

**Una guía sobre**

**QUEJAS**

**ADMINISTRATIVAS**

**relacionadas con la  
educación especial**

**en Tennessee**

**1º de julio de 2007**

# Una guía sobre quejas administrativas relacionadas con la educación especial en Tennessee

## ÍNDICE

Antes de presentar una queja administrativa .....	1
Cómo presentar una queja administrativa.....	2
Después de presentar una queja administrativa.....	2
Procedimientos de investigación de quejas administrativas .....	3
Publicación de infracciones en el sitio Web.....	3
Preguntas frecuentes .....	4
Asuntos que no se pueden resolver a través de una queja administrativa.....	6
Qué se puede lograr a través de una queja administrativa.....	7
Qué no se puede lograr a través de una queja administrativa.....	8
Apéndice A – Reglamentos federales de IDEA .....	9
Apéndice B – Capítulo público 598 de las leyes de 2007 de Tennessee .....	12
Apéndice C – Cartas.....	14
Apéndice D – Recursos en Internet.....	15
Formulario para queja administrativa sobre educación especial	

## **Una guía sobre quejas administrativas relacionadas con la educación especial en Tennessee**

La *Ley de educación para personas con discapacidades (Individuals with Disabilities Education Act - IDEA)* y los reglamentos y normas del Consejo de Educación del Estado de Tennessee estipulan tres (3) opciones para resolver litigios relacionados con la educación especial: queja administrativa, mediación y audiencia del debido proceso. El folleto “*Rights of Children with Disabilities and Parent Responsibilities*” (“*Derechos de los menores con discapacidades y responsabilidades de los padres*”) contiene información sobre estas tres (3) opciones de resolución de litigios y se puede obtener en Internet en: [www.state.tn.us/education/speced](http://www.state.tn.us/education/speced).

Este documento explica en detalle todo el proceso para presentar quejas administrativas, y responde muchas preguntas que se hacen frecuentemente. Los apéndices que se encuentran al final de este documento ofrecen información adicional.

Si tiene cualquier pregunta sobre este documento o sobre cualquier inquietud que se relacione con la educación de su hijo, le recomendamos que llame a la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee al (615) 741-2851 o al 1-888-212-3162 para solicitar asistencia y orientación.

### **Antes de presentar una queja administrativa**

Antes de presentar una queja administrativa ante la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee, las personas tienen la opción de solucionar sus inquietudes por otros medios que podrían ser más rápidos, y estrechar al mismo tiempo su relación con el sistema escolar.

La siguiente “lista de verificación” contiene una serie de pasos que se recomienda dar antes de presentar una queja administrativa:

- ✓ Comuníquese con el maestro o el proveedor de servicios para hablar sobre sus inquietudes
- ✓ Comuníquese con el rector para solicitar su ayuda
- ✓ Solicite una reunión con el equipo del programa de educación individualizado (*IEP, Individual Educational Program*)
- ✓ Comuníquese con el Director o Supervisor de Educación Especial del sistema escolar para informarle acerca de sus inquietudes y de los resultados de las comunicaciones que haya tenido con el maestro, el rector, etc.
- ✓ Llame a la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee y solicite hablar con el asesor de cumplimiento (*Compliance Consultant*) que se ocupe de las quejas administrativas para el sistema escolar

Si la persona no obtiene localmente una solución para sus inquietudes, el asesor de cumplimiento la ayudará a presentar una queja administrativa.

## **Cómo presentar una queja administrativa**

Si bien los reglamentos estipulan que una queja administrativa se debe presentar por escrito, el Departamento de Educación sabe que podría haber ocasiones en las cuales una persona no puede presentar sus inquietudes por escrito o no puede pedirle a un familiar o amigo que lo haga en su nombre. En estos casos poco frecuentes, se permite presentar una queja verbal telefónica directamente al asesor de cumplimiento.

La queja administrativa se debe presentar por escrito y debe ser firmada por la persona que presenta la queja. Las quejas administrativas se pueden presentar por correo electrónico. El Departamento de Educación de Tennessee tiene un formulario de queja administrativa que un asesor de cumplimiento enviará a cualquier persona que solicite una copia. El formulario también se puede obtener en Internet en el sitio Web de la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee en [www.state.tn.us/education/speced/selegalservices.htm](http://www.state.tn.us/education/speced/selegalservices.htm).

