

Oficina del Sistema de Resolución de Problemas

**Guía de procedimientos para presentar una queja de educación especial**

La Oficina del Sistema de Resolución de Problemas (PRS) brinda a los/las estudiantes, familias, distritos escolares y otros(as) miembros de la comunidad un fácil acceso a la información sobre los derechos de los/las estudiantes, las opciones educativas y acceso a un foro para la resolución de disputas que sea rápido, preciso y justo.

1. **Acerca del Sistema de Resolución de Problemas (PRS)**

El Departamento de Educación Primaria y Secundaria (Departamento) está comprometido a ayudar a las personas, las escuelas y los distritos escolares a resolver problemas y alienta a los distritos escolares y las escuelas a tomar medidas rápidas para responder a las preguntas e inquietudes sobre los programas educativos de los/las estudiantes.

Se alienta a las partes a continuar trabajando juntas para resolver sus disputas antes, durante y después de que se haya presentado una queja. Si las partes resuelven todas o una parte de las inquietudes planteadas en la queja, el/la reclamante puede retirar las inquietudes resueltas.

A través del PRS, el Departamento maneja las quejas según lo exigen las leyes y regulaciones federales y estatales aplicables. El PRS tiene autoridad para investigar si un proveedor de educación financiado con fondos públicos está implementando los requisitos de cualquier ley o reglamento educativo federal o estatal bajo la autoridad del Departamento. Si las inquietudes planteadas están fuera de la autoridad del Departamento para resolverlas, el PRS puede sugerir otros recursos que pueden estar disponibles para resolver el problema.

1. *Comunicación con el PRS:*

Hay varias formas de comunicarse con el PRS, si tiene preguntas o inquietudes. Lo más común es que las personas envíen un correo electrónico o llamen directamente a la oficina. Los/Las especialistas del PRS están disponibles entre las 8:45 a. m. y las 5:00 p. m. todos los días hábiles en la siguiente información de contacto:

Oficina del Sistema de Resolución de Problemas  
Departamento de Educación Primaria y Secundaria de Massachusetts  
135 Santilli Highway - Everett, MA 02149

Teléfono principal: 781-338-3700  
TTY: N.E.T. Retransmisión: 1-800-439-2370  
Fax: 781-338-3710  
Correo electrónico: [compliance@doe.mass.edu](mailto:compliance@doe.mass.edu)

El Departamento tiene acceso a intérpretes que, previa solicitud, pueden brindar servicios de interpretación durante llamadas telefónicas en más de 140 idiomas. El personal del PRS puede acceder inmediatamente a intérpretes telefónicos según sea necesario para traducir la conversación.

Cuando se envía un correo electrónico al buzón de cumplimiento de PRS, se reenviará a un especialista del PRS para obtener una respuesta según corresponda. Si el correo electrónico está en un idioma diferente del inglés, el PRS lo traducirá para comprenderlo y realizar el seguimiento según corresponda, lo que puede incluir emitir una respuesta escrita traducida al idioma en el que se recibió el correo electrónico original.

El PRS se esfuerza por ser accesible a todas las partes interesadas, incluidas familias, educadores(as) y miembros de la comunidad. Para ello, se muestra información sobre el PRS en el [sitio web del Departamento](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html) e incluido en el [Aviso de garantías procesales para padres](https://www.doe.mass.edu/sped/prb/).

1. *El papel de los/las especialistas del PRS*

Los/Las especialistas del PRS son personal del Departamento que brindan asistencia técnica al público e investigan quejas presentadas ante el PRS. Una vez que se presenta una queja, los/las especialistas del PRS generalmente son el punto de contacto de las partes involucradas durante la tramitación de su queja del PRS. Para brindar apoyo rápido y preciso a la comunidad, los/las especialistas del PRS también pueden consultar con otros profesionales del Departamento, otras agencias o recursos para responder preguntas o solicitar aclaraciones sobre los requisitos aplicables.

1. **Asistencia técnica**

El PRS está disponible para brindar orientación y responder preguntas generales de padres/encargados(as) legales, personal escolar y otros(as) miembros del público relacionadas con las leyes, regulaciones y políticas educativas estatales y federales. Para solicitar asistencia técnica del PRS, utilice la información de contacto descrita en la Sección I de esta guía.

1. **Procesos de quejas**

El PRS aborda quejas del público sobre los derechos educativos de los/las estudiantes y los requisitos legales para la educación, incluidas cuestiones de educación especial y educación general. Cuando tanto las acusaciones de educación especial como las de educación general se incluyen en una sola queja, los procedimientos de quejas de educación especial rigen la investigación y los plazos para la resolución, a menos que el PRS separe las acusaciones.

**Esta guía aborda las quejas de educación especial, según se define en el Glosario de términos. Si está interesado(a) en presentar una *queja de educación general*, comuníquese con el PRS para obtener más información. Tenga en cuenta que algunos requisitos relacionados con el manejo de quejas de educación especial por parte del PRS no se aplican a las quejas de educación general. Por ejemplo, el cronograma de resolución aplicable a las quejas de educación especial no se aplica a las quejas de educación general.**

Al recibir una queja, el PRS determinará si una queja es de educación general o especial basándose en los hechos y circunstancias únicos de la queja y aplicará los procedimientos pertinentes. Los procedimientos del PRS para investigar quejas de educación especial son los siguientes:

1. **Proceso para presentar una queja de educación especial**

Para obtener más información, consulte [34 C.F.R. §§300.151 a través de 300.153](https://www.ecfr.gov/current/title-34/part-300/subject-group-ECFR7045db53cb77b17).

