

# **EDUCACIÓN ESPECIAL**

## **PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS**

Preguntas y respuestas

Oregon Department of Education  
255 Capitol St NE  
Salem, OR 97310  
503-947-5600  
[www.ode.state.or.us](http://www.ode.state.or.us)

Revisado en Octubre de 2012

**Es una política del Consejo de Educación del Estado y una prioridad del Departamento de Educación de Oregon que no habrá discriminación ni acoso por motivo de raza, color, sexo, orientación sexual, estado civil, religión, origen nacional, edad o discapacidad en cualquier programa educativo, actividades o empleo. Deputy Superintendent del Estado de Instrucción Pública en el Departamento de Educación de Oregon**

# Resolución de Quejas de Educación Especial

## Guía Provisional

Departamento de Educación de Oregón

### Contenido

<b>Preguntas</b>	<b>Nº de página</b>
Introducción	3
¿Qué es una “queja” de educación especial?	3
¿Quiénes pueden presentar una queja?	3
¿Qué se debe incluir en una carta de queja?	3
¿Qué plazos de tiempo se aplican para presentar una queja?	4
¿Qué opciones hay para resolver una queja?	4
¿Cuánto tiempo tiene ODE para resolver una queja?	6
¿Cuáles son los pasos de la resolución de una queja?	6
¿En qué se diferencia la investigación de una queja de una audiencia de proceso debido?	8
¿Qué debería esperar de una entrevista sobre una queja?	9
¿Cómo decide ODE si se ha violado la ley IDEA?	10
¿Qué medida correctiva ordenará ODE si encuentra que hubo una violación a la ley IDEA?	10
¿Cómo se enteran los padres sobre el proceso de investigación de quejas de ODE?	11
¿A dónde puedo dirigirme si tengo una queja que no es una queja de IDEA?	12
¿Qué puedo hacer si estoy en desacuerdo con la orden final de ODE?	12
<b>Apéndices</b>	
A: Glosario	13
B: Formulario de queja	14
C: Ejemplos de alegaciones y hechos probatorios	16
D: Regulaciones federales – Queja estatal	17
E: A dónde dirigirse (para quejas no vinculadas con la ley IDEA)	20

## **Introducción**

El Departamento de Educación de Oregón (Oregon Department of Education, ODE) proporciona un proceso para resolver las quejas de educación especial bajo la Ley de Educación para Personas con Discapacidades (Individuals with Disabilities Education Act, IDEA). IDEA es una ley federal que requiere que los estados aseguren que los niños con discapacidades reciban una educación pública gratuita y adecuada (FAPE). Las regulaciones federales requieren que los estados investiguen las quejas escritas de violaciones a la ley IDEA. Bajo la ley IDEA, los estados tienen autoridad de “supervisión general” para asegurar que los distritos escolares locales sigan la ley federal de educación especial. El proceso de resolución de quejas es una herramienta para implementar esa autoridad de supervisión general.

### **¿Qué es una “queja” de educación especial?**

Una “queja” de educación especial es una declaración escrita, fechada y firmada en la que se alega que un distrito escolar, un programa de Intervención Temprana/Educación Especial en la Niñez (Early Intervention/Early Childhood Special Education, EI/ECSE) u otra agencia de educación pública ha violado la ley federal de educación especial.

### **¿Quiénes pueden presentar una queja?**

Cualquier persona u organización puede presentar una queja. No es necesario que la persona que presenta la queja viva en el estado de Oregón. La persona u organización que presenta la queja se denomina “demandante”.

### **¿Qué se debe incluir en una carta de queja?**

La queja debe estar por escrito, firmada y fechada. Si la queja es acerca de un niño en particular, la queja debe incluir el nombre y la dirección del niño y el nombre de la escuela o programa al que el niño está asistiendo. Si el niño no tiene hogar, la queja debe incluir información de contacto disponible para el niño. También es útil incluir la edad y discapacidad del niño. La queja debe incluir información de contacto del demandante, tal como la dirección postal del demandante, sus números de teléfono del trabajo y de la casa, su dirección de correo electrónico (si tiene una) y su número de fax (si tiene uno).

La queja debe incluir una descripción de la naturaleza del problema, incluyendo cómo usted piensa que el distrito escolar o el programa de EI/ECSE violó los requisitos de educación especial. ODE investigará las alegaciones de violaciones a la ley IDEA, tanto de procedimiento (cómo se toman decisiones) como de contenido (qué decisiones se toman). La queja debe incluir hechos o detalles acerca de la violación. También debe incluir sugerencias para corregir la violación, en la medida en que usted tenga alguna sugerencia al momento de presentar la queja.

La queja se debe enviar al distrito escolar o programa de EI/ECSE que sirve al niño al momento de la queja y a ODE.

Al final de este documento se proporciona un formulario (Apéndice B). Este formulario puede ayudarle a proporcionarle a ODE la información necesaria para investigar su queja. Usted no tiene que usar este formulario.

### **¿Qué plazos de tiempo se aplican para presentar una queja?**

La violación a la ley IDEA no debe haber ocurrido más de un año antes de presentar la queja.