La persona que presenta una queja puede utilizar el dorso del formulario para anotar información adicional, e incluso adjuntar páginas que haya escrito para expresar sus inquietudes. A veces una carta personal puede sustituir a una queja administrativa, pero puede dificultar la identificación de los motivos de la queja. Es importante enviar también cualquier documento que apoye la alegación de una infracción. Después de presentar una queja, se recomienda hacer una llamada telefónica de seguimiento a un asesor de cumplimiento para verificar que fue recibida y para hablar sobre ella.

## **Después de presentar una queja administrativa**

El asesor de cumplimiento responderá verbalmente las preguntas que tenga la persona que haya presentado la queja y explicará detalladamente el siguiente proceso de queja administrativa:

- ✧ A la persona que presenta la queja se le enviará una carta en la que la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee le confirmará que ha recibido la queja administrativa
- ✧ Esta carta instruye a la persona para que envíe a la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee cualquier información o documentación adicional que considere relacionada con la queja o la investigación
- ✧ Se enviará una carta, junto con una copia de la queja, al Director de Escuelas y al Director o Supervisor de Educación Especial del sistema escolar, al Coordinador del Centro de Recursos Regionales del Departamento de Educación que supervisa la escuela, al personal de Administración y Control del Departamento de Educación que supervisa la escuela, y el asesor de cumplimiento conservará una copia en sus archivos
- ✧ Ambas cartas informarán que, de acuerdo con las leyes, las quejas administrativas tienen una vigencia de sesenta (60) días calendario desde la fecha en que se recibe la queja hasta que se toma una decisión.
- ✧ La carta dirigida al sistema escolar también explicará lo que éste debe proveer a la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee

## **Procedimientos de investigación de quejas administrativas**

La División de Educación Especial comenzará a investigar la queja. La investigación puede incluir lo siguiente: pedidos de información escrita adicional a la persona que presenta la queja o al sistema escolar; conversaciones telefónicas con la persona que presenta la queja o con el sistema escolar; visitas a la escuela, si se considera necesario; y recopilación de pruebas o documentos de cualquier forma que se considere apropiada

Si en la queja se alega que un sistema escolar ha cometido una infracción procesal contra IDEA, la División determinará si las alegaciones tienen algún fundamento de hecho. Si se determina que las alegaciones tienen algún fundamento de hecho, en los siguientes diez (10) días laborales-escolares del hallazgo, la División enviará una carta de confirmación de la infracción alegada en la queja al sistema escolar y a la persona que presentó la queja. En esta carta, se indicará si la División ha determinado que la infracción procesal ha causado una denegación sustantiva de educación pública apropiada y gratuita. El sistema escolar debe corregir las infracciones procesales contra IDEA que no causen una denegación sustantiva de educación pública apropiada y gratuita en los siguientes diez (10) días laborales-escolares de la notificación.

Si en la queja se alega que un sistema escolar ha cometido una infracción sustantiva que equivalga a la denegación de educación pública apropiada y gratuita, en los siguientes diez (10) días laborales-escolares del hallazgo, la División enviará al sistema escolar y a la persona que presentó la queja una carta en la que se confirma la infracción y se exige al sistema escolar que tome medidas correctivas que podrían incluir educación compensatoria, si se considera necesario. Si se determina que un sistema escolar ha cometido una infracción que no respeta el derecho de recibir educación pública apropiada y gratuita, la infracción se debe corregir en los siguientes diez (10) días laborales-escolares. Si el sistema escolar no puede corregir la infracción en los siguientes diez (10) días laborales-escolares de la notificación, a pesar de sus esfuerzos diligentes, se le otorgará una extensión razonable no mayor de diez (10) días laborales-escolares adicionales para que la corrija.

Si un sistema escolar recibe una carta de la División en la que se le indica que debe tomar medidas para corregir infracciones procesales o sustantivas contra IDEA, éste deberá enviar a la División y a la persona que presenta la queja una carta que describa las medidas correctivas que tome. La División determinará si las medidas tomadas por el sistema escolar han causado el cumplimiento de IDEA. La División enviará al sistema escolar una notificación escrita de su determinación en los siguientes diez (10) días laborales-escolares.

### **Publicación de infracciones en el sitio Web**

En los siguientes treinta (30) días hábiles después de haber concluido la investigación, la División publicará todas las infracciones confirmadas y la validez de las infracciones contra IDEA en el sitio Web de Educación Especial del Departamento de Tennessee en [www.state.tn.us/education/speced](http://www.state.tn.us/education/speced).

