



Oficina del Sistema de Resolución de Problemas

## Guía estatal de procedimientos para presentar una queja sobre educación especial

---

Actualizado el 29 de mayo de 2025

## ÍNDICE

I.	Acerca de PRS y esta guía .....	4
II.	Asistencia técnica.....	6
III.	Autoridad/Jurisdicción del PRS .....	6
IV.	Presentación de una queja de educación especial .....	7
	a) Copia de la queja a la otra parte.....	8
	b) Confidencialidad y acceso de terceros a la información .....	9
V.	Contenido requerido de una queja .....	10
VI.	Límite de tiempo para presentar una queja de educación especial .....	11
	a) Fecha de recepción .....	11
	b) Procesamiento de la queja .....	12
VII.	Intentos de resolución mientras una queja está pendiente .....	12
VIII.	Plazos para la investigación .....	13
IX.	Retiro de una queja .....	13
X.	Proceso de investigación .....	14
	a) Última oportunidad del reclamante para presentar información adicional .....	15
	b) Posibles solicitudes de información posteriores .....	15
XI.	La determinación .....	16
XII.	Acción correctiva .....	16
XIII.	Acceso de las partes a la información durante el proceso de queja ante el PRS .....	19
XIV.	Finalidad de la decisión .....	20
XV.	Quejas de educación especial ante BSEA y PRS .....	21
	a) Mediación y quejas de educación especial ante el PRS.....	21

b)	Audiencias de debido proceso y quejas de educación especial ante el PRS .....	22
XVI.	Prohibición de represalias .....	23
XVII.	Quejas relativas a estudiantes inscritos en escuelas privadas con financiamiento privado...	23
XVIII.	Supervisión general del Departamento.....	24
XIX.	Glosario de términos.....	25

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

## **I. Acerca de PRS y esta guía**

El Departamento está comprometido a ayudar a las personas, escuelas y distritos escolares a resolver problemas, y alienta a los distritos escolares y a las escuelas a actuar con prontitud para responder a preguntas e inquietudes relacionadas con los programas educativos de los estudiantes. A través del PRS, el Departamento maneja las quejas según lo exigen las leyes y regulaciones federales y estatales aplicables. Esta guía se limita a los procedimientos relacionados con el manejo por parte de PRS de quejas que alegan una violación de la [Parte B de la Ley de Educación para Individuos con Discapacidades \(IDEA\)](#), [sus regulaciones de aplicación](#), la ley estatal de educación especial ([M.G.L. c. 71B](#)) o las regulaciones estatales de educación especial ([603 C.M.R. 28.00](#) o [603 CMR 18.00](#)).

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 reclamante puede retirar las inquietudes resueltas.

**Esta guía aborda las quejas de educación especial, según se define en el [Glosario de términos](#). Si está interesado 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 otras quejas. Por ejemplo, el cronograma de resolución aplicable a las quejas de educación especial no se aplica a las quejas de educación general.**

### *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 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: DESECompliance@mass.gov

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 ofrecer servicios de interpretación para 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 y realizará 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 y miembros de la comunidad. Para ello, se muestra información sobre el PRS en el [sitio web del Departamento](#) y se incluye en el [Aviso de garantías procesales para padres](#).

### *El papel de los especialistas del PRS*

Los 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 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 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.

## **II. Asistencia técnica**

PRS está disponible para brindar orientación y responder preguntas generales de padres/encargados legales, personal escolar y otros 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.

## **III. Autoridad/Jurisdicción del PRS**

El PRS tiene la autoridad para investigar alegatos que ocurrieron dentro de un año calendario a partir de la fecha de recepción de la queja. Tales alegatos pueden incluir que un distrito escolar o 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 alegatos que aborda el PRS incluyen, entre otros:

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

PRS tiene la autoridad para investigar alegatos que pertenecen a un estudiante individual o a un grupo de estudiantes. Además, es responsable de determinar si tiene jurisdicción sobre algunos o todos los alegatos de una queja. PRS no investigará alegatos sobre los que no tiene jurisdicción. Si no tiene jurisdicción sobre cualquiera de los alegatos en una queja, el PRS proporcionará una notificación por escrito a las partes explicando las razones para no investigar los alegatos. Si el PRS tiene jurisdicción sobre algunos, pero no todos, los alegatos planteados en una queja, proporcionará una notificación por

escrito a las partes que identifique los alegatos cerrados, las razones del cierre y los alegatos que investigará porque se encuentran dentro de su autoridad.