### **¿Qué opciones hay para resolver la queja?**

ODE hará todo lo posible por resolver las quejas de la manera menos conflictiva posible. Una queja se puede resolver mediante una o más de las opciones siguientes:

#### **(1) Resolución local:**

- La Resolución local es una oportunidad para que el demandante y el distrito o programa de EI/ECSE resuelvan directamente los problemas que motivan la queja. El demandante y el personal del distrito o programa no tienen que estar de acuerdo en lo que ocurrió o por qué, pero igual pueden ponerse de acuerdo en los pasos a tomar para tratar el problema. Un especialista en resolución de disputas de ODE puede ayudar a que el distrito o programa y el demandante lleguen a este acuerdo. Típicamente, ambas partes escriben y firman el acuerdo.
- Los acuerdos que son eficaces identifican lo siguiente:
  - La fecha del acuerdo y las firmas de los participantes
  - Qué medidas se tomará
  - Cuándo se finalizarán las medidas
  - Quiénes son responsables de asegurar que se tomen las medidas
  - El periodo de tiempo del acuerdo
  - Un proceso de revisión cuando se finalicen las medidas
  - Un plan para hacer cambios al acuerdo si es necesario
  - Qué hacer si uno de los participantes piensa que no se está cumpliendo el acuerdo
- Generalmente, ODE esperará diez días calendario antes de proceder con la investigación para darles al demandante y al distrito o programa una oportunidad para la resolución local. ODE puede extender el tiempo para resolver la queja si el demandante y el distrito o programa solicitan una extensión por escrito.
- Si el demandante y el distrito o programa llegan a un acuerdo que resuelve la queja, el demandante notifica por escrito al Departamento y el Departamento desestima la queja. Si sólo se resuelven algunos de los problemas de la queja, ODE puede investigar el resto de los problemas, dependiendo del acuerdo.
- Si el distrito o programa y los padres no desean intentar la resolución local, o si las partes no se ponen de acuerdo en una solución en diez días y no solicitan más tiempo por escrito, ODE proseguirá con el proceso de resolución de quejas.

## **(2) Mediación:**

- La mediación es un proceso voluntario. Un mediador imparcial ayuda al demandante y al distrito o programa a llegar a una resolución de la disputa que sea mutuamente aceptable. La mediación incluye todos los contactos entre el mediador y las partes de la disputa hasta que las partes se pongan de acuerdo en una resolución o que termine el proceso de mediación.
- ODE alienta al demandante y al distrito o programa a que consideren la mediación y les ayudará a seleccionar a un mediador imparcial.
- Si el demandante y el distrito o programa acuerdan intentar la mediación, ODE proporcionará un mediador sin ningún costo para el demandante o el distrito o programa.
- El demandante y el distrito escolar o programa pueden solicitar más tiempo para la mediación. ODE requiere que esta solicitud se haga por escrito.
- Si la mediación resulta en un acuerdo escrito para la resolución de la queja, el demandante notificará por escrito al Departamento y el Departamento desestimarán la queja. Si en la mediación sólo se resuelven algunos de los problemas de la queja, ODE puede investigar el resto de los problemas, dependiendo del acuerdo de mediación.

**(3) Medida correctiva estipulada:** El distrito o programa pueden proponer una medida correctiva que trate una o más de las alegaciones de la queja. ODE puede aceptar, rechazar o negociar la medida correctiva propuesta o requerir otras medidas correctivas o plazos de tiempo para asegurar que el distrito o programa acate cada alegación de la queja. Si este proceso no tiene éxito, ODE proseguirá con el proceso de resolución de quejas.

**(4) Investigación:** Si es necesario, ODE investigará una o más de las alegaciones de la queja, haciendo entrevistas y revisando los expedientes estudiantiles, correspondencia y otra información. Si es necesario, se llevará a cabo una investigación en el lugar para resolver los asuntos establecidos en la queja.

## **¿Cuánto tiempo tiene ODE para resolver una queja?**

ODE debe expedir una orden final en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que recibe la queja. ODE puede extender este plazo de tiempo sólo en el caso de circunstancias excepcionales relacionadas con la queja. ODE notificará al demandante y al distrito escolar o programa si hay circunstancias excepcionales, e identificará las circunstancias y cuándo se expedirá la orden final. Como se describió anteriormente, el demandante y el distrito pueden solicitar más tiempo para una mediación o resolución local.

## ¿Cuáles son los pasos de la resolución de una queja?

### **(1) ODE se asegura de que se haya notificado la queja al distrito escolar o programa:**

Las regulaciones de IDEA requieren que el demandante envíe una copia de la queja al distrito o programa que esté actualmente sirviendo al niño. Si la queja involucra a un distrito escolar o programa distinto, ODE recomienda que el demandante envíe una copia de la queja al distrito que es sujeto de la queja. ODE verificará que el distrito escolar o programa que es sujeto de la queja haya recibido una copia de la misma. Un especialista de ODE se pondrá en contacto con el distrito escolar o el programa y los padres (u otra persona que presente una queja) para discutir opciones para resolver la queja. ODE informará al demandante si el demandante necesita presentar información adicional relacionada con una alegación en la queja.

### **(2) ODE identifica los problemas para la resolución de quejas:**

ODE sólo puede investigar alegaciones de violaciones a la ley IDEA. La queja debe establecer problemas específicos (o alegaciones) e incluir la base (hechos que respalden) de la alegación. Consulte ejemplos de alegaciones y hechos probatorios en el Apéndice C.

- Si algunas de las declaraciones en la queja no son alegaciones de IDEA, ODE le dirá al demandante que esas alegaciones no se investigarán y le explicará por qué. Cuando corresponda, ODE le informará al demandante sobre otras opciones para tratar esas cuestiones.
- Si el demandante no ha proporcionado fundamentos para una o más de las alegaciones de IDEA, ODE le dirá qué información falta. ODE proseguirá con las alegaciones que incluyan hechos probatorios. El demandante puede presentar más información relacionada con las alegaciones sin fundamento.
- Si algunas o todas las alegaciones en la queja son parte de una audiencia de proceso debido actual, ODE sólo investigará las alegaciones que estén fuera del ámbito de la audiencia de proceso debido. ODE dejará de lado las alegaciones de la queja que sean parte de la audiencia de proceso debido y detendrá el plazo de tiempo para la resolución de quejas para esas alegaciones. Cuando la audiencia se resuelva, ODE investigará todas las alegaciones que el funcionario de la audiencia no haya resuelto. ODE resolverá la alegación de que una agencia de educación no ha implementado una audiencia de proceso debido.
- ODE desestimaré la queja sin una investigación si:
  - La queja no incluye alegaciones de violaciones a la ley IDEA;
  - La queja no incluye alegaciones de violaciones a la ley IDEA no oportunas;

<sup>1</sup> Una alegación no es oportuna si todavía no ha ocurrido o si se trata de una violación que ocurrió más de un año antes de presentar la queja.