1. **Presentar una queja**

Cualquier individuo u organización, incluido uno de otro estado, puede presentar una queja ante el PRS. Se pueden presentar quejas contra un distrito escolar, una escuela pública, una colaboración educativa, una escuela chárter, una escuela privada de educación especial aprobada o el Departamento como agencia educativa estatal según la Ley de Educación para Individuos con Discapacidades (IDEA), Parte B o sus reglamentos. Las quejas pueden alegar violaciones de leyes, regulaciones, políticas o procedimientos educativos con respecto a un(a) estudiante individual o un grupo de estudiantes.

El PRS acepta quejas a través de su sistema en línea, al que se puede acceder en la página web del PRS en: [doe.mass.edu/prs/](http://www.doe.mass.edu/prs/). Las instrucciones para completar el formulario de admisión se proporcionan en el sitio web. El formulario de admisión del PRS está disponible en el sitio web del PRS

en varios idiomas y se puede traducir a idiomas adicionales según sea necesario. Si bien el PRS recomienda el uso de su formulario de admisión en línea, los/las reclamantes no están obligados(as) a utilizarlo.

Normalmente, el PRS no emitirá informes estándar para una queja presentada de forma anónima. Sin embargo, el PRS puede utilizar la información contenida en una queja anónima según lo considere apropiado para ejercer la autoridad de supervisión general del Departamento (consulte la Sección (x) de esta Guía para obtener más información).

**(b) Otras formas de presentar una queja**

Además del formulario de admisión en línea mencionado anteriormente, el PRS acepta quejas enviadas por fax, correo electrónico, correo postal de EE. UU. y en persona. Cualquier persona que prefiera o necesite recibir una copia impresa del formulario de admisión, tenga dificultades para acceder al formulario en línea, tenga preguntas adicionales o necesite ayuda para presentar una queja, puede comunicarse con la oficina del PRS para obtener ayuda. El personal del PRS puede brindar asistencia razonable a los/las reclamantes que no puedan presentar una queja por escrito. Dicha asistencia razonable puede incluir la transcripción de las declaraciones orales de los/las reclamantes por teléfono. Para buscar ayuda para presentar una queja del PRS, comuníquese con la oficina del PRS en:

Oficina del Sistema de Resolución de Problemas  
Departamento de Educación Primaria y Secundaria de Massachusetts  
135 Santilli Highway – Everett, MA 02149  
Teléfono principal: 781-338-3700  
TTY: N.E.T. Retransmisión: 1-800-439-2370  
Fax: 781-338-3710  
Correo electrónico: [compliance@doe.mass.edu](mailto:compliance@doe.mass.edu)

**(c) Copia de la queja a la otra parte**

Los/Las reclamantes deben enviar una copia de la queja escrita y firmada al distrito escolar, escuela o agencia pública contra la cual se presenta al mismo tiempo que se presenta la queja ante el PRS. Si se presenta una queja a través del formulario de admisión en línea del PRS, se enviará automáticamente una copia de la queja y cualquier documento cargado a la entidad identificada por el/la reclamante.

**(d) Confidencialidad y acceso de terceros a la información**

La información relacionada con las quejas del PRS se almacena en una base de datos electrónica y quienes tienen acceso a la base de datos electrónica están sujetos a las [políticas y estándares de seguridad de la información de la Mancomunidad de Massachusetts](https://www.mass.gov/handbook/enterprise-information-security-policies-and-standards).

Luego de recibir una queja, el PRS puede comunicarse tanto con el/la reclamante como con la parte contra quien se presenta la queja para ayudar al PRS a comprender el papel de las partes involucradas y su autoridad respectiva para recibir información de identificación personal del/de la estudiante.

El PRS no compartirá información de identificación personal del/de la estudiante con un tercero a menos que el PRS tenga un consentimiento por escrito que le autorice a compartir dicha información u otra documentación que dé derecho al acceso del tercero a información que de otro modo estaría protegida (*por ej.*, una orden judicial).

Si un tercero u organización presenta una queja en nombre de un/una estudiante designado(a) y no proporciona al PRS el consentimiento por escrito autorizando a compartir la información protegida del/de la estudiante, el PRS solicitará una autorización de divulgación de información a su padre/madre/encargado(a) legal o al/a la propio(a) estudiante, si corresponde.

Si un tercero, individuo u organización, presenta una queja en nombre de un(a) estudiante específico(a) o de un grupo de estudiantes y el PRS no recibe el consentimiento por escrito u otra documentación que le autorice a compartir la información de identificación personal del/de la estudiante, cualquier información de identificación personal sobre el/la estudiante será eliminada de la correspondencia del PRS y de las decisiones proporcionadas al/a la reclamante.En algunos casos, la eliminación puede no ser suficiente para proteger la información de identificación personal del/de la estudiante. En esos casos limitados, el PRS puede determinar que no proporcionará una copia de su decisión o correspondencia al tercero reclamante. Estos casos poco comunes se abordarán caso por caso a discreción del PRS. Incluso si el PRS no puede emitir una decisión por escrito al tercero reclamante, el PRS seguirá investigando la queja y emitirá una decisión por escrito que aborde cada alegato e incluya determinaciones de hecho, conclusiones, los motivos de la decisión final y cualquier medida correctiva o acción(es) que se consideren apropiadas.