Esta información incluirá el nombre del sistema escolar, una descripción de la infracción, una cita de la ley o el reglamento que se ha incumplido, las medidas correctivas que proponga el

sistema escolar, y la resolución definitiva de la División de Educación Especial. Se editará la información que pudiera identificar al menor antes de publicarla en el sitio Web.

### **Preguntas frecuentes**

#### ¿Es necesario presentar por escrito una queja administrativa?

Los reglamentos estipulan que sí es necesario; sin embargo, cuando haya circunstancias que impidan que una persona con una inquietud presente por escrito una queja administrativa, un asesor de cumplimiento podrá aceptarla por teléfono o en cualquier otra forma apropiada.

#### ¿Se puede enviar una queja administrativa por fax a un asesor de cumplimiento?

Sí, incluso las quejas enviadas por carta o correo electrónico se consideran quejas administrativas si contienen todos los elementos e información requeridos, y especifican que son una queja.

#### ¿Se puede resolver una queja administrativa en un lapso inferior a sesenta (60) días calendario?

Sí, si la investigación concluye y el sistema escolar ha respondido a la queja, es posible resolverla en menos de sesenta (60) días calendario.

#### ¿Qué significa que una carta diga “No Jurisdiction” (“fuera de jurisdicción”)?

Se dice que los asuntos de educación especial que no tienen relación con los reglamentos federales o estatales son asuntos “no relacionados con IDEA”. Estos asuntos se encuentran fuera de la jurisdicción de una queja administrativa. Es decir, no existe ningún reglamento sobre educación especial que se relacione con el asunto. Ejemplos de ello son: asuntos de educación general, tareas del maestro, promoción y retención, personal, alegaciones de hechos que ocurrieron más de un año antes de presentar la queja administrativa, etc.

Si una persona presenta una queja administrativa que contiene solamente asuntos no relacionados con la educación especial, probablemente recibirá una carta con la leyenda “fuera de jurisdicción” en la que se le explicará que sus inquietudes no se pudieron atender por el proceso de quejas administrativas.

Algunas quejas contienen asuntos relacionados con la educación especial y asuntos que no tienen relación con ella. En dichos casos, los asuntos de educación especial se investigarán debidamente y la carta final indicará cuáles asuntos se consideraron “fuera de jurisdicción”.

#### ¿Puede una persona que no es el padre o la madre del menor presentar una queja administrativa?

Sí, el padre o la madre, otra persona con inquietudes o una organización pueden presentar una queja administrativa. Sin embargo, si una organización u otra persona que no sea uno de los padres presenta una queja, deberá proveer un formulario de divulgación de información firmado por el padre o la madre del niño para que se le entregue información sobre éste.

Hay ocasiones en que defensores ayudan a los padres a escribir y presentar una queja administrativa. El defensor debe obtener un documento de divulgación de información firmado por el padre o la madre.

¿Qué puede hacer una persona si no está de acuerdo con la decisión sobre una queja administrativa?

La persona que presenta la queja o el sistema escolar puede enviar pruebas adicionales. El asesor de cumplimiento evaluará estas pruebas nuevas, después de lo cual la resolución original podría ser modificada o ratificada.

Si una de las partes ha enviado pruebas nuevas y el resultado ha sido ratificado, o si no hay pruebas nuevas, todavía tendrá derecho a solicitar una mediación o una audiencia del debido proceso sobre el mismo asunto.

Si se realizó una mediación y no se obtuvo un acuerdo, ¿se puede presentar una queja administrativa para el mismo asunto?

Sí, pero recuerde que un asunto para el cual se presenta una queja administrativa debe alegar una infracción a una norma o un reglamento que aplique.

Se llegó a un acuerdo en la mediación, pero una de las partes no cumple lo que se ha acordado. ¿Se puede presentar una queja administrativa porque la otra parte no cumple con lo acordado?

La acción más apropiada consistiría en solicitar una audiencia del debido proceso. Cualquiera de las partes puede solicitar una audiencia del debido proceso y el juez de un tribunal administrativo podría obligar al cumplimiento del acuerdo de mediación.

¿Se puede presentar una queja administrativa sobre un asunto que ha sido sometido a una audiencia del debido proceso y sobre el cual un juez de un tribunal administrativo ha emitido un fallo?

No, una vez que un juez de un tribunal administrativo ha emitido un fallo, dicho asunto no se puede llevar a mediación ni se puede presentar como una queja administrativa.