- La queja no incluye ningún fundamento o hecho que apoye cualquiera de las alegaciones de IDEA;
- Todas las alegaciones presentadas en la queja han sido resueltas en una audiencia de proceso debido; o
- El demandante notifica por escrito a ODE que los problemas han sido resueltos o solicita que se retire la queja.

### **(3) Solicitud de respuesta:**

Si ODE prosigue con la investigación de la queja, ODE enviará una *Solicitud de respuesta* al distrito escolar o programa. El demandante recibirá una copia de la *Solicitud de respuesta* y una carta de ODE invitándole a que envíe cualquier otra información sobre la queja. El distrito o programa y el demandante recibirán una copia de estas Preguntas y respuestas e información sobre el proceso de mediación.

El distrito escolar o programa generalmente tendrá diez días hábiles para responder a ODE. La *Respuesta* del distrito escolar o programa incluye una declaración por escrito del distrito escolar o programa acerca de los problemas presentados en la queja y los expedientes del niño u otros documentos que ODE solicite.

El distrito o programa debe enviar una copia de su *Respuesta* al demandante. El distrito o programa también debe proporcionar una copia de los documentos al demandante o poner los documentos a disposición del demandante para que pueda revisarlos cuando estos documentos se proporcionan a ODE. Si por el contrario, el demandante no tiene acceso a información confidencial sobre el niño, el distrito o programa sólo debe proporcionarle las partes de la respuesta y los documentos que no son confidenciales.

El demandante tendrá la oportunidad de proporcionar información adicional a ODE sobre la queja. El demandante debe proporcionar una copia de esta información al distrito o programa. Si esto supondrá una enorme dificultad, ODE proporcionará la copia al distrito o programa.

### **(4) Investigación:**

El investigador de ODE revisará la información del distrito escolar o programa y del demandante. ODE puede asignar un especialista en educación para que trabaje con el investigador. Los especialistas en educación e investigadores son empleados o contratistas de ODE.

El investigador recabará información mediante una búsqueda informal de hechos, entrevistas telefónicas o personales y una revisión de archivos, documentos, correspondencia y otra información. Si el distrito o programa acuerdan que ha habido una o más violaciones, se buscará más información en esas áreas.

El investigador de ODE decidirá si es necesario hacer una visita en el lugar para resolver los problemas presentados en la queja. De ser así, el investigador hará los arreglos necesarios con el demandante y el distrito escolar o programa para realizar entrevistas en el lugar. El investigador puede querer entrevistar al niño u observar el programa del niño. Las entrevistas son informales. Generalmente, los investigadores no graban las entrevistas pero sí toman notas. El investigador presenta la información a ODE para la resolución final de la queja.

## **(5) Decisión escrita:**

ODE expedirá una decisión por escrito (denominada una Orden final) al demandante y al distrito o programa. El investigador de ODE y otro personal de ODE participan en la revisión y creación de la Orden final.

La Orden final incluye lo siguiente:

- Una introducción con la fecha en que ODE recibió la queja, una descripción del proceso de investigación, y una descripción de cualquier extensión al plazo de tiempo de 60 días y de las circunstancias excepcionales que justificaron la extensión;
- Las alegaciones de la queja y las conclusiones de ODE;
- Las determinaciones de hecho de ODE;
- Una discusión (explicación de cómo las determinaciones de cuestiones de hecho y la ley apoyan las conclusiones de ODE); y
- Si ODE corrobora una violación a la ley IDEA que todavía no ha sido corregida, la medida correctiva requerida con las fechas de vencimiento.

La Orden final incluirá información sobre el niño que permita identificarle (por ejemplo, el nombre o fecha de nacimiento del niño, el nombre de los padres, la dirección, etc.). ODE evita usar información sobre el personal que permita identificarle.

El Superintendente Asistente revisa y firma la Orden final. La orden se envía por correo al demandante y al distrito escolar o programa. La Orden final está considerada un documento público.

### **¿En qué se diferencia la investigación de una queja de una audiencia de proceso debido?**

Una **audiencia de proceso debido** es una audiencia administrativa formal con un juez de derecho administrativo imparcial, quien no es un empleado de ODE o de ningún distrito escolar o programa de educación. Las partes tienen una oportunidad de llevar y repreguntar a testigos, tener un registro de los procedimientos y presentar y objetar evidencia. Las partes pueden citar judicialmente a testigos y el testimonio se da bajo juramento. Las partes tienen la oportunidad de proporcionar el testimonio de expertos. Cuando se presenta una audiencia de proceso debido, el niño debe “quedarse” en la asignación actual mientras espera los resultados de la audiencia y algunas veces durante más tiempo. La Orden final se puede apelar a un tribunal estatal o federal. El tribunal examinará el acta de la audiencia junto con la Orden final. Los padres que tienen éxito en una audiencia administrativa pueden pedir al tribunal que ordene el reembolso de los honorarios razonables de abogados.

El **proceso de quejas** es una revisión que hace el personal de ODE de la situación, generalmente con la asistencia de contratistas. El personal de ODE o los contratistas revisarán el papeleo, hablarán con los padres y el personal y se fijarán si las acciones del distrito escolar o programa cumplen con la ley IDEA. No hay testimonios formales de expertos u otros, y no hay un acta formal de los procedimientos. No hay juramentos, citaciones judiciales ni otras protecciones formales de proceso debido. Los estudiantes no "se quedan" en su asignación actual mientras ODE investiga la queja. La investigación de una queja es como una auditoría o revisión a un programa. La intención es que el proceso de quejas sea menos contencioso que los procedimientos formales de audiencia de proceso debido.

### **¿Qué debería esperar de una entrevista sobre una queja?**

Generalmente, un especialista o investigador de ODE tendrá una entrevista telefónica corta con el demandante y el director de educación especial. Una vez que el investigador haya revisado los documentos, se llevará a cabo una entrevista más detallada. Algunas veces el investigador hará entrevistas por teléfono y otras en persona. Si ODE entrevista al personal de la escuela o programa en persona, los padres también tendrán la oportunidad de ser entrevistados en persona. Si se entrevista a los padres en persona, el personal de la escuela o programa tendrá la misma oportunidad.