**(e) Contenido requerido**

Un/Una reclamante **no** deberá presentar una declaración jurada o notarial, o una declaración (affidavit). Sin embargo, las quejas de educación especial deben realizarse por escrito y estar firmadas

por el/la reclamante, ya sea electrónicamente utilizando el formulario de admisión en línea del PRS o mediante la presentación de un documento escrito y firmado. Aunque no se requiere el uso del formulario del PRS, una queja debe incluir la siguiente información para que se considere suficiente:

1. Debe contener un alegato de que el distrito, la escuela o la agencia pública no ha cumplido con las leyes o regulaciones federales o estatales de educación especial y que el supuesto incumplimiento ocurrió dentro de un año de la recepción de la queja por escrito.
2. Debe contener hechos en los que se basa la acusación.
3. La firma y la información de contacto del/de la reclamante.
4. Si la queja se relaciona con un(a) estudiante individual, debe contener:
   1. El nombre y dirección de la residencia del/de la estudiante.
   2. El nombre de la escuela a la que asiste el/la estudiante.
   3. En el caso de un(a) niño(a) o joven sin hogar, dentro del significado de la Ley McKinney-Vento de Asistencia para Personas sin Hogar (42 U.S.C. § 11434a(2)), la información de contacto disponible para el/la estudiante y el nombre de la escuela a la que asiste.
   4. Una descripción de la naturaleza del problema del/de la estudiante, incluidos los hechos relacionados con el problema.
   5. Una propuesta de resolución del problema en la medida en que la parte lo conozca y esté disponible en el momento en que se presenta la queja.

Además de la información **requerida** mencionada anteriormente, el PRS también solicita cierta información **opcional** como parte de su proceso de admisión. Esta información incluye, entre otros, los pronombres preferidos del/de la reclamante, el programa educativo actual del/de la estudiante afectado(a) (*por ej.*, educación general, hospital/hogar, etc.), el nombre de la escuela a la que asistía el/la estudiante en el momento de la inquietud, si es diferente a la escuela actual, y si el/la reclamante desea presentar documentación para respaldar sus acusaciones. . Si bien esta información es útil para el proceso de queja, el/la reclamante no está obligado a enviar esta información opcional.

**(f) Límite de tiempo para presentar una queja de educación especial**

La queja presentada ante el PRS debe contener un alegato de que el distrito, la escuela o la agencia pública no ha cumplido con las leyes o regulaciones federales o estatales de educación especial y que el supuesto incumplimiento ocurrió dentro de un año calendario a partir de la recepción de la queja por escrito. Consulte 34 C.F.R. § 300.153 para más detalles. Un/Una reclamante puede, pero **no** está obligado(a) a, incluir referencias o citas a disposiciones específicas de leyes o regulaciones estatales o federales de educación especial.

Tenga en cuenta que el/la especialista del PRS puede obtener y considerar información más allá del período de un año para brindar mayor contexto al Departamento.

**(g) Fecha de recepción**

El PRS determinará la fecha de presentación de la queja para todos los plazos relevantes de la siguiente manera:

1. Durante el horario comercial normal: Si se recibe una queja durante el horario comercial normal (de 8:45 a. m. a 5:00 p. m. en días hábiles regulares), la queja se considerará recibida en la misma fecha para todos los plazos relevantes.
2. Después del horario comercial normal: Si se recibe una queja fuera del horario comercial normal (después de las 5:00 p. m., fines de semana o días festivos), la queja se considerará recibida el siguiente día hábil.

**(h) Intentos de resolución mientras una queja está pendiente**

Se alienta a las partes a continuar trabajando juntas para resolver sus disputas antes, durante y después de que se haya presentado una queja ante el PRS. En algunos casos, a las partes les puede resultar útil acceder a la Oficina de Apelaciones de Educación Especial (BSEA) para otras opciones de resolución de disputas, incluida la mediación, reuniones del equipo del Programa de Educación Individualizado (IEP) facilitadas y audiencias de debido proceso. Para obtener más información, consulte: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.

**(i) Autoridad/Jurisdicción del PRS**

El PRS tiene la autoridad para investigar acusaciones que ocurrieron dentro de un año calendario a partir de la fecha de recepción de la queja. Tales acusaciones pueden incluir que una agencia pública violó un requisito de la Parte B de la IDEA, sus regulaciones de implementación o leyes o regulaciones

estatales de educación especial. Ejemplos de acusaciones que aborda el PRS incluyen, entre otras:

* Una queja que impugna la determinación de elegibilidad de una agencia pública;
* Cuestiones de procedimiento y asuntos relacionados con la implementación de requisitos;
* Una queja que alega que a un distrito o agencia pública se le negó una educación pública gratuita y apropiada (FAPE), incluso si un(a) reclamante busca reembolso de matrícula o colocación en una escuela privada con fondos públicos en nombre de un(a) estudiante individual; y
* Una queja que alega que un distrito escolar o agencia pública no ha proporcionado una FAPE a un(a) niño(a) individual o a un grupo de niños(as) de acuerdo con la Parte B de la IDEA.

El PRS tiene la autoridad para investigar acusaciones que pertenecen a un(a) estudiante individual o a un grupo de estudiantes. Además, el PRS es responsable de determinar si tiene jurisdicción sobre algunas o todas las alegaciones de una queja. El PRS no investigará una acusación sobre la cual no tiene jurisdicción. Si el PRS no tiene jurisdicción sobre cualquiera de las acusaciones en una queja, el PRS proporcionará una notificación por escrito a las partes explicando las razones para no investigar las acusaciones. Si el PRS tiene jurisdicción sobre algunas, pero no todas, las acusaciones planteadas en una queja, el PRS proporcionará una notificación por escrito que identifique las acusaciones cerradas, las razones del cierre y las acusaciones que investigará porque caen dentro de su autoridad.

Consulte la siguiente guía de la [Oficina de Programas de Educación Especial del Departamento de Educación de EE. UU.](https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/) para obtener información adicional sobre quejas estatales: <https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/>

**(j) Procesamiento de la queja**

El PRS revisará la queja en busca de todo el contenido requerido y determinará si existe un alegato de incumplimiento o si es posible que se necesite información adicional. Si una queja cumple con los criterios descritos en la sección III(1)(e)-(f) de esta guía y cae dentro de la jurisdicción del PRS como se describe en la sección III(1)(i) de esta guía, el PRS comenzará una investigación.