¿Se permite presentar múltiples quejas administrativas a intervalos breves?

Sí, pero probablemente se adjunten a la queja original a fin de tratar una (1) sola queja compuesta por múltiples asuntos. Esto podría beneficiar a la persona que presenta la queja, de forma que el asunto que presentó después de la queja original se resolvería también en el plazo de sesenta (60) días calendario de la queja original. Es decir, se resolvería más rápidamente que si se presentara como una queja aparte.

Si el asunto se presentara muy tarde durante el período de sesenta (60) días como para adjuntarlo a la queja original, se creará una nueva queja y se aplicará un nuevo plazo de sesenta (60) días calendario a la nueva queja.

¿Se puede presentar una queja administrativa durante los meses de verano?

Sí, conviene presentar una queja administrativa lo antes posible después de tener una inquietud. Si la inquietud surge al final del año escolar o durante un año escolar extendido (*Extended School Year - ESY*), o si la inquietud surgió anteriormente, en el transcurso del año, pero no ha mejorado al final del año escolar, entonces conviene presentar una queja administrativa durante el verano.

Los administradores del sistema escolar trabajan de once (11) a doce (12) meses y responden las quejas durante todo el año.

No lo deje para después. Las quejas administrativas prescriben después de un año. Comuníquese con un asesor de cumplimiento al (615) 741-2851 o al 1-888-212-3162 cuando sienta por primera vez la inquietud. Muchas veces, las respuestas a preguntas o los consejos sobre cómo afrontar una inquietud evitan que ésta se convierta en una queja administrativa.

¿El personal de la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee asiste a las reuniones del Programa de Educación Individual (IEP)? Si asiste, ¿qué función cumplen estas reuniones?

Sí, si los padres o el sistema escolar solicitan que el personal de la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee asista a una reunión del IEP, se realizarán los esfuerzos que sean necesarios para enviar a alguien. Es necesario recibir suficiente notificación previa. Las solicitudes de asistencia del personal se deben hacer al (615) 741-2851 o al 1-888-212-3162.

El personal de la División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee actúa como un “recurso” en las reuniones del IEP, responde a las preguntas relacionadas con la ley y los reglamentos, y vela por el cumplimiento de todos los procedimientos y reglamentos correspondientes durante la reunión.

La División hace lo posible para que se respeten los derechos de los padres y los hijos, y para que se cumplan las leyes y los reglamentos a fin de asegurar que todas las partes reciban un trato imparcial y justo. La persona más beneficiada debe ser el niño.

### **Asuntos que no se pueden resolver a través de una queja administrativa**

Los equipos del Programa de Educación Individual (IEP) toman muchas decisiones que afectan la educación del estudiante. Sin embargo, no tienen la responsabilidad o capacidad para tomar "decisiones administrativas". Las decisiones de esta naturaleza las debe tomar el sistema escolar.

En las reuniones del IEP debe participar un representante del organismo de educación local (LEA, *local education agency*), quien es usualmente el rector o una persona designada por él o ella. El representante del LEA debe tener la capacidad para tomar decisiones en nombre del sistema escolar durante una reunión del IEP. A veces el representante del LEA toma “decisiones administrativas” durante la reunión. Podría dar la impresión de que el equipo del IEP ha tomado

la decisión, pero el representante del LEA es quien toma la “decisión administrativa” en nombre del sistema escolar, y no en nombre del equipo del IEP.

Ejemplos de “decisiones administrativas” incluyen:

- ◆ Promoción o retención
- ◆ Asignación de grados
- ◆ Asignación de escuelas
- ◆ Asignación de maestros

Hay otros asuntos que no se pueden resolver a través de una queja administrativa:

Las alegaciones de abuso deben ser denunciadas ante los organismos del orden público locales o el Departamento de Servicios a Menores (*Department of Children Services*).

Las alegaciones de discriminación o de infracción a los derechos civiles se deben denunciar ante el coordinador local estipulado en el Título VI, el Título IX, o la Sección 504, o ante la Oficina de Derechos Civiles (*Office of Civil Rights*) al (404) 562-6350, a menos que se relacione con la discapacidad del estudiante y los servicios de educación especial.