El investigador frecuentemente hará preguntas específicas sobre lo que ocurrió, cuándo y con quién. El investigador puede querer saber qué ocurrió desde que se presentó la queja. El investigador puede querer entrevistar al niño u observar el programa del niño. Las entrevistas por quejas no se hacen bajo juramento, pero se espera que los participantes respondan las preguntas honesta y correctamente.

Los participantes pueden proporcionar información adicional (incluso si el investigador no la pide), de modo que el investigador tenga toda la información importante que se relaciona con los problemas. Los participantes pueden comunicarse más tarde con el investigador si el participante recuerda información importante que no compartió en la entrevista.

### **¿Cómo debería prepararme para la entrevista sobre una queja?**

- Relea la carta de queja y la "Solicitud de respuesta" de ODE para revisar las cuestiones a ser investigadas en la queja.
- Lleve información (incluido documentos) que ayudarán a que el investigador entienda las cuestiones.
- Lleve calendarios o libros de fechas para que le ayuden a recordar cuándo ocurrieron los acontecimientos.

### **¿Cómo decide ODE si se ha violado la ley IDEA?**

ODE examina toda la información que está disponible para determinar si el distrito escolar o programa cumplió con los requisitos de la ley IDEA.

### **¿Qué ocurre si el investigador encuentra evidencia que apoya al distrito escolar o programa y a los padres?**

ODE corroborará una alegación (confirmará que es verdadera) si la evidencia que está a su favor es más persuasiva que la evidencia que está en su contra. Si la evidencia de ambas partes es igualmente persuasiva, ODE no encontrará una violación.

### **¿De qué manera ODE resuelve una disputa respecto a si son adecuados una determinación de elegibilidad, un IEP o una decisión de asignación?**

ODE primero examinará si el distrito o programa siguió los procedimientos requeridos para llegar a su determinación, y segundo, si el distrito o programa llegó a una decisión que es coherente con la ley IDEA, considerando las aptitudes y necesidades del niño. ODE encontrará que el distrito o programa ha cumplido con la ley IDEA si el distrito o programa ha seguido los procedimientos requeridos, ha aplicado las normas requeridas, y ha alcanzado una determinación que está razonablemente respaldada por los datos específicos del niño y es coherente con la ley IDEA. <sup>2</sup>

### **¿Qué medida correctiva ordenará ODE si encuentra que hubo una violación a la ley IDEA?**

Esto depende. ODE puede requerir que el distrito escolar o programa lleve a cabo una evaluación o tome otra medida específica para corregir la violación para el niño individual. ODE puede requerir que el distrito escolar o programa realice una reunión de IEP o IFSP para considerar ciertas necesidades del niño. OSEP ha proporcionado la siguiente guía:

“Si bien SEA no puede revocar las decisiones del equipo del IEP, si SEA concluye que lo que se ha ofrecido no cumple con la definición de una educación pública gratuita y adecuada (FAPE) puede, individualmente para cada caso, ordenar que el equipo del IEP se reúna para determinar una educación pública gratuita y adecuada para el niño. Además, los padres siempre tienen el derecho de cuestionar la decisión del equipo del IEP presentando una solicitud para una audiencia de proceso debido, y pueden buscar resolver sus disputas por mediación.”<sup>3</sup>

Si la violación resultó en una falta de servicios adecuados para el niño, ODE puede ordenar servicios compensatorios o el reembolso por gastos de educación. ODE puede requerir que el distrito escolar o programa se reúna o consulte con los padres para formular los detalles de los servicios compensatorios o el reembolso.

ODE puede requerir capacitación del personal, un cambio en las normas o prácticas, autoevaluación, control periódico o informe sobre la implementación.

<sup>2</sup> Consulte los Procedimientos de Resolución de Quejas bajo la Parte B de la Ley de Educación para Personas con Discapacidades, Memorando 00-20 (OSEP, Julio 17, 2000).

<sup>3</sup> Procedimientos de Resolución de Quejas bajo la Parte B de la Ley de Educación para Personas con Discapacidades, Memorando 00-20 (OSEP, Julio 17, 2000). “OSEP” es la Oficina federal de programas de Educación Especial. “SEA” significa “agencia educacional del estado”. ODE es la SEA para el estado de Oregón. “FAPE” significa “educación pública gratuita y adecuada”. Los niños de 3 a 21 años de edad que participan en programas de educación especial de la niñez o programas de educación especial en la edad escolar tienen derecho a FAPE. Los bebés y los niños pequeños con discapacidades que participan en un programa de intervención temprana, tienen derecho a servicios que están diseñados para satisfacer las necesidades de desarrollo del niño, según las identifica el equipo de IFSP del niño.

El propósito de la “medida correctiva” es corregir la violación. ODE no cobra infracciones ni multas como parte de la medida correctiva. Sin embargo, si un distrito escolar o programa se niega a tomar la medida correctiva, ODE puede retener dinero del distrito escolar o programa.

### **¿Qué es el “reembolso”?**

El término “reembolso” significa devolver. ODE puede ordenar el reembolso de servicios que los padres compraron de forma privada porque el distrito escolar no proporcionó servicios adecuados al niño.

### **¿Qué son los “servicios compensatorios”?**

Los servicios compensatorios son servicios proporcionados en una fecha posterior para compensar por los servicios que debería haber tenido pero que no se proporcionaron en una fecha anterior.

### **¿De qué manera ODE asegura la implementación eficaz de la Orden final y de la medida correctiva?**

- **Asistencia técnica:** ODE proporcionará asistencia técnica cuando sea necesario, para asegurar el cumplimiento y, cuando sea posible, bajo pedido de un distrito o programa.
- **Negociaciones:** ODE negociará con los distritos o programas para resolver cualquier diferencia de opinión o confusión acerca de la medida correctiva antes de proseguir con medidas de ejecución.
- **Medidas correctivas para lograr el cumplimiento:** El personal de ODE controlará la implementación de la medida correctiva para asegurar que las medidas correctivas se finalicen en una manera oportuna.