Si el/la reclamante no incluye toda la información requerida, el/la especialista del PRS intentará comunicarse con el/la reclamante para discutir sus inquietudes, recopilar información adicional y solicitar la presentación de cualquier información faltante. Si la información requerida no se

proporciona al PRS dentro de los diez (10) días hábiles, se cerrará la queja. Si la queja se cierra porque no incluía toda la información requerida, el/la reclamante podrá presentar una nueva queja con la información requerida que estará sujeta a un nuevo cronograma basado en la nueva fecha de presentación.

El PRS puede, a su entera discreción, consolidar administrativamente múltiples quejas si involucran a las mismas partes y se presentan cerca de tiempo. El PRS notificará a las partes de cualquier consolidación administrativa.

**(k) Plazos para la investigación**

El PRS emitirá una decisión por escrito dentro de los 60 días calendario posteriores a la recepción de la queja de educación especial. Sin embargo, el PRS puede extender el cronograma de investigación de quejas de educación especial en las siguientes circunstancias:

1. Las partes optan por participar en una mediación patrocinada por el estado y acuerdan por escrito extender el cronograma de investigación de la queja para permitir tiempo para la mediación, o
2. Existen circunstancias excepcionales con respecto a una queja en particular que requiere una extensión según lo determine el PRS caso por caso.
   1. Estos pueden incluir factores como desastres naturales, circunstancias imprevistas o eventos exclusivos de la queja actual que afectan significativamente la capacidad del PRS para investigar una queja o de las partes para participar significativamente en el proceso.

Si el PRS determina que una extensión del plazo de 60 días es apropiada porque existen circunstancias excepcionales con respecto a una queja en particular, el/la especialista del PRS proporcionará a las partes una notificación por escrito informándoles de la extensión, los motivos de la extensión y la fecha extendida en la que el PRS anticipa que se emitirá la decisión por escrito.

Excepto por el cronograma de 60 días mencionado anteriormente, cualquier fecha de vencimiento relacionada con la queja, incluida la fecha de vencimiento de cualquier informe local, refutación o acción correctiva, queda a discreción del PRS. Cualquier acción correctiva debe completarse lo antes posible y en ningún caso más tarde de un año después de la identificación del incumplimiento.

**(I) Retiro de una queja**

Un/Una reclamante puede optar por retirar su queja en cualquier momento antes de que se emita una determinación. Si decide retirar su queja en cualquier momento antes de la emisión de una determinación, el/la reclamante debe comunicarse con el/la especialista del PRS asignado(a).

**(m) Realización de la investigación y solicitud de informe local**

Si una queja cumple con los requisitos de la sección III(1)(e)-(f) y (i) de esta guía, el PRS llevará a cabo una investigación independiente, obtendrá y revisará toda la información relevante, incluida la siguiente:

* El PRS brindará al/a la reclamante la oportunidad de presentar información adicional, ya sea oralmente o por escrito, sobre las alegaciones en la queja de conformidad con 34 C.F.R. § 300.152(a)(2). Al hacerlo, el PRS se comunicará con el/la reclamante acerca de sus inquietudes y recopilará información adicional. Si el PRS recibe información adicional del/de la reclamante que puede cambiar el alcance de la investigación (es decir, nuevas acusaciones de incumplimiento) del alcance identificado por la admisión original, el PRS puede incluir las nuevas acusaciones en el alcance. de la investigación existente u ordenar al/a la reclamante que presente una nueva queja del PRS, a su discreción. Si el PRS incluye las nuevas acusaciones en el alcance de la investigación existente, notificará a la parte contra quien se presenta la queja (por ejemplo, en la solicitud de informe local).
* El PRS brindará a la agencia pública la oportunidad de responder a la queja, incluyendo, como mínimo:

(i) A criterio de la agencia pública, una propuesta para resolver la queja; y

(ii) Una oportunidad para que un padre/madre que haya presentado una queja y la agencia pública participen voluntariamente en una mediación de conformidad con 34 C.F.R. § 300.506.

* El PRS puede realizar una investigación en el sitio.
* El PRS puede realizar entrevistas.
* El PRS puede considerar datos e información relevantes que estén disponibles en el Departamento en relación con las acusaciones planteadas.
* El PRS puede emitir una solicitud de informe local (RLR), que es una carta emitida por el Departamento a la parte contra quien se presentó la queja , y que le brinda a esta parte la

oportunidad de responder a la queja, proporcionar una propuesta para resolver la queja (si

decide hacerlo) y brindar una oportunidad para que las partes participen voluntariamente en una mediación de conformidad con 34 C.F.R § 300.152(a)(3). El RLR también puede solicitar información o documentación específica que pueda ayudar al Departamento en su investigación de las inquietudes planteadas en la queja.

* Si el PRS emite un RLR, la solicitud contendrá una fecha antes de la cual el/la destinatario(a) deberá responder. Sin embargo, a exclusivo criterio del PRS, puede acordar una fecha de presentación alternativa.
* La respuesta al RLR se llama informe local. El/La reclamante debe recibir una copia del informe local y la documentación relacionada. Sin embargo, es posible que sea necesario editar el informe local proporcionado al/a la reclamante para proteger la información de identificación personal de terceros. Si un distrito escolar, escuela o agencia pública reconoce el incumplimiento de los requisitos aplicables, puede presentar una propuesta de plan de acción correctiva para la consideración del PRS. Sin embargo, el PRS tomará una determinación independiente con respecto a cualquier incumplimiento y al plan de acción correctiva necesario.

Si en cualquier momento durante una investigación del PRS sobre una queja relacionada con un(a) estudiante individual, el PRS identifica cualquier posible incumplimiento sistémico (por ejemplo, inquietudes que afectan las aulas, las escuelas o la totalidad del distrito), el PRS investigará las inquietudes sistémicas identificadas y brindará la parte la oportunidad de responder.

