



**Pennsylvania
Department of
Education**

**OFICINA DE EDUCACIÓN ESPECIAL
(*BUREAU OF SPECIAL EDUCATION*)**

**INFORMACIÓN SOBRE QUEJAS
PAQUETE Y FORMULARIO**

Noviembre de 2006

Estimado (Padres/Tutor/Reclamante):

Gracias por ponerse en contacto con la Oficina de Educación Especial (BSE, *Bureau of Special Education*) y darnos la oportunidad de asistirle en este asunto. Por favor, revise cuidadosamente los materiales que se incluyen. Si tiene usted alguna pregunta, comuníquese por favor al teléfono de ConsultLine 1-800-879-2301, o al (717) 783-6913 de la BSE.

El proceso de quejas comienza cuando la BSE recibe una queja por escrito y firmada. La BSE debe efectuar la investigación y emitir el Informe de Investigación de la Queja (CIR, *Complaint Investigation Report*), en un plazo de 60 días. Si se encuentran infracciones a los requisitos estatales o federales, se le ordenaría a la Delegación de Educación Local (LEA, *Local Education Agency*) la cual abarca Unidad Intermedia, Distrito Escolar, Charter School, Oficina Regional (Filadelfia), APS, Delegación de Intervención Temprana, etc., corregir el incumplimiento.

Cada queja es asignada a un Consejero de Educación Especial empleado por BSE.

- El Consejero se pondrá en contacto con usted por teléfono para aclarar los motivos de la queja. Podrá reunirse personalmente con el Consejero en un lugar público durante horas de oficina normales.
- El Consejero le pedirá que proporcione el nombre(s) de otros que puedan tener conocimiento de los hechos motivo de la queja y entrevistará a un número razonable de ellos antes de emitir el informe.
- Se le enviará una Carta de Acuse de Recibo, verificando los motivos de la queja.
- Si los motivos presentados no están dentro de la jurisdicción de la BSE, usted recibirá una carta que se lo informará. Le proporcionarán información de contacto de otras delegaciones que puedan ayudarlo.
- El Consejero conducirá una investigación local en la LEA para examinar los archivos pertinentes y entrevistar al personal.
- Usted podrá proporcionar información adicional verbalmente o por escrito antes del CIR final.
- Entonces el Consejero analizará los hechos y elaborará un CIR por escrito.
- El Consejero expedirá el CIR al Jefe de División para su examen y revisión.
- El CIR será emitido después de que el Jefe de División lo haya aprobado.

Cualquiera de las partes puede solicitar la reconsideración de las conclusiones del CIR si hubiera información que cambiara la conclusión o acción correctiva y que no fuera conocida en el momento de elaborarse el CIR; o si hubiere desacuerdo con la conclusión o acción correctiva del CIR. La BSE deberá recibir la petición de reconsideración a más tardar 10 días después de la fecha del CIR. Al recibirla, el Jefe de División examinará el informe y tomará la determinación de enmendar el CIR o desestimar la petición de reconsideración.

Las partes pueden resolver la queja independientemente. Si las partes resuelven el problema motivo de la queja, la LEA presentará una confirmación escrita donde se incluya la firma del reclamante. La BSE emitirá una Carta de Resolución al reclamante y a la LEA a fin de cerrar la queja.

El reclamante también podrá decidir si retirar la queja. El Consejero se pondrá en contacto con el reclamante y pedirá la notificación formal por carta y la BSE emitirá la confirmación al reclamante vía la Carta de Retracción.

Las partes pueden entrar a un proceso de mediación en cualquier momento. Si las partes están involucradas en una mediación, u otras formas alternativa de resolución de disputa, ejemplo, facilitación IEP, el tiempo limite para la investigación de la querrela puede ser extendido a más de 60 días.

Fundamentos Normativos

Información de Queja – De acuerdo con la Normativa Federal (34 CFR §300.153), existen componentes necesarios para presentar una queja. La siguiente es dicha normativa.

§300.153 Presentación de una queja.

- (a) Una organización o persona pueden presentar una queja escrita y firmada conforme a los procedimientos descritos en §§ 300.151 al 300.152.
- (b) La queja deberá incluir-
 - (1) Una declaración que especifique que una entidad pública ha violado uno de los requisitos de la Parte B de la Ley o de esta parte;
 - (2) Los hechos sobre los cuales se basa la declaración;
 - (3) La firma e información de contacto del reclamante; y
 - (4) Si se alegan infracciones con respecto a un niño en específico-
 - (i) El nombre y dirección del domicilio del niño;
 - (ii) El nombre de la escuela a la cual asiste el niño;
 - (iii) En caso de un niño o joven indigente (dentro del sentido de la sección 725 (2) de la Ley McKinney-Vento de Ayuda para Indigentes (42 U.S.C. 11434 a (2)), información de contacto disponible del niño, y el nombre de la escuela a la cual asiste el niño;
 - (iv) Una descripción de la naturaleza del problema del niño, incluyendo los hechos relacionados con el problema; y
 - (v) Una propuesta de resolución del problema en la medida en que sea conocido y esté disponible para la parte en el momento en que se presentó la queja.
- (c) La queja deberá alegar la infracción ocurrida no más de un año antes de la fecha en que se recibe la queja de acuerdo con § 300.151.
- (d) La parte que presenta la queja deberá enviar una copia de la misma a la LEA o entidad pública que atiende al niño, al mismo tiempo que presente la queja a la SEA.
- (e)