### **¿Cómo se enteran los padres del proceso de investigación de quejas de ODE?**

El *Aviso de Salvaguardas Procesales* contienen información sobre las investigaciones de quejas y otros procedimientos para la resolución de disputas. Los distritos escolares y los programas de EI/ECSE deben entregar a los padres copias del *Aviso de Salvaguardas Procesales* cuando su hijo es referido inicialmente a servicios de educación especial, una vez al año mientras el niño recibe servicios de educación especial y en otros momentos.

Comuníquese con ODE para obtener copias del *Aviso de Salvaguardas Procesales* en otros idiomas (español, ruso, vietnamita y chino) o en Braille. Esta información también está disponible en <http://www.ode.state.or.us/search/results/?id=261>.

El sitio Web de ODE incluye más información sobre la resolución de disputas de educación especial, incluida la mediación y las audiencias de proceso debido. Visite <http://www.ode.state.or.us/search/results/?id=125>.

## ¿A dónde puedo dirigirme si tengo una queja que no es una queja de IDEA?

Para otros tipos de inquietudes, consulte la tabla en el Apéndice E.

## ¿Qué puedo hacer si encuentro un error estoy en desacuerdo con la orden final de ODE?

**Corrección a la orden final.** Si usted cree que la orden final contiene errores, deberá informar esos errores por escrito a ODE dentro de los 30 días de la fecha de la orden de la queja. Su carta deberá identificar claramente el error, por qué considera que es un error, e incluir cualquier documentación que apoye su posición. ODE inmediatamente enviará sus inquietudes a la otra parte, a menos que usted ya lo haya hecho. ODE resolverá el asunto clarificando o corrigiendo la orden o escribiendo una carta en la que explicará por qué ODE no tomará ninguna otra medida.

**Apelación.** Bajo la Ley de Procedimientos Administrativos de Oregón (Oregon Administrative Procedures Act) ORS 183.480, se considera que una orden final para una queja de educación especial es una “orden excepto en un caso objetado”. Este tipo de orden se puede apelar en el Tribunal Superior del Condado de Marion (Marion County Circuit Court) o en el condado en el que reside o hace negocios el solicitante. La petición para una revisión debe presentarse generalmente dentro de los 60 días después de que se notifica judicialmente la orden objetada.<sup>4</sup>

**Audiencia de proceso debido.** La presentación de quejas al estado no impide que los demandantes soliciten una audiencia de proceso debido. Un padre puede solicitar una audiencia de proceso debido cuando no está de acuerdo con la identificación, la evaluación, la asignación educacional o la prestación de una educación pública gratuita y adecuada a un niño que puede estar discapacitado. Esta audiencia se debe presentar dentro de los dos años de los acontecimientos que resultaron en la solicitud de la audiencia. Generalmente, no se considera que la presentación de una queja a ODE “agota los recursos administrativos” y, en la mayoría de los casos, un padre debe usar los procedimientos de audiencia de proceso debido antes de presentar una acción judicial relacionada con derechos de educación especial.

<sup>4</sup> Para obtener más información, consulte el *Manual de la Ley Administrativa del Procurador General y el Procedimiento Uniforme de Reglas Modelo bajo la Ley de Procedimientos Administrativos (Oregon Attorney General's Administrative Law Manual and Uniform Model Rules of Procedure under the Administrative Procedures Act)* (Enero 1, 2006), p. 192-194.

## Apéndice A

### GLOSARIO

**Alegación de una violación a la ley IDEA** – Una declaración que describe cómo un distrito o programa ha violado la ley IDEA.

**Servicios compensatorios** – Servicios proporcionados en una fecha posterior para compensar por la falta de servicios adecuados en un momento anterior.

**Demandante** – La persona u organización que presenta la queja.

**Evidencia** – Documentos, objetos, fotos y declaraciones orales.

**FAPE** – Educación pública gratuita y adecuada, una de las partes clave de la Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA).

**Orden final** – Determinaciones de una cuestión de hecho, conclusiones y orden final de ODE (incluida una medida correctiva, si es necesaria) en base a las alegaciones presentadas en la queja.

**IDEA** - Ley de Educación para Personas con Discapacidades.

**Investigador** – Persona o personas asignadas por ODE para llevar a cabo la investigación relacionada con las alegaciones. El investigador puede ser un empleado o contratista de ODE.

**Mediación** - Un proceso voluntario en el cual un mediador imparcial ayuda y facilita que el demandante y el distrito o programa lleguen a una resolución de la disputa que sea mutuamente aceptable.

**ODE** - Departamento de Educación de Oregón.

**OSEP** – Oficina de Programas de Educación Especial del Departamento de Educación de EE.UU.

**Reembolso** – Devolución.

**SEA** – La agencia educacional del estado. ODE es la SEA para el estado de Oregón.

## Solicitud para la investigación de una queja

Los padres y otras personas y organizaciones pueden presentar una queja si consideran que un distrito escolar u otra agencia educacional ha violado la Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA). *Para procedimientos de queja consulte OAR 581-015-2030.*

### 1. Persona que presenta la queja.

Nombre(s) \_\_\_\_\_

Relación con el niño \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código postal \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_

### 2. El Distrito Escolar Local /ESD o Programa de EI/ECSE contra el cual se hace la queja.

Nombre \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código postal \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

### El niño en cuestión.

Nombre del niño \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_ Grado \_\_\_\_\_

Dirección del hogar (si distinta a la anterior) \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código postal \_\_\_\_\_

Discapacidad \_\_\_\_\_

4. Numere y liste cada alegación por separado. Describa la violación a la ley IDEA y los hechos específicos que se refieren a esa violación. De ser posible, incluya fechas, nombres y lugares. Puede adjuntar páginas adicionales en caso necesario.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Solución propuesta.** ¿Cuál es la solución que usted propone para cada una de las alegaciones anteriores? Puede adjuntar páginas adicionales en caso necesario.