**(n) Refutación**

Dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la emisión del informe local por parte del distrito, la escuela o la agencia pública al/a la reclamante, este(a) puede, aunque no tiene la obligación de hacerlo, presentar una refutación al informe local. Una refutación se puede presentar de muchas formas, incluido un correo electrónico, una carta, una llamada telefónica o la presentación de documentación adicional. Si el distrito, la escuela o la agencia pública no presenta un informe local, el PRS informará al/a la reclamante de la fecha límite para la presentación de cualquier información adicional. Se debe enviar una copia de cualquier refutación escrita a la parte contra quien se presentó la queja.

**(o) Posibles solicitudes de información posteriores**

El PRS revisa toda la información relevante relacionada con la queja. Durante su investigación, el PRS puede determinar que es necesario solicitar información o documentación adicional a una o ambas partes. El PRS determina qué información es necesaria para completar una investigación completa e independiente sobre las acusaciones en la queja y determina si ocurrió alguna violación de las leyes o regulaciones federales o estatales de educación especial.

Si bien se requiere que el PRS considere toda la información relacionada con la investigación de una queja, el PRS no puede considerar, a su discreción, ninguna información enviada tarde o fuera de plazo.

**(p) La determinación**

De conformidad con 34 C.F.R. § 300.152(a)(4), el PRS revisará toda la información relevante y tomará una determinación independiente si el distrito escolar, la escuela o la agencia pública violó las leyes o regulaciones federales o estatales de educación especial.

Al finalizar la investigación, el PRS emitirá una decisión por escrito que aborde cada acusación revisada en su investigación e incluya hallazgos de hecho, conclusiones y los motivos de la decisión final. La decisión escrita se proporcionará al/a la reclamante en inglés y podrá traducirse, si es necesario, al idioma principal del/de la reclamante.

El PRS emitirá un dictamen de **cumplimiento** cuando determine que el distrito, escuela o agencia pública cumplieron con el/los requisito(s) aplicable(s) de leyes o reglamentos federales o estatales de educación especial., según se detalla en la decisión por escrito. Todas las partes normalmente reciben una copia de la decisión escrita que también les informa que la queja está cerrada.

El PRS emite un hallazgo de **incumplimiento** cuando determine que el distrito, escuela o agencia pública no cumplieron con el/los requisito(s) aplicables de las leyes o regulaciones federales o estatales de educación especial.

**(q) Acción correctiva**

Cuando el Departamento emite un dictamen de incumplimiento, el PRS puede exigir que el distrito, la escuela o la agencia pública implementen medidas correctivas. El PRS tiene amplia autoridad para determinar las acciones correctivas necesarias para resolver el incumplimiento identificado en una queja específica. La acción correctiva se desarrolla para abordar un procedimiento, política o proceso que no cumple, proporcionar soluciones a nivel de estudiante, o ambos, y debe abordar:

(1) el fallo en proporcionar servicios apropiados, incluidas las acciones correctivas apropiadas para abordar las necesidades del/de la niño(a) (como servicios compensatorios o reembolso monetario); y

(2) provisión futura apropiada de servicios para todos los/las estudiantes con discapacidades.

Las acciones correctivas pueden incluir, entre otras, capacitación del personal, requisitos de informes adicionales, cambios de políticas, premios monetarios y servicios compensatorios. En el caso de una queja relacionada con un(a) estudiante individual donde el PRS ha encontrado incumplimiento, la acción correctiva puede incluir una revisión personalizada (*por ej.*, revisión de registros, *etc.*) de estudiantes en situaciones similares para determinar la necesidad de una mayor intervención sistémica por parte del Departamento, si corresponde.

En algunos casos, el PRS puede exigir que el distrito, la escuela o la agencia pública realice informes o monitoreo complementarios para garantizar la implementación completa de las acciones requeridas y el cumplimiento continuo. El PRS determina las acciones correctivas apropiadas y necesarias caso por caso. Para llegar a una determinación de acción correctiva, el PRS considera la naturaleza y el alcance del incumplimiento, el impacto para los/las estudiantes involucrados(as) y los pasos necesarios para lograr el cumplimiento y la provisión futura adecuada de servicios para todos(as) los/las estudiantes con discapacidades. Para determinar las soluciones a nivel estudiantil, el PRS considera, según lo apropiado, si al/a la estudiante se le negó FAPE, el alcance de los servicios perdidos y si el/la estudiante no logró un progreso efectivo durante el período de incumplimiento identificado.

Si el distrito, la escuela o la agencia pública reconocen el incumplimiento y proponen un plan de acción correctiva, el PRS puede, después de una determinación independiente de incumplimiento, adoptar, modificar o rechazar las acciones correctivas propuestas o imponer otras acciones correctivas que consideren necesarias. Si el PRS adopta las acciones correctivas propuestas y determina que se implementaron, la decisión escrita del PRS incluirá los hallazgos de incumplimiento y una notificación de que el asunto está cerrado.

El incumplimiento identificado por el PRS debe ser corregido por el distrito, la escuela o la agencia pública lo antes posible y, en ningún caso, más tarde de un año después de la identificación del incumplimiento. 34 C.F.R. § 300.600(e).

Se instruye a los distritos, escuelas o agencias públicas a presentar todas las acciones correctivas requeridas antes de las fechas de vencimiento especificadas en [PRSCAP@doe.mass.edu](mailto:PRSCAP@doe.mass.edu). El PRS

asignará un(a) especialista para revisar y determinar si el distrito, la escuela o la agencia pública cumplieron con la acción correctiva requerida en la carta de conclusión. Como parte de esta revisión de acciones correctivas, el/la especialista del PRS puede brindar asistencia técnica, facilitar negociaciones, emitir órdenes, emitir acciones correctivas adicionales y/o tomar otras acciones necesarias para lograr el cumplimiento. Una vez que el PRS haya determinado que el distrito, la escuela o la agencia pública ha cumplido plenamente con las acciones correctivas requeridas, el PRS emitirá una carta de cierre que describe las acciones correctivas requeridas y cómo el distrito, la escuela o el público agencia cumplió con los requisitos.