Acuerdo de Arreglo Gaskin

El 19 de septiembre de 2005, el Departamento de Educación firmó un Acuerdo de Arreglo (SA, *Settlement Agreement*) con los demandantes. Las secciones pertinentes del SA son como sigue:

- (A) Siempre que un padre/madre o estudiante presenten una queja ante la Oficina, el Departamento de Educación de Pensilvania (PDE, *Pennsylvania Department of Education*), sin excepción, investigará la queja. Si el PDE determina que la queja fue presentada oportunamente y que tiene la jurisdicción para investigar la queja (*ver* 34 C.F.R. §300.662), entonces el PDE no resolverá la queja sin emplear sus mejores esfuerzos (i) para entrevistar al padre/madre o estudiante, y (ii), si el reclamante identifica a las personas que alega tienen conocimiento real de los hechos, para entrevistar a un número razonable de tales personas.
- (B) Cuando el proceso de resolución de queja deriva en un descubrimiento de parte del PDE de que un distrito escolar ha violado el derecho individual de un estudiante a recibir recursos suplementarios y servicios en una clase de educación regular, o cuando se haya establecido tal violación después de una audiencia de proceso debida, el PDE investigará durante el siguiente monitoreo de observancia del distrito si éste ha corregido la infracción, no sólo para el estudiante que fue motivo de la queja, sino para los estudiantes que se hallan en situación similar.

Presentación de Terceros - Aviso de Requisitos de Confidencialidad

Si otra persona diferente de los padres o tutor presenta la queja, el reclamante recibirá una carta del Consejero de Educación Especial indicando que, sin el permiso paterno para divulgar información confidencial, la BSE no podrá responderle directamente respecto a la queja. Sin embargo, la BSE llevará a cabo una investigación, preparará un CIR de conclusiones, y emitirá las conclusiones directamente al padre/madre y a la LEA.

Cambios Importantes en las Normativas Federales (Quejas)

Si usted ha presentado una queja antes, deberá enterarse de que hay cambios notables en las nuevas normativas federales referentes al proceso de quejas. El Código 34 Parte B de Normativas Federales (CFR) tiene varios cambios importantes en el proceso de quejas:

1. El reclamante deberá firmar las quejas antes de que la BSE pueda investigar la acusación. Por lo tanto, ya no podremos recibir las quejas enviadas vía correo electrónico.
2. Por norma, se requiere que el reclamante envíe una copia de la queja a la LEA.
3. La queja deberá proponer una resolución al problema.
4. La entidad pública tendrá la oportunidad de responder, proporcionando una propuesta para resolver la queja.
5. Se brinda la oportunidad al padre/madre que ha presentado una queja, y a la entidad pública de comprometerse voluntariamente en la mediación.
6. El reclamante recibirá una copia del Aviso Procesal de Salvaguardas de parte de la LEA cuando el reclamante presente una queja por vez primera dentro de un año escolar.

Formulario de Queja

Puede hacer copias de este formulario, usar papel adicional, o llamar a ConsultLine al teléfono 1-800-879-2301 o a la Oficina de Educación Especial (BSE, *Bureau of Special Education*) al teléfono 717-783-6913 para solicitar copias extras.

Mi método preferido para ponerme en contacto con el Consejero asignado a esta queja sería:

- Por teléfono (número) _____
Mejor hora durante horas de oficina normales para llamar _____.
- Personalmente, en una dependencia pública durante las horas de oficina normales. La ubicación sería probablemente una escuela o edificio de la Unidad Intermedia para permitir el duplicado de los documentos.

¿Está usted presentando esta queja en nombre de un niño específico? Sí _____ No _____

Proporcione por favor su información de contacto, relación con el niño, y firma.

Nombre: _____

Dirección: _____

Número de teléfono: _____
Hogar Trabajo Celular

Relación con el niño o niños:

Padre/Madre Apoderado Abogado Otros

Firma

Fecha

***NOTA: ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER FIRMADO POR LA BSE PARA QUE SE LLEVE A CABO LA INVESTIGACIÓN.**

El nombre y dirección del domicilio del niño, escuela, y distrito escolar.

Nombre del Niño: _____

Fecha de Nacimiento: _____

Dirección: _____

¿El niño asiste actualmente a la escuela? Sí _____ No _____

De ser así, ¿dónde está el programa actual del niño?

Escuela/Distrito Escolar: _____

Complete sólo si se presenta la queja en nombre de un niño o joven indigente.

Persona de Contacto

Número de Teléfono

¿La infracción ocurrió dentro del año pasado? De ser así, ¿en qué o alrededor de qué fecha?

Fecha

Para poner en claro mis acusaciones, me gustaría que el Consejero entrevistara a la(s) siguiente(s) persona(s).

Nombre	Ocupación/Cargo	Número de Teléfono/Dirección de E-Mail

Proporcione por favor una declaración sobre la infracción o cuestión que usted cree haya ocurrido. Incluya una descripción sobre la naturaleza del problema.

Enumere por favor los hechos que sustentan su declaración.

A su leal saber y entender, sugiera por favor una solución para este problema.

Deberá enviar una copia de esta queja a la Delegación de Educación Local (LEA, *Local Education Agency*). Con su firma, usted indica a la BSE que ha proporcionado una copia de la queja a la LEA.

Firma

Fecha

Favor de enviar formulario a la siguiente dirección: PDE/BSE, Division of Compliance, Monitoring and Planning, 333 Market St., 7th Floor, Harrisburg, PA 17126-0333

ConsultLine - CRP

Iniciales

Fecha