---

---

---

---

---

**6. Mediación (marque todas las casillas que corresponda)**

La mediación está disponible para los padres sin ningún costo y se puede entrar en una mediación con el acuerdo del Distrito Escolar. La mediación puede proseguir simultáneamente con el proceso de investigación de quejas.

- Solicito una mediación y autorizo al distrito escolar y a ODE a compartir con el mediador información educativa sobre la identidad y las necesidades educativas de mi hijo, e información pertinente para la mediación. Entiendo que el mediador mantendrá esta información confidencial.
- Deseo recibir más información sobre la mediación.
- Me gustaría hablar con otros padres sobre la mediación.

**La queja debe ser firmada y enviada por correo o fax a:**

Asistente del Superintendente  
Student Services  
Public Service Building  
255 Capitol Street NE  
Salem, Oregon 97310-0203  
Fax: 503-378-5156

**Y**

**Distrito Escolar Local, ESD o Programa de E/ECSE**

Nombre: \_\_\_\_\_

Superintendent: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado/ Código postal: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma (requerida)**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

## Apéndice C

### Ejemplos de alegaciones y hechos probatorios

Alegación	Hechos probatorios	Soluciones propuestas
El distrito escolar o programa no implementó el IEP/IFSP de mi hijo.	El IFSP de noviembre de 2005 de mi hijo incluye 30 minutos por semana de servicios de habla-lenguaje, y escuché en una reunión de padres y maestros que él no había visto al terapeuta del habla en todo el año.	Proporcionen servicios compensatorios a mi hijo.
El distrito o programa ha rehusado proporcionar enseñanza de lectura adecuada para mi hijo.	Mi hijo está en cuarto grado y todavía está en el nivel inicial de lectura. En la última reunión del IEP (en enero de 2006), pedí más instrucción para leer (o un tipo distinto) y el distrito rehusó.	Proporcionen una instrucción distinta para leer que sea más eficaz.
El distrito o programa no finaliza las evaluaciones para educación especial dentro de los 60 días escolares.	Pedí una evaluación para educación especial porque mi hijo de 6° grado ha tenido dificultad en la transición a la escuela media, está desaprobando las clases y lo han suspendido varias veces. Firmé un formulario de consentimiento cuando me reuní con el consejero en octubre de 2005. Ahora estamos en abril de 2006 y nunca recibí los resultados de la prueba y mi hijo todavía tiene problemas en la escuela.	Envíenme una copia de la evaluación finalizada y hagan una reunión de elegibilidad de evaluación para considerar los resultados.
El maestro regular se niega a hacer los arreglos necesarios para la discapacidad de mi hija.	Mi hija de 11° grado tiene una discapacidad específica del aprendizaje. Su IEP de octubre de 2006 dice que los maestros le darán tiempo adicional para que finalice los trabajos y que ella puede tomar las pruebas en el salón de recursos, así se las pueden leer. Sus maestros le reducen su calificación en los trabajos cuando tarda tiempo extra para finalizarlos y no le permiten ir al salón de recursos a tomar las pruebas.	Proporcionen capacitación a los maestros regulares y asegúrense de que implementen el IEP de mi hija.

## Apéndice D

### Regulaciones de IDEA 2004 – Procedimientos de quejas del estado

#### 34 CFR 300.152

#### Procedimientos de quejas del estado mínimos.

- (a) Límite de tiempo; procedimientos mínimos. Cada SEA debe incluir en sus procedimientos de quejas un plazo de tiempo de 60 días después de que se presenta una queja bajo §300.153 para:
- (1) Llevar a cabo una investigación independiente en el sitio, si el SEA determina que es necesaria una investigación;
  - (2) Darle al demandante la oportunidad de presentar información adicional, en forma oral o escrita, sobre las alegaciones en la queja;
  - (3) Darle a la agencia pública la oportunidad de responder a la queja, incluso, como mínimo:
    - (i) A la discreción de la agencia pública, una propuesta para resolver la queja; y
    - (ii) Una oportunidad para que los padres que han presentado la queja y la agencia pública participen voluntariamente en una mediación de acuerdo con §300.506;
  - (4) Revisar toda la información relevante y tomar una determinación independiente sobre si la agencia pública está violando un requisito de la Parte B de la Ley o de esta parte; y
  - (5) Dar por escrito una decisión al demandante que trate cada una de la alegaciones presentadas en la queja y que contenga:
    - (i) Determinaciones de cuestiones de hecho y conclusiones; y
    - (ii) Las razones de la decisión final de SEA.
- (b) Prórroga de tiempo; decisión final; implementación. Los procedimientos de SEA descritos en el párrafo (a) de esta sección también deben:
- (1) Permitir una prórroga del límite de tiempo bajo el párrafo (a) de esta sección sólo si:
    - (i) Existen circunstancias especiales con respecto a una queja en particular; o
    - (ii) Los padres (o el individuo o la organización, si bajo los procedimientos del estado el individuo o la organización pueden utilizar la mediación u otro medio para resolver disputas) y la agencia pública involucrada acuerdan prorrogar el tiempo para participar en la mediación, en conformidad con el párrafo (a)(3)(ii) de esta sección, o participar en otros medios alternativos de resolución de disputas, si están disponibles en el estado; e
  - (2) Incluir procedimientos para la implementación eficaz de la decisión final de SEA, si es necesario, entre ellos:
    - (i) Actividades de asistencia técnica;
    - (ii) Negociaciones; y
    - (iii) Medidas correctivas para lograr el cumplimiento.
- (c) Quejas presentadas bajo esta sección y audiencias de proceso debido bajo §300.507 y §§300.530 a 300.532.
- (1) Si se recibe una queja por escrito que también es el tema de una audiencia de proceso debido bajo §300.507 ó §§300.530 a 300.532, o que contiene múltiples asuntos de los cuales uno o más son parte de esa audiencia, el estado debe dejar de lado cualquier parte de la queja que esté siendo tratada en la audiencia de proceso debido hasta la conclusión de la audiencia. Sin embargo, cualquier asunto en la queja que no sea parte de la audiencia de proceso debido, debe ser resuelto en el plazo y con los procedimientos descritos en los párrafos (a) y (b) de esta sección.
  - (2) Si anteriormente en una audiencia de proceso debido que involucra a las mismas partes se decidió una cuestión presentada en una queja bajo esta sección:
    - (i) La decisión de la audiencia de proceso debido es vinculante para esa cuestión; y
    - (ii) El SEA debe informar al demandante a ese efecto.
  - (3) Una queja que alega la falla de una agencia pública para implementar la decisión de una audiencia de proceso debido debe ser resuelta por el SEA.