**(r) Acceso de las partes a la información durante la investigación**

Es deber del PRS investigar la queja, reunir evidencia relevante y determinar si un distrito escolar, escuela o agencia pública violó las leyes o regulaciones federales o estatales de educación especial. **Las regulaciones federales de la IDEA no requieren que el PRS permita a las partes revisar las presentaciones de la otra parte.** Sin embargo, el PRS *generalmente* requiere que ambas partes reciban los siguientes tipos de presentaciones si se envían al PRS:

* Admisión de quejas del PRS, incluida cualquier documentación adicional presentada al PRS.
* Presentación del informe local del distrito, escuela o entidad pública.
* Documentación adicional que, a criterio del PRS, tenga un impacto sustancial en la determinación y que no sea accesible para la otra parte.
* Refutación del/de la reclamante.
* Informes finales de acciones correctivas y presentaciones relacionadas, a menos que el PRS indique lo contrario.

Si tiene preguntas sobre el intercambio de información durante la tramitación de su queja, puede hablar con el/la especialista del PRS asignado(a) a su caso.

**(s) Finalidad de la decisión**

Las decisiones del PRS son definitivas y no pueden ser apeladas. Sin embargo, cualquiera o ambas partes pueden buscar mediación o una audiencia de debido proceso a través de la BSEA sobre los mismos asuntos abordados por el PRS. Una audiencia de debido proceso sería un procedimiento nuevo y no tendría el propósito de revisar la decisión del PRS. Sin embargo, la decisión de la audiencia de debido proceso de la BSEA sería vinculante para las partes y podría ser apelada.

Si cualquiera de las partes cree que cualquier hallazgo de hecho en la decisión final escrita del PRS contradice la documentación proporcionada al PRS durante el curso de su investigación, la parte puede notificar al PRS, por escrito, dentro de los 10 (diez) días calendario siguientes a la fecha de la decisión escrita. El PRS puede optar por corregir cualquier hallazgo de hecho que contradiga el expediente y afecte el resultado y las conclusiones de la decisión final escrita.

Una solicitud de corrección de hechos debe:

* identificar el hallazgo de hecho, incluyendo el número de página y la sección de la decisión final escrita en la que aparece el hallazgo de hecho y dónde, **en la documentación e información presentada durante el curso de la investigación**, existe cualquiercontradicción;
* explicar por qué la parte cree que el hallazgo de hecho es una contradicción; e
* indicar cómo la conclusión contradictoria de los hechos afecta el resultado y las conclusiones.

El PRS no considerará las solicitudes de corrección que no se reciban dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la decisión final por escrito o que no contengan la información anterior.

El PRS revisará la solicitud de corrección para determinar qué acción, si corresponde, es necesaria y apropiada según las circunstancias. Si bien este proceso limitado puede no completarse hasta después de sesenta (60) días después de la presentación original de la queja, el PRS no retrasará la aplicación de ninguna acción correctiva requerida en la decisión final por escrito del PRS.

**(t) Mediación y quejas de educación especial**

Se alienta a las partes a continuar trabajando juntas para resolver disputas. La ley federal de educación especial requiere que la mediación voluntaria esté disponible para ayudar a resolver disputas. En cualquier momento, incluso si ya se ha presentado una queja de educación especial, las partes pueden acordar participar voluntariamente en un proceso de mediación disponible a través de la BSEA. *Si las partes acuerdan participar en la mediación de BSEA sobre asuntos que también son objeto de una queja del PRS pendiente simultáneamente, se recomienda a las partes que notifiquen tanto a BSEA como al PRS.*

Si una acusación planteada en una queja es objeto de una mediación de BSEA, el PRS solicitará a las partes que consientan voluntariamente en una extensión del plazo para resolver la investigación del PRS sobre esas acusaciones.

* Si ambas partes **aceptan** extender el plazo del PRS relacionado con la resolución de una queja para fines de mediación, la queja será pospuesta. Durante el tiempo que una queja del PRS se desestima por acuerdo de las partes, se asignará un(a) especialista del PRS al caso para monitorearlo continuamente y reanudar la investigación si las partes no pueden resolver cualquiera de las acusaciones planteadas en la queja durante la mediación. El/La especialista del PRS puede solicitar información de las partes relacionada con la mediación, como la(s) fecha(s) programada(s) para la misma. Después de la(s) fecha(s) de mediación programadas, el/la especialista del PRS se comunicará con las partes para determinar si las acusaciones planteadas en la queja se resolvieron, momento en el cual cualquier acusación restante sin resolver se abordará de acuerdo con los requisitos de esta guía.
* Si todas las partes **no están de acuerdo** en extender el plazo del PRS relacionado con la resolución de una queja para fines de mediación, el PRS procederá con la investigación y emitirá una decisión final por escrito de conformidad con el 34 C.F.R. [§](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507) 300.152(a) y (b)(1)(i).

Si el distrito, la escuela o la agencia pública y el/la reclamante resuelven todas o una parte de las acusaciones planteadas en la queja, el/la reclamante puede retirar la queja o ciertas acusaciones dentro de la misma. El PRS puede cerrar una queja a petición del/de la reclamante, a menos que ya se haya llegado a un hallazgo y una conclusión de incumplimiento por escrito, o que surjan otras circunstancias que requieran acciones adicionales por parte del PRS. Sin embargo, el PRS puede actuar como lo considere apropiado para abordar cualquier incumplimiento sistémico o problemas que no se resolvieron a través de la mediación.