Adicionalmente, los asuntos que se encuentran bajo la competencia exclusiva del sistema escolar local no se pueden resolver a través de una queja administrativa. Por ejemplo: los asuntos de personal y de educación general deben ser resueltos por el sistema escolar local. Las partes afectadas deben consultar con el sistema escolar local y solicitar una copia de las políticas de la junta escolar local sobre presentación de quejas o agravios contra un empleado de la junta escolar. Si una persona que tiene una queja local sigue las políticas escritas de la junta escolar local, podrá tramitar eficazmente una queja local que tenga de cualquier empleado del sistema escolar.

### **Qué se puede lograr a través de una queja administrativa**

Una queja administrativa asegura que se cumplan los reglamentos federales y estatales, que se respeten los derechos de los padres y del menor, y que el niño reciba toda la educación especial y los servicios que forman parte del IEP.

Muchas personas consideran que una queja administrativa es un procedimiento contencioso. En realidad, no es una "competencia" que hay que tratar de “ganar”, sino una forma de asegurar que se cumpla la ley. Cuando la ley se cumple, los niños “ganan”.

Una queja administrativa es un recurso a través del cual el sistema escolar podría tener que documentar ciertas acciones o actividades para cumplir con los reglamentos. Si un niño no recibe los servicios indicados en un IEP, se le podrían otorgar servicios compensatorios. También se podría reintegrar a los padres los servicios que ellos mismos suministraron, pero que debería

haber suministrado el sistema. Se podría exigir recursos adicionales. El recurso apropiado para una queja administrativa depende de los hechos relacionados con la queja.

### **Qué no se puede lograr a través de una queja administrativa**

A través de una queja administrativa no se puede:

- ✘ Solicitar el despido de un rector, maestro, conductor de autobús u otro empleado del sistema escolar
- ✘ Solicitar la contratación de una persona específica
- ✘ Solicitar que a un estudiante se le asigne un grado, escuela o maestro específico
- ✘ Solicitar cambios de calificaciones (a menos que en el IEP se incluya modificación de calificaciones)

La queja administrativa no tiene la finalidad de “castigar” al sistema escolar. No se otorgan daños punitivos a los padres y no se multa a los sistemas escolares por infracciones.

## Apéndice A – Reglamentos federales de IDEA

### Procedimientos de queja estatal

#### §300.151 Adopción de procedimientos de queja estatal.

(a) General. Cada Organismo de Educación Estatal (SEA, *State Education Agency*) debe adoptar procedimientos escritos para:

(1) Resolver cualquier queja, incluidas las que presente una persona u organización de otro estado, que cumpla los requisitos del artículo §300.153 al:

(i) permitir la presentación de una queja ante el SEA; y  
(ii) a discreción del SEA, permitir la presentación de una queja ante una entidad pública y otorgar el derecho a que el SEA estudie la decisión que tome dicha entidad sobre la queja; y

(2) Difundir ampliamente entre los padres y otras personas interesadas, incluidos los centros de información y capacitación para padres, organismos de protección y defensa, centros de vida independiente, y otras entidades apropiadas, los procedimientos estatales estipulados en los artículos §§300.151 a 300.153.

(b) Recursos ante la negativa de proveer servicios apropiados. Durante la resolución de una queja en la cual el SEA haya determinado que no se han provisto servicios apropiados, ésta deberá tratar lo siguiente, conforme a su facultad de supervisión general establecida en la Parte B de la ley:

(1) La falta de ofrecimiento de los servicios apropiados, incluidas las acciones correctivas que sean apropiadas para satisfacer las necesidades del menor (tales como servicios compensatorios y reembolso de sumas de dinero); y

(2) El correcto suministro futuro de servicios para todos los niños discapacitados. (Según la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuestos [*Office of Management and Budget*] bajo los números de control 1820-0030 y 1820-0600)  
(Autoridad: 20 U.S.C. 1221e-3)

#### §300.152 Procedimientos mínimos de queja estatal.

(a) Límite de tiempo; procedimientos mínimos. Cada SEA debe incluir en sus procedimientos de queja estatal un tiempo límite de 60 días después de haber recibido una queja bajo el artículo §300.153 para:

(1) Llevar a cabo una investigación independiente en el lugar, si el SEA determina la necesidad de realizar dicha investigación;

(2) Darle a quien presenta la queja la oportunidad de presentar información adicional, ya sea en forma oral o escrita, sobre las alegaciones de la queja;

(3) Ofrecer a la entidad pública la oportunidad de responder a la queja, incluyendo, por lo menos:

(i) a discreción de la entidad pública, una propuesta de resolución de la queja; y

(ii) una oportunidad para que el padre o la madre que haya presentado una queja y la entidad pública participen voluntariamente en una mediación que sea coherente con el artículo §300.506;

(4) Revisar toda la información relevante y tomar una decisión independiente acerca de si la entidad pública ha infringido algún requisito de la Parte B de la ley o de esta parte; y

(5) Emitir una decisión escrita a la persona que presenta la queja que responda a cada una de las alegaciones estipuladas en la queja y que contenga:

(i) determinaciones de hechos y conclusiones; y

(ii) las razones del SEA para su decisión final.