[Aprobado por la Oficina de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget) bajo los números de control 1820-0030 y 1820-0600]  
(Autoridad: 20 U.S.C. 1221e-3)

## 581-015-2030

### Procedimientos para quejas como lo requieren las regulaciones de IDEA

- (1) Una organización o individuo, incluidos una organización o individuo de otro estado, pueden presentar al Superintendente de Educación Pública del Estado una queja firmada acerca de que el Departamento o un subsesionario, incluyendo, pero sin limitarse a un programa regional, un distrito de servicios educativos o una agencia local de educación, está violando o ha violado la Ley de Educación para Personas con Discapacidades o las regulaciones bajo esa ley.
- (2) El demandante debe enviar una copia de la queja a la agencia pública que sirve al niño al mismo tiempo que presenta la queja al Departamento.
- (3) Cuando se reciba una queja bajo esta estipulación, el Departamento proporcionará una copia del Aviso de Salvaguardas Procesales a los padres o al estudiante adulto que presenta la queja.
- (4) Si una queja alega violaciones fuera del ámbito de la Ley de Educación para Personas con Discapacidades, se informará al demandante los procedimientos alternativos que hay para tratar sus alegaciones.
- (5) La queja debe alegar una violación que ocurrió no más de un año antes de la fecha en que el Departamento recibe la queja.
- (6) La queja debe incluir los hechos en los que se basa la queja. Si los hechos que alega la queja serían considerados una violación a la Ley de Educación para Personas con Discapacidades:
  - (a) El Superintendente solicitará que la agencia pública responda a las alegaciones. El Superintendente (o su designado) también puede iniciar intentos de resolver la queja por mediación o una resolución de disputas alternativa, incluida la resolución local.
  - (b) El demandado debe responder a las alegaciones y proporcionar toda la información o los documentos que solicite el Superintendente dentro de los diez días hábiles de recibir el pedido de respuesta del Superintendente, a menos que este último especifique un periodo de tiempo distinto. Al mismo tiempo, el demandado debe enviar una copia de la respuesta y los documentos al demandante. Si el demandante no tiene acceso a información confidencial en la respuesta, el demandado debe proporcionarle las partes de la respuesta que no son confidenciales.
- (7) El Superintendente le dará al demandante la oportunidad de presentar información adicional, en forma oral o escrita, sobre las alegaciones presentadas en la queja o la respuesta de la agencia pública; El demandante debe proporcionar a la agencia pública una copia de cualquier otra información escrita que sea la cuestión de la queja, a menos que hacerlo fuese muy difícil. En esas situaciones, el Departamento proporcionará a la agencia pública una copia de la información escrita.
- (8) El Superintendente revisará toda la información escrita presentada por el demandante y la agencia pública para resolver las alegaciones presentadas en la queja.
- (9) El Superintendente puede realizar otra investigación, tal como entrevistas por teléfono o en el lugar, en la medida que sea necesario para resolver las alegaciones de la queja.
- (10) Si se recibe una queja por escrito que también es el asunto de una audiencia de proceso debido bajo OAR 581-015- 2345, o que contiene múltiples asuntos de los cuales uno o más son parte de esa audiencia, el Superintendente deberá dejar de lado cualquier parte de la queja que esté siendo tratada en la audiencia de proceso debido hasta la conclusión de la audiencia. Cualquier asunto en la queja que no sea parte de la audiencia de proceso debido será resuelto en el plazo de tiempo y con los procedimientos descritos en esta regla.
- (11) Si anteriormente en una audiencia de proceso debido que involucra a las mismas partes se decidió un asunto presentado en una queja, la decisión de la audiencia es vinculante y el Superintendente informará al demandante a ese efecto. Una queja que alega que un distrito escolar no implementó una decisión de proceso debido será resuelta por el Superintendente.
- (12) Dentro de los 60 días de recibir la queja, el Superintendente dará por escrito una decisión que se ocupa de cada alegación presentada en la queja y contiene determinaciones de cuestiones de hecho, conclusiones y razones de la decisión final del Departamento, a menos que:
  - (a) Circunstancias excepcionales relacionadas con la queja requieran una prórroga; o
  - (b) El demandante y la agencia pública acuerden por escrito a que se prorrogue el tiempo para tratar la mediación o la resolución local.
- (13) Si el Superintendente encuentra una violación, la decisión escrita del Superintendente incluirá todas las medidas correctivas que es necesario tomar, así como toda la documentación a ser proporcionada por cualquiera de las partes para asegurar que se ha implementado la medida

correctiva. Si la decisión es que un distrito escolar no ha proporcionado los servicios adecuados, el Superintendente se encargará de:

- (a) Cómo remediar que no se haya proporcionado los servicios, incluido, según corresponda, educación compensatoria, reembolso monetario u otra medida correctiva adecuada para las necesidades del niño; y
  - (b) La prestación futura de servicios adecuados para todos los niños con discapacidades.
- (14) Las partes pueden solicitar la revisión judicial de la orden final bajo ORS 183.484. Se puede obtener una revisión judicial presentando una petición para una revisión dentro de los 60 días de la notificación judicial de la orden final del Tribunal Superior del Condado de Marion o del Tribunal Superior del condado donde residen las partes.
- (15) La medida correctiva que ordene el Superintendente se debe finalizar dentro de los plazos de tiempo establecidos en la orden final, a menos que el Departamento especifique otro periodo de tiempo.
- (16) En cualquier momento durante la espera de la queja, si el Superintendente determina que hay una gran probabilidad de que el demandado haya violado significativamente la Ley de Educación para Personas con Discapacidades y que una demora podría causar un daño irreparable, el Superintendente puede ordenar un remedio provisional.
- (17) Si el demandado se niega a cumplir voluntariamente con un plan de corrección cuando se le ordena, el Superintendente puede tomar una o más de las siguientes medidas:
- (a) Desaprobar parcial o totalmente el pedido de fondos federales por parte del demandado;
  - (b) Negar o terminar asistencia adicional al demandado para un proyecto aprobado;
  - (c) Suspender pagos a un demandado, bajo un proyecto aprobado;
  - (d) Ordenar, en conformidad con la determinación de una resolución final de una auditoría del estado, el reembolso de fondos federales especificados; y
  - (e) Negar todo o parte del apoyo escolar básico de un distrito, en conformidad con ORS 327.103.
- (18) Antes de que el Superintendente niegue o retenga fondos u ordene el reembolso, como se estipula en la Sección (17) de esta regla, el Superintendente notificará al demandado el derecho a solicitar una audiencia, de acuerdo con ORS 183.415
- (a) La audiencia se debe solicitar al Superintendente dentro de los 30 días de recibir el aviso;
  - (b) El Superintendente designará a un funcionario de audiencias, quien conducirá la audiencia en conformidad con ORS 183.413 a 183.470;
  - (c) El Departamento tiene la carga de la prueba en la audiencia.
  - (d) La decisión del Superintendente es final, sujeta a la apelación al Secretario de Educación de los Estados Unidos o al Tribunal de Apelaciones del Estado de Oregón.
- (19) No se puede someter a ninguna persona a represalias o discriminación por haber presentado o participado en este procedimiento de quejas. Cualquier persona que crea que ha sido sujeta a represalias o discriminación puede presentar una queja al Superintendente.

Stat. Auth.: ORS 343.041

Stats. Implementado: ORS 343.041, 34 CFR 300.151-153; 34 CFR 300.504(a)(2)

Hist.: 1EB 28-1980, f. & ef. 12-23-80; EB 26-1987(Temp), f. & ef. 11-17-87; EB 22-1988, f. & cert. ef. 5-24-88; EB 32-1988, f. & cert. ef. 8-3-88; EB 44-1990, f. & cert. ef. 9-12-90; EB 35-1992(Temp), f. & cert. ef. 11-24-92; EB 8-1993, f. & cert. ef. 3-25-93; ODE 15-1999, f. & cert. ef. 9-24-99, Renumerado desde 581-001-0010; ODE 29-2000, f. & cert. ef. 12-11-00; ODE 2-2003, f. & cert. ef. 3-10-03; Renumerado desde 581-015-0054, ODE 10-2007, f. & cert. ef. 4-25-07

## Apéndice E

### Opciones para quejas que no están dentro del ámbito de la ley IDEA

Tipo de inquietud	A dónde dirigirse
<p>Discriminación (edad, discapacidad, origen nacional, raza, sexo, estado civil, religión)</p>	<p>Presente una queja al funcionario de igualdad de oportunidades educativas del distrito o programa escolar o del cumplimiento con la Sección 504; Revisión de ODE bajo OAR 581-021-0049.</p> <p>Presente una queja a: Office for Civil Rights, U.S. Department of Education 915 Second Avenue Room 3310, Seattle, WA 98174-1099 Teléfono: 206-220-7900 FAX: 206-220-7887; Correo electrónico: <a href="mailto:OCR.Seattle@ed.gov">OCR.Seattle@ed.gov</a> (dentro de los 180 días de la discriminación alegada).</p>
<p>Cuestión de la Sección 504 relacionada con la identificación, evaluación y prestación de una educación gratis y adecuada o la asignación educativa de un estudiante que tiene una discapacidad.</p>	<p>Solicite una audiencia bajo OAR 581-015-0109.</p> <p>Presente una queja al funcionario de igualdad de oportunidades educativas del distrito o programa o del cumplimiento con la Sección 504; Revisión de ODE bajo OAR 581-021-0049.</p> <p>Presente una queja a: Office for Civil Rights, U.S. Department of Education 915 Second Avenue Room 3310, Seattle, WA 98174-1099 Teléfono: 206-220-7900 FAX: 206-220-7887; TDD: 877-521-2172 Correo electrónico: <a href="mailto:OCR.Seattle@ed.gov">OCR.Seattle@ed.gov</a> (dentro de los 180 días de la discriminación alegada).</p>
<p>Queja por violación de expedientes escolares sobre información incorrecta, engañosa o privada en el expediente de educación del niño. Violaciones de la Ley de Derechos Educativos y de Privacidad de la Familia (Family Education Rights and Privacy Act, FERPA)</p>	<p>Presente una queja al guardián de los expedientes de los estudiantes en el distrito o programa escolar.</p> <p>Solicite que se enmiende el expediente de educación del niño bajo OAR 581-021-0300 a 0320.</p> <p>Presente una queja a Family Policy Compliance Office, US Department of Education, 400 Maryland Ave SW Washington DC 20202-5920.</p>

<p>Queja sobre violaciones graves de un docente o administrador específico que puedan afectar la licencia del docente o administrador.</p>	<p>Procedimiento de quejas del distrito o programa escolar.</p> <p>Comuníquese con Teacher Standards and Practices Commission, 465 Commercial St NE Salem, OR 97301</p>
<p>Queja sobre los estándares escolares de ODE (Incluido TAG)</p>	<p>Use el procedimiento de quejas del distrito escolar; apelación de ODE bajo OAR 581-022-1940.</p>