**(u) Audiencias de debido proceso y quejas de educación especial**

De conformidad con 34 C.F.R. [§](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507) 300.152(c)(1), el PRS debe suspender su investigación sobre cualquier cuestión planteada dentro de una queja que también sea objeto de una audiencia de debido proceso BSEA simultánea hasta la conclusión de la audiencia.

* Si la queja del PRS incluye alegaciones sobre violaciones que **no están en cuestión** en la audiencia de debido proceso de BSEA, esas acusaciones deben resolverse dentro del plazo de 60 días, sujeto a cualquier extensión permitida.
* Si todas las acusaciones planteadas en una queja del PRS también son objeto de una solicitud de audiencia de debido proceso de BSEA, el PRS debe dejar de lado la queja hasta que la BSEA emita una decisión final o la audiencia haya concluido.

Durante cualquier período en el que una queja del PRS o alguna alegación se postergue en espera de la resolución de una audiencia de debido proceso de BSEA, se asignará un(a) especialista del PRS para seguir de cerca el progreso del asunto de BSEA y continuar la investigación del PRS sobre cualquier alegación que no haya sido resuelta en dicho asunto. Para aquellos asuntos que fueron pospuestos durante la tramitación de la audiencia de debido proceso de BSEA, una vez finalizada esta, el PRS determinará si alguna de las cuestiones planteadas en la queja no fue tratada durante la audiencia de debido proceso. Si queda algún problema sin resolver, el PRS reanudará la investigación sobre ese asunto.

De conformidad con 34 C.F.R. § 300.152(c)(2)(i), si un(a) funcionario(a) de audiencias de BSEA ha resuelto un tema en una audiencia de debido proceso que involucra a las mismas partes, la decisión de este(a) funcionario(a) es vinculante sobre ese asunto y el PRS no puede investigar el mismo tema. .

**(v) Prohibición de represalias**

Las represalias pueden adoptar la forma de intimidación, amenaza, coerción o discriminación. Una parte que crea que un distrito escolar, escuela o agencia pública ha participado en actividades de represalia debe comunicarse con el PRS.

La Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Educación de EE. UU. tiene autoridad para hacer cumplir el derecho legal a no sufrir represalias en virtud de las leyes federales de derechos civiles que prohíben la discriminación por motivos de discapacidad, sexo, raza, color, edad y origen nacional. . Las quejas relacionadas con un alegato de represalias por presentar una queja también pueden dirigirse a la OCR a:

Oficina de Derechos Civiles-Oficina de Boston

Departamento de Educación de EE. UU. 5 Post Office Square, 8th Floor  
Boston, MA 02109-3921

Teléfono: 617-289-0111  
FAX: 617-289-0150; TDD: 877-521-2172  
Correo electrónico: [OCR.Boston@ed.gov](mailto:OCR.Boston@ed.gov%20)

**(w) Quejas relativas a estudiantes matriculados(as) en escuelas privadas con financiamiento privado**

En algunas circunstancias, un(a) funcionario(a) de una escuela privada puede presentar una queja ante el PRS sobre si una agencia educativa local cumple con ciertos requisitos de la ley federal de educación especial sobre servicios equitativos para estudiantes con discapacidades colocados(as) por sus padres en escuelas privadas. El/La funcionario(a) de la escuela privada puede presentar una queja ante el PRS alegando que la agencia educativa local no cumplió con los requisitos de búsqueda de niños(as) para identificar a los/las estudiantes colocados(as) por sus padres en escuelas privadas que son elegibles para servicios equitativos, no participó en una consulta que fuera significativa y oportuna, o no tuvo la debida consideración a las opiniones de la escuela privada en la planificación de los servicios. Para obtener más información, consulte 34 C.F.R. § 300.136.

**(x) Supervisión general del Departamento**

El DESE tiene responsabilidades de [supervisión general](https://www.doe.mass.edu/sped/) según la Parte B de la IDEA. Como parte de sus responsabilidades de supervisión general, DESE brinda asistencia técnica y monitorea la implementación de la Parte B de la IDEA, sus regulaciones, leyes estatales de educación especial y regulaciones en Massachusetts.El Departamento utiliza la información recopilada por el PRS durante sus actividades de asistencia técnica y su proceso de quejas para informar sus actividades de supervisión general, incluida la diligencia debida relacionada con alegaciones creíbles.

1. **Glosario de términos**

El siguiente es un glosario de algunos términos clave utilizados en este documento.

1. **Oficina de Apelaciones de Educación Especial** **(BSEA)** es una entidad separada del PRS que lleva a cabo audiencias de debido proceso y emite fallos y decisiones sobre cualquier asunto relacionado con la elegibilidad, evaluación, colocación, programas de educación individualizados (IEP), provisión de educación especial y protecciones procesales para estudiantes con discapacidades. Más información sobre BSEA está disponible en: https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals.
2. **Reclamante** es la persona u organización que presenta una queja ante el PRS.
3. **Admisión de quejas (o Admisión)** se refiere al [formulario de admisión modelo](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html) u otra documentación utilizada para presentar una queja ante el PRS. La Admisión de quejas debe cumplir con los requisitos descritos en la sección III(1)(e)-(f) de esta guía.
4. **Consentimiento** significa permiso informado y por escrito.
5. **Plan de acción correctiva** **("CAP")** se refiere a la parte de la decisión final del PRS que determina el incumplimiento y que indica al distrito, la escuela u otra entidad qué acciones son necesarias para lograr el cumplimiento de los requisitos legales aplicables. El PRS puede exigir que el distrito, la escuela o la agencia pública implemente ciertas acciones identificadas u otros pasos apropiados para abordar su incumplimiento de la ley o regulación pertinente como se describe en la determinación del PRS.
6. **Día** significa día calendario a menos que se indique lo contrario de conformidad con 34 C.F.R. § 300.11.
7. **Departamento** se refiere al Departamento de Educación Primaria y Secundaria de Massachusetts.
8. **Hallazgo de cumplimiento** se realiza cuando el PRS determina que un distrito escolar, escuela o agencia pública cumplió con los requisitos legales aplicables.
9. **Hallazgo de incumplimiento** se realiza cuando el PRS determina que un distrito escolar, escuela o agencia pública no cumplió o no cumple con los requisitos legales aplicables.
10. **Quejas de educación general** se refiere a quejas que no cumplen con la definición de quejas de educación especial, pero que de otro modo están relacionadas con la

provisión de educación financiada con fondos públicos por parte de un distrito escolar, escuela u otro receptor de fondos estatales o federales.