(b) Prórroga; resolución final; implementación. Los procedimientos del SEA que se describen en el párrafo (a) de esta sección también deben:

(1) Permitir una prórroga del plazo en virtud del párrafo (a) de esta sección solamente si:

(i) existen circunstancias excepcionales relacionadas con una queja específica; o bien

(ii) el padre o la madre (o una persona u organización, si los procedimientos estatales permiten que participen en una mediación o utilicen otros medios alternativos para resolver disputas) y la entidad pública acuerdan extender el tiempo para realizar una mediación de acuerdo con el párrafo (a)(3)(ii) de esta sección, o para utilizar otros métodos alternativos de resolución de disputas, si estuvieran disponibles en el estado; e

(2) Incluir procedimientos para implementar efectivamente la resolución final del SEA, si fuera necesario; esto incluye:

(i) actividades de asistencia técnica;

(ii) negociaciones; y

(iii) acciones correctivas para obtener cumplimiento.

(c) Quejas presentadas en virtud de esta sección y audiencias del debido proceso en virtud del artículo §300.507 y los artículos §§300.530 al 300.532. (1) Si se recibe una queja escrita que también forme parte de una audiencia del debido proceso en virtud del artículo §300.507 o los artículos §§300.530 al 300.532, o que contenga múltiples asuntos entre los cuales uno o más formen parte de esa audiencia, el estado deberá poner a un lado cualquier parte de la queja que se esté tratando en la audiencia del debido proceso hasta que ésta haya concluido. Sin embargo, cualquier asunto en la queja que no forme parte de la audiencia del debido proceso se debe resolver de acuerdo con límite de tiempo y los procedimientos que se describen en los párrafos (a) y (b) de esta sección.

(2) Si un asunto en una queja presentada en virtud de esta sección ha sido resuelto previamente en una audiencia del debido proceso en la que hayan participado las mismas partes:

(i) la decisión tomada en la audiencia del debido proceso se considera vinculante; y

(ii) el SEA debe informar del hecho a la persona que presenta la queja.

(3) El SEA debe resolver una queja en la cual se alegue el incumplimiento de una audiencia del debido proceso por parte de una entidad pública.

(Según la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuestos [*Office of Management and Budget*] bajo los números de control 1820-0030 y 1820-0600)

(Autoridad: 20 U.S.C. 1221e-3)

### §300.153 Presentación de una queja.

(a) Una organización o una persona pueden presentar una queja escrita y firmada de acuerdo con los procedimientos que se describen en los artículos §§300.151 al 300.152.

(b) La queja debe incluir lo siguiente:

(1) Una declaración que indique que una entidad pública ha infringido algún requisito de la Parte B de la ley o de esta parte;

(2) Los hechos en que se basa la declaración;

(3) La firma y la información de contacto de la persona que presenta la queja; y

(4) Si se alega infracciones relacionadas con un niño específico:

(i) el nombre y la dirección de residencia del niño;

(ii) el nombre de la escuela a la que asiste el niño;

(iii) si se trata de un niño o joven adolescente indigente (según la interpretación de la sección 725(2) de la *Ley McKinney-Vento de asistencia a indigentes* [*McKinney-Vento Homeless Assistance Act*] (42 U.S.C. 11434a(2)), la información de contacto que se tenga sobre el niño y el nombre de la escuela a la que asiste;

(iv) una descripción de la naturaleza del problema del niño, incluidos los hechos relacionados con el problema; y

(v) una posible resolución del problema en la medida de la información que la parte conozca y posea al presentarse la queja.

(c) La queja debe alegar una infracción que haya ocurrido hace no más de un año de la fecha en que se recibió, de acuerdo con el artículo §300.151.

(d) La parte que presenta la queja debe enviar una copia de ésta al LEA o a la entidad pública que asiste al niño y presentar simultáneamente la queja ante el SEA.

