará en el archivo de la queja principal que se encuentra en la unidad del ADE/ESS/DR. Si la documentación de la medida correctiva recibida está incompleta, si no está completa según lo especificado en la Carta de conclusiones o si no se recibe documentación de la PEA antes de la fecha especificada en la Carta de conclusiones, entonces la PEA y el ADE/ESS/DR tomarán las siguientes acciones:

1. En el plazo de **cinco (5) días hábiles** después de la fecha límite especificada en la Carta de conclusiones, el CACM intentará comunicarse informalmente con la PEA por teléfono y/o por correo electrónico con los siguientes fines:
 - Averiguar por qué la medida correctiva está incompleta y ordenar a la PEA que presente de inmediato la documentación completa de la medida correctiva.
 - Brindar comentarios o informar sobre inquietudes en relación con la documentación presentada, aclarar los requisitos y ordenar a la PEA que revise y vuelva a presentar la documentación de la acción correctiva en un plazo especificado.
 - Averiguar por qué la medida correctiva no se presentó y ordenar a la PEA que presente de inmediato la documentación completa de la medida correctiva.
 - Si el retraso en presentar la documentación se debe a circunstancias atenuantes y el CACM determina, basándose en dichas circunstancias, que es razonable negociar una nueva fecha límite para presentar la medida correctiva, el CACM enviará una Carta de entendimiento, con copia para la persona que presenta la queja, en la que se detallen (a) las inquietudes del CACM y la explicación de la PEA, (b) cualquier decisión tomada para resolver el problema y (c) una nueva fecha límite negociada.
2. Si las inquietudes no se resuelven usando los procedimientos informales descritos anteriormente, el CACM enviará una Carta de averiguación a la PEA, con copia para la persona que presenta la queja. La Carta de averiguación se podrá enviar por cualquiera de los siguientes motivos:
 - La PEA no responde a los intentos de comunicación informal del CACM.
 - El CACM y la PEA no pueden resolver las inquietudes con el contenido de la documentación de la medida correctiva presentada o la PEA no presentó toda la documentación de la medida correctiva solicitada a través de la comunicación informal.

- El CACM no está conforme con la respuesta de la PEA a la averiguación informal porque la PEA no tienen intenciones de completar y de enviar una medida correctiva, la PEA se niega a realizar los cambios necesarios en la documentación de la medida correctiva, o la explicación informal de la PEA sobre las circunstancias son causantes del retraso en la presentación de la documentación de la medida correctiva. Lo cual es inaceptable para el CACM.
 - La PEA no presenta documentación nueva o revisada de la medida correctiva en el plazo negociado informalmente o antes de la nueva fecha límite establecida en la Carta de entendimiento.
 - En otros casos, el CACM lo consideró necesario y apropiado.
 - La PEA debe proporcionar una Carta de explicación al ADE/DR en el plazo de 3 días hábiles de recibida la Carta de averiguación, en la que debe responder totalmente a la averiguación y explicar las circunstancias por las cuales no presentó o no pudo completar la documentación de la medida correctiva.
 - Si las circunstancias son aceptables, entonces el CACM enviará una Carta de entendimiento, con copia para la persona que presenta la queja, en la que se detallen las inquietudes del CACM y la explicación de la PEA, (b) cualquier decisión tomada para resolver el problema y (c) una nueva fecha límite negociada. Si las circunstancias son inaceptables o si la PEA no responde a la Carta de averiguación según lo indicado anteriormente, entonces el CACM redactará una Carta de emplazamiento.
3. Si la documentación de la medida correctiva entregada no se completó según lo especificado en la Carta de conclusiones y, después de la comunicación informal entre el CACM y la PEA, la documentación de la medida correctiva revisada y presentada nuevamente no es satisfactoria, el CACM informará a la PEA, por medio de una Carta de aclaración con copia para la persona que presenta la queja, de que se debe revisar la medida correctiva en cuestión. En esta carta, se asignará una nueva fecha para la medida correctiva revisada y se ofrecerá asistencia técnica.
4. Si, después de seguir los pasos descritos anteriormente, la documentación de la medida correctiva recibida sigue incompleta, si no se ha enviado al ADE/DR o si la medida correctiva no se completó según lo especificado en la Carta de conclusiones, el CACM enviará una Carta de imposición al director de administración de la PEA, con copia para el director o coordinador de educación especial y para la persona que presenta la queja. En ella se detallarán los puntos incompletos de la medida correctiva, los puntos de la medida correctiva que no se completaron según lo especificado en la Carta de conclusiones o los puntos que no se recibieron.

En la Carta de imposición se describirá cuál de las siguientes opciones de imposición se elegirá:

- Interrupción de fondos federales
- Redireccionamiento de los fondos federales para asegurar que el niño reciba educación pública apropiada y gratuita (FAPE)
- Si corresponde, informe de violaciones a una entidad patrocinadora de escuelas autónomas subsidiadas y búsqueda de recursos a través de la oficina apropiada.

Una vez que el ADE/ESS/DR reciba, revise y acepte toda la documentación de la medida correctiva, se enviará una Carta de finalización al jefe de administración, al director o coordinador de educación especial de la PEA y al especialista del programa educativo de ADE/ESS/DR asignado para ayudar a la PEA y a la persona que presenta la queja.

Niños de escuelas privadas inscritos por los padres

Las alegaciones de que una agencia de educación pública no reunió los requisitos sobre niños en escuelas privadas (que se encuentran en el título 34 del C.F.R. §§300.132–300.135 y §§300.137 –300.144) se podrán realizar a través del procedimiento de quejas estatales descrito anteriormente.

Quejas de funcionarios escolares en escuelas privadas

Un funcionario de una escuela privada tiene derecho a presentar una queja ante el ADE/ESS/DR sobre casos en que la PEA no lo consultó en el modo y en el tiempo adecuados o que no tuvo en cuenta las opiniones del funcionario de la escuela privada.

Si el funcionario de la escuela privada desea presentar una queja, debe proporcionar al ADE/ESS/DR la fundamentación de por qué la PEA no cumplió con las disposiciones aplicables para escuelas privadas, establecidas en el título 34 del C.F.R. §§300.132 a 300.135 y §§300.137 a 300.144. La PEA debe enviar la documentación adecuada a la SEA.

Si el funcionario de la escuela privada no está conforme con la decisión de la SEA, el funcionario puede presentar una queja ante el Secretario de Educación de los EE. UU proporcionando la información o el incumplimiento descrito en el título 34 del C.F.R. §300.136(b)(1) de esta sección, y la SEA debe enviar la documentación apropiada al Secretario. [34 C.F.R. § 300.136; 20 U.S.C. § 1412(a)(10)(A)(v)]