1. **Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA)** es la ley federal que brinda protecciones a los/las estudiantes elegibles con discapacidades, incluyendo pero no limitándose al derecho a recibir una educación pública gratuita y apropiada (FAPE) en el entorno menos restrictivo (LRE). La IDEA requiere que el Departamento tenga un sistema de quejas estatal para resolver disputas relacionadas con el cumplimiento de las protecciones descritas en la Parte B de la IDEA y sus regulaciones adjuntas. Las regulaciones federales que implementan la Parte B de la IDEA requieren que el Departamento investigue las quejas de educación especial presentadas por cualquier persona u organización, incluidas aquellas de otros estados, que contengan toda la información requerida de conformidad con [34 C.F.R. §§300.151](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.151) a través de [300.153](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.153)*.*
2. **Informe local** es un documento preparado por la parte contra quien se ha presentado una queja, que aborda formalmente las acusaciones descritas en una queja y que está dirigido al Departamento.
3. **Partes** incluye a las personas u organizaciones que presentan quejas ante el PRS y a los distritos escolares, escuelas o agencias públicas contra quienes se presentan las quejas.
4. **Estudiante de escuela privada colocado(a) por sus padres**, tal como se utiliza en esta guía, es un(a) estudiante que asiste a una escuela privada en Massachusetts con financiamiento privado o que recibe educación en casa. Esto significa que un padre, madre, encargado(a) legal u otro individuo u organización paga la matrícula del/de la estudiante (si corresponde), no el distrito escolar ni una agencia pública. Esto no incluye a un(a) estudiante que es colocado(a) en una escuela o programa de educación especial privado aprobado por el equipo del IEP del/de la estudiante.
5. **El PRS** se refiere al Sistema de Resolución de Problemas del Departamento, que es la oficina del Departamento responsable de manejar las quejas del público, como se describe en esta guía.
6. **Especialista del PRS** es un miembro del personal del Departamento que responde a preguntas y quejas, realiza investigaciones sobre acusaciones de incumplimiento y proporciona información al público y a los distritos escolares sobre los requisitos educativos.
7. **Agencia pública**, tal como se utiliza en esta guía, incluye las agencias educativas locales (LEA), el Departamento como agencia educativa estatal (SEA) y cualquier otra entidad cubierta por 34 C.F.R. § 300.33.
8. **Refutación**, tal como se utiliza en esta guía, se refiere a la respuesta del/de la reclamante al informe local. El/La reclamante puede, aunque no está obligado(a) a hacerlo, presentar una refutación ante el PRS.
9. **Solicitud de informe local (RLR)** es una carta emitida por el PRS durante el proceso de queja y dirigida a la parte contra quien se ha presentado la queja. La solicitud de informe local brinda a esta parte la oportunidad de responder a la queja, proporcionar una propuesta para resolverla (a su exclusivo criterio) y brindar una oportunidad para que las partes participen voluntariamente en una mediación. La solicitud de informe local también puede solicitar información y/o documentación específica que pueda ayudar al Departamento en su investigación de las inquietudes planteadas en la queja.
10. **Represalias**, tal como se utiliza en esta guía, significa cualquier forma de intimidación, amenaza, coerción o discriminación dirigida a un individuo porque ejerció sus derechos legales al presentar una queja ante el PRS.
11. **Distrito escolar** o **distrito**, tal como se utiliza en esta guía, incluye una escuela pública, un distrito escolar, una escuela virtual de la mancomunidad o una escuela chárter.
12. **Escuela** tal como se utiliza en esta guía puede referirse a una escuela pública, colaboración educativa, escuela especial de educación privada aprobada por el Departamento,programa o colocación.
13. **Educación especial** significará instrucción especialmente diseñada para satisfacer las necesidades únicas del/de la estudiante elegible o servicios relacionados necesarios para acceder al plan de estudios general e incluirá los programas y servicios establecidos en las leyes y reglamentos estatales y federales de educación especial.
14. **Queja de educación especial** es una queja escrita y firmada, que de otro modo cumple con los requisitos descritos en la sección III(1)(e)-(f) de esta guía, que se relaciona con un alegato de que una escuela pública, un distrito escolar, una escuela privada de educación especial aprobada, la colaboración educativa, el Departamento u otro receptor de fondos estatales o federales violaron la Parte B de la IDEA, las regulaciones que la acompañan, las leyes o regulaciones estatales de educación especial, o las políticas o

procedimientos de educación especial, con respecto a un(a) estudiante individual o un grupo de estudiantes.

1. **Mediación de educación especial** es un proceso voluntario para resolver disputas relacionadas con la educación especial administrado por la BSEA, donde un(a) mediador(a) capacitado(a) e imparcial trabaja para ayudar a las partes a resolver disputas o resolver problemas. Puede encontrar más información sobre la mediación en la BSEA [aquí.](https://www.mass.gov/mediation-at-the-bsea)
2. **Tercero** es una persona que no es el/la estudiante adulto(a) ni el padre/madre/encargado(a) legal del/de la estudiante.