(Según la aprobación de la Oficina de Administración y Presupuestos [*Office of Management and Budget*] bajo los números de control 1820-0030 y 1820-0600)

(Autoridad: 20 U.S.C. 1221e-3)

**Apéndice B – Capítulo público 598 de las leyes de 2007 de Tennessee  
Vigente desde el 1º de julio de 2007.**

SECCIÓN 3.

El departamento de educación investigará prontamente las quejas que se presenten contra servicios a estudiantes discapacitados y aplicará la *Ley de educación para personas con discapacidades (Individuals with Disabilities Education Act)* y las leyes sobre educación especial de Tennessee. El departamento cumplirá su obligación de hacer cumplir dichas leyes a través del proceso de quejas administrativas en la siguiente forma:

(1) El departamento proveerá un formulario de cumplimiento en el sitio Web del departamento. Además, proveerá a toda persona que lo solicite una copia escrita del formulario de quejas a través del servicio postal de los Estados Unidos. El departamento facilitará la presentación de los formularios de quejas a través de Internet. Si una queja se presenta por Internet, se considerará que ha sido firmada por quien la presenta si su nombre aparece en la queja. No se aceptarán quejas anónimas para fines de investigación.

(2) Si en la queja se alega que un sistema escolar ha cometido una infracción procesal contra las leyes pertinentes, el departamento determinará si existen fundamentos de hecho para la alegación. Si se determina que hay algún fundamento de hecho, en los siguientes diez (10) días laborales-escolares del hallazgo, el departamento enviará una carta de confirmación de la infracción alegada en la queja al sistema escolar y a la persona que ha presentado la queja. La respuesta deberá indicar si el departamento ha determinado que la infracción procesal ha causado una denegación sustancial de educación pública apropiada y gratuita.

(3) Si en la queja se alega que un sistema escolar ha cometido una infracción sustantiva que equivalga a la denegación de educación pública apropiada y gratuita, en los siguientes diez (10) días laborales-escolares del hallazgo, el departamento enviará al distrito escolar y a la persona que ha presentado la queja una carta de confirmación de la infracción y exigirá al sistema escolar que tome medidas correctivas que podrían incluir educación compensatoria, si se considera necesario.

(4) El departamento le exigirá a un sistema escolar que haya cometido una infracción procesal contra las leyes pertinentes que corrija la infracción en un lapso de diez (10) días laborales-escolares.

(5) El departamento le exigirá a un sistema escolar que haya cometido una infracción que no respete el derecho a recibir educación pública apropiada y gratuita, que corrija la infracción en un lapso de diez (10) días laborales-escolares. Si el sistema escolar no puede corregir la infracción en los siguientes diez (10) días laborales-escolares de la notificación, a pesar de sus esfuerzos diligentes, se le otorgará una extensión razonable no mayor de diez (10) días laborales-escolares adicionales para que la corrija.

(6) Si un sistema escolar recibe una notificación del departamento en la que se le indica que debe tomar medidas para corregir infracciones procesales o sustantivas contra leyes pertinentes,

deberá enviar al departamento y a la persona que presenta la queja una carta que describa las medidas correctivas que tome. El departamento determinará si las medidas tomadas por el sistema escolar han causado el cumplimiento de las leyes y los reglamentos pertinentes. El departamento enviará al sistema escolar una notificación escrita de su determinación en los siguientes diez (10) días laborales-escolares.

(7) En los siguientes treinta (30) días hábiles después de haber concluido la investigación, el departamento publicará todas las infracciones confirmadas y la validez de las infracciones contra las leyes o normas pertinentes en su sitio Web oficial. Dicha publicación incluirá el nombre del sistema escolar, una descripción de la infracción, una cita de la ley o el reglamento que se ha incumplido, las medidas correctivas que proponga el sistema escolar, y la resolución definitiva del departamento. El departamento protegerá la identidad del estudiante en toda información que publique.

## Apéndice C – Cartas

Durante la investigación y resolución de una queja administrativa se pueden enviar diferentes tipos de cartas.

Los asesores de cumplimiento hacen lo posible para que se preste atención a los detalles de cada queja administrativa y de que la correspondencia se escriba en forma profesional.

1. Se envía una notificación a la persona que presenta la queja para informarle que su queja ha sido recibida y que se ha comenzado a procesar su queja administrativa.
2. Se envía al sistema escolar una carta y una copia de la queja, instrucciones para que provea una respuesta e información sobre el proceso de investigación.
3. Al concluir la investigación se envía una carta final en la que se especifica qué debe hacer el sistema escolar (cuando sea necesario) para cumplir con las leyes federales o estatales.
4. Se envía una carta cuando los asuntos expresados en una queja administrativa no se pueden solucionar a través del proceso de quejas administrativas.
5. Se envía una carta cuando se ha solicitado una audiencia del debido proceso sobre un asunto que también ha sido presentado en una queja administrativa. Si en la carta se indica “*tolled*”, significa que la queja administrativa debe “esperar” para ver si la audiencia del debido proceso resuelve los asuntos presentados.
6. Se envía una carta a la persona que presentó la queja en la que se reconoce que el asesor de cumplimiento ha recibido información adicional de su parte y que se ha transmitido al sistema escolar como parte de la queja original.
7. Se envía una carta al sistema escolar con la información adicional que ha sido presentada por la persona que presentó la queja, con instrucciones para considerar la información adicional mientras se resuelve el asunto.
8. Se envía una carta al sistema escolar si no se recibe su respuesta en un plazo de sesenta (60) días calendario. Se podrían imponer sanciones si el sistema escolar no envía una respuesta.
9. Se envía una carta después de que el sistema escolar ha realizado las tareas requeridas para cumplir con los reglamentos federales o estatales.
10. Se envía una carta después de que cualquiera de las partes ha respondido a una Carta Final. Un asesor de cumplimiento estudia cualquier prueba nueva y decide si es necesario realizar algún cambio en la resolución original.

## Apéndice D – Recursos en Internet

IDEA - [www.idea.ed.gov](http://www.idea.ed.gov)

Departamento de Educación de los Estados Unidos  
(United States Department of Education - [www.ed.gov](http://www.ed.gov))

Tennessee Code Annotated - [www.michie.com/tennessee](http://www.michie.com/tennessee)

División de Educación Especial del Departamento de Educación de Tennessee  
(Tennessee Dept. of Education Division of Special Education -  
[www.state.tn.us/education/speced](http://www.state.tn.us/education/speced))

Consejo de Educación del Estado de Tennessee  
(Tennessee State Board of Education - [www.state.tn.us/sbe](http://www.state.tn.us/sbe))

Ley de Discapacidad y Centro de Defensa de Tennessee  
(Disability Law and Advocacy Center of Tennessee - [www.dlactn.org](http://www.dlactn.org))

Coalición de Discapacidad de Tennessee  
(Tennessee Disability Coalition - [www.tndisability.org](http://www.tndisability.org))

Tennessee Voices for Children - [www.tnvoices.org](http://www.tnvoices.org)

Support and Training for Exceptional Parents - [www.tnstep.org](http://www.tnstep.org)

The Arc of Tennessee - [www.thearctn.org](http://www.thearctn.org)

**DIVISIÓN DE EDUCACIÓN ESPECIAL  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE TENNESSEE  
QUEJA ADMINISTRATIVA**

**Para:** Office of Legal Services  
Tennessee Department of Education/Division of Special Education  
7<sup>th</sup> Floor, Andrew Johnson Tower  
710 James Robertson Parkway  
Nashville, Tennessee 37243-0380  
FAX: 615.253.5567

**De:** \_\_\_\_\_  
Nombre del padre, madre o tutor  
\_\_\_\_\_  
Dirección  
\_\_\_\_\_  
Ciudad Estado Código postal  
\_\_\_\_\_  
Teléfono (hogar) Teléfono (trabajo)  
\_\_\_\_\_  
Nombre del menor  
\_\_\_\_\_  
Fecha de nacimiento del menor Discapacidad del menor

Esta queja administrativa se presenta en nombre de \_\_\_\_\_, un(a) estudiante de la escuela \_\_\_\_\_, en el sistema escolar \_\_\_\_\_.

Las razones o fundamentos específicos para esta queja son:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Agradezco que se investigue esta queja y se me notifiquen los resultados. Comprendo que podría ser necesario divulgar una copia de cualquier correspondencia que presente sobre esta queja, mi nombre, el nombre del niño, y la naturaleza de mi queja a funcionarios del sistema escolar local para resolver estos asuntos.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha



Departamento de Educación, 4 de septiembre de 2007; Autorización para publicación núm. 331446; 6,014 ejemplares.  
Este documento público fue promulgado a un costo de \$0.97 por copia.