Consulte la siguiente guía de la [Oficina de Programas de Educación Especial del Departamento de Educación de EE. UU.](#) para obtener información adicional sobre quejas estatales:

#### **IV. Presentación de una queja de educación especial**

Cualquier individuo u organización, incluso de otro Estado, puede presentar una queja ante el PRS alegando que un distrito escolar, una escuela pública, una entidad educativa colaborativa, una escuela chárter, una escuela de educación especial privada aprobada o cualquier agencia pública<sup>1</sup> según se define en 34 C.F.R. §300.33 no ha cumplido con alguno de los siguientes requisitos:

- Parte B de la Ley de Educación para Individuos con Discapacidades (IDEA); o
- Regulaciones de implementación de la Parte B de IDEA en 34 C.F.R. §300; o
- Ley de Educación Especial de Massachusetts (M.G.L. c. 71B); o
- Las regulaciones de educación especial del Departamento en 603 C.M.R. 28.00 o 603 C.M.R. 18.00.

Las quejas presentadas ante el PRS pueden alegar violaciones con respecto a un estudiante individual o un grupo de estudiantes, lo que puede denominarse una queja sistémica.

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://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. Además, la queja podrá presentarse en cualquier idioma. Si el PRS tiene conocimiento de que un reclamante tiene un idioma principal distinto del inglés,

---

<sup>1</sup> Como Agencia Educativa Estatal, el Departamento está incluido en la definición de agencia pública según 34 C.F.R. §300.33. Por lo tanto, de acuerdo con 34 C.F.R. §§300.151 a 300.153, cualquier individuo u organización puede presentar una queja ante el PRS alegando que el Departamento violó la Parte B de IDEA o sus regulaciones de implementación en 34 C.F.R. Parte 300. Cualquier queja de este tipo debe cumplir con los requisitos descritos en el artículo 34 C.F.R. § 300.153 y se procesará de acuerdo con los requisitos de la Parte B de IDEA, sus regulaciones de implementación y esta Guía. Tenga en cuenta, sin embargo, que el PRS no está obligado a aceptar ni procesar quejas contra el Departamento planteadas conforme a las leyes o regulaciones estatales, incluidas, entre otras, G.L. c. 71B, 603 CMR 18 o 28.

proporcionará todas las comunicaciones orales y escritas tanto en inglés como en su idioma principal. Si se presenta una queja ante el PRS en un idioma distinto del inglés, el investigador hará que se traduzca la queja. Si bien el PRS recomienda el uso de su formulario de admisión en línea, los reclamantes no están obligados a utilizarlo (consulte a continuación para obtener información adicional sobre otras formas de presentar una queja).

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 (XVIII) de esta Guía para obtener más información).

#### 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 reclamantes que no puedan presentar una queja por escrito. Dicha asistencia razonable puede incluir la transcripción de las declaraciones orales de los 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: [DESECompliance@mass.gov](mailto:DESECompliance@mass.gov)

#### a) Copia de la queja a la otra parte

Los 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 reclamante.

b) 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](#).

PRS no compartirá información personal identificable del estudiante con un tercero, a menos que tenga el consentimiento por escrito que autorice compartir dicha información u otra documentación que dé derecho al tercero a acceder a información protegida de otro modo (por ejemplo, en respuesta a una citación emitida legalmente o una orden judicial como se permite según lo establecido en 34 C.F.R. § 99.31(a)(9)(i) and (ii)).

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

Si un tercero, individuo u organización, presenta una queja en nombre de un estudiante específico 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 estudiante, cualquier información de identificación personal sobre el estudiante será eliminada de la correspondencia del PRS y de las decisiones proporcionadas al reclamante. En algunos casos, la eliminación puede no ser suficiente para proteger la información de identificación personal del 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.

## **V. Contenido requerido de una queja**

Un 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 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. La queja debe contener un alegato de que el distrito escolar, la escuela pública, la entidad educativa colaborativa, la escuela chárter, la escuela de educación especial privada aprobada o la agencia pública según lo define [34 C.F.R. §300.33](#) no ha cumplido con la Parte B de la Ley de Educación para Individuos con Discapacidades (IDEA), su [regulaciones de aplicación](#) en [34 C.F.R. Parte 300](#), o las leyes y regulaciones estatales de educación especial. Las quejas no necesitan hacer referencia o citar disposiciones legales o regulaciones específicas.
2. La queja debe alegar una violación que haya ocurrido no más de un año antes de la fecha en que se reciba la queja según lo establecido en [34 C.F.R. §300.151](#).
3. Debe contener hechos en los que se basa el alegato.
4. La firma y la información de contacto del reclamante.
5. Si la queja se relaciona con un estudiante individual, debe contener:
  - 1) El nombre y dirección de la residencia del estudiante.
  - 2) El nombre de la escuela a la que asiste el estudiante.
  - 3) En el caso de un niño 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 estudiante y el nombre de la escuela a la que asiste.
  - 4) Una descripción de la naturaleza del problema del estudiante, incluidos los hechos relacionados con el problema, y
  - 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.

Cualquier queja presentada ante PRS alegando una violación de la ley estatal de educación especial ([M.G.L. c. 71B](#)) o las regulaciones estatales de educación especial ([603 C.M.R. 28.00](#) o [603 CMR 18.00](#)) por un distrito escolar, escuela pública, entidad educativa colaborativa, escuela chárter o escuela de educación especial privada aprobada también debe cumplir con los requisitos del 2 al 5 anteriores.

Además de la información **obligatoria** mencionada anteriormente, el PRS también solicita cierta información **opcional** como parte de su proceso de admisión. Esta información incluye, entre otros, el nombre de la escuela a la que asistía el estudiante en el momento de la inquietud, si es diferente a la escuela actual y si el reclamante desea presentar documentación para respaldar sus alegatos. Si bien esta información es útil para el proceso de queja, el reclamante no está obligado a enviar esta información opcional.

#### **VI. Límite de tiempo para presentar una queja de educación especial**

La queja presentada ante el PRS debe alegar una violación que haya ocurrido no más de un año antes de la fecha en que se reciba la queja. Un reclamante puede, pero **no** está obligado a, incluir referencias o citas a disposiciones específicas de leyes o regulaciones estatales o federales de educación especial.

El PRS podrá obtener y considerar información que exceda el período de un año si es necesario para determinar qué ocurrió durante el plazo de un año aplicable. Esta información podrá utilizarse para proporcionar un contexto relevante para evaluar los acontecimientos que entran dentro del alcance de la queja.

##### **a) 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.

- 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.

b) 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 V](#) de esta guía y se encuentra dentro de la jurisdicción del PRS como se describe en la [Sección III](#) de esta guía, el PRS comenzará una investigación.

Si PRS determina que la queja es insuficiente según los requisitos descritos anteriormente, se notificará por escrito al reclamante y al distrito, la escuela o la agencia pública, junto con los motivos por los cuales la queja es insuficiente.

Si la queja no se abre porque no incluía toda la información requerida, el 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. El PRS notificará a las partes de cualquier consolidación administrativa.

## **VII. 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>.

## **VIII. Plazos para la investigación**

El PRS emitirá una decisión por escrito dentro de los sesenta (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.

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 dentro de los sesenta (60) días o de las partes para participar significativamente en el proceso.

Si el PRS determina que una extensión del plazo de sesenta (60) días es apropiada, el 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 sesenta (60) días mencionado anteriormente, cualquier fecha límite relacionada con la queja, incluida la fecha límite de cualquier presentación, 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.

## **IX. Retiro de una queja**

Un 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 reclamante debe comunicarse con el especialista del PRS asignado.

## **X. Proceso de investigación**

Si una queja cumple con los requisitos de la [Sección V\(a\)-\(e\)](#) de esta guía, el PRS llevará a cabo una investigación independiente, obtendrá y revisará toda la información relevante, incluida la siguiente:

- PRS brindará al reclamante la oportunidad de presentar información adicional, ya sea oralmente o por escrito, sobre los alegatos en la queja de conformidad con [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(2\)](#). Si el PRS recibe información adicional del reclamante que puede cambiar el alcance de la investigación (es decir, nuevos alegatos de incumplimiento) del alcance identificado por la admisión original, el PRS puede incluir los nuevos alegatos en el alcance de la investigación existente u ordenar al reclamante que presente una nueva queja del PRS, a su discreción. Si el PRS incluye los nuevos alegatos en el alcance de la investigación existente, notificará a la parte contra quien se presenta la queja.
- El PRS brindará a la agencia pública la oportunidad de responder a la queja, incluyendo, como mínimo:
  - A criterio de la agencia pública, una propuesta para resolver la queja; y
  - 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 los alegatos planteados.
- El PRS puede emitir una Solicitud de Respuesta 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 destinatario deberá responder. Sin embargo, a exclusivo criterio del PRS, puede acordar una fecha de presentación alternativa.
- Si un distrito escolar, escuela o agencia pública reconoce el incumplimiento de los requisitos aplicables, puede presentar una propuesta de Plan de Acción Correctiva (CAP) para la consideración del PRS. Sin embargo, el PRS tomará una determinación independiente con respecto a cualquier incumplimiento y a las acciones correctivas necesarias.
- La respuesta al RLR se llama respuesta local. El reclamante debe recibir una copia de la respuesta local y la documentación relacionada. Sin embargo, es posible que sea necesario editar la respuesta local proporcionada al reclamante para proteger la información de identificación personal de terceros.

Si en cualquier momento durante una investigación del PRS sobre una queja relacionada con un 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 a la parte la oportunidad de responder.

a) Última oportunidad del reclamante para presentar información adicional

Se anima al reclamante a que presente información, incluida cualquier documentación relevante a sus alegatos al momento de presentar su queja. El reclamante podrá presentar información adicional, ya sea oralmente o por escrito, sobre las denuncias durante la investigación de su queja. El PRS establecerá un cronograma, a su discreción, para que el reclamante presente cualquier información adicional. El cronograma se establecerá de manera que no se retrase la finalización de la investigación dentro del plazo requerido.

b) 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 los alegatos 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.

#### **XI. 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 de educación especial.

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

El PRS emitirá un dictamen de **cumplimiento** cuando determine que el distrito, escuela o agencia pública cumplieron con las leyes o regulaciones aplicables 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 emitirá un dictamen de **incumplimiento** cuando determine que el distrito, escuela o agencia pública no cumplieron con las regulaciones o leyes aplicables de educación especial. Normalmente todas las partes reciben una copia de la decisión escrita.

#### **XII. Acción correctiva**

Cuando el PRS emite un dictamen de incumplimiento, puede exigir que el distrito, la escuela o la agencia pública implementen acciones correctivas.



### *Elaboración de órdenes de acción correctiva*

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 niño (como servicios compensatorios o reembolso monetario); y
- 2) provisión futura apropiada de servicios para todos los 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 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 estudiantes involucrados y los pasos necesarios para lograr el cumplimiento y la provisión futura adecuada de servicios para todos los estudiantes con discapacidades. Para determinar las soluciones a nivel estudiantil, el PRS considera, según lo apropiado, factores como si al estudiante se le negó FAPE, el alcance de los servicios perdidos y si el estudiante no logró un progreso efectivo durante el período de incumplimiento identificado.

Al elaborar órdenes de acciones correctivas, el PRS establecerá fechas límite en las que el distrito, la escuela o la agencia pública deben tomar la acción requerida y fechas límite en las que el distrito, la escuela o la agencia pública deben enviar la documentación al PRS. Estos plazos quedan a criterio de PRS

y se establecen con el fin de garantizar que el incumplimiento se resuelva lo antes posible y en ningún caso en más de un año.

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.

#### *Aplicación de la acción correctiva*

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

Una vez que se haya emitido una determinación que incluya una acción correctiva, el PRS asignará un especialista para revisar y determinar si el distrito, la escuela o la agencia pública cumplieron con la acción correctiva requerida en la carta de determinación. Para hacer cumplir la acción correctiva ordenada, el especialista del PRS puede brindar asistencia técnica, emitir órdenes, emitir acciones correctivas adicionales y/o tomar otras acciones necesarias para lograr el cumplimiento. Para verificar la corrección del incumplimiento, PRS puede tomar medidas como realizar una revisión de los registros, archivos de datos y otras fuentes de información confiable para verificar la corrección.

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\(e\)](#). En raras circunstancias, si un distrito, escuela o agencia pública no corrige el incumplimiento identificado de manera oportuna (es decir, dentro de un año calendario a partir de la determinación de incumplimiento por parte del PRS), este aún debe verificar que el incumplimiento se corrigió posteriormente. En última instancia, si PRS no ha verificado que el incumplimiento se ha corregido

dentro del plazo de un año, no cerrará el dictamen original y podrá imponer acciones correctivas adicionales y/o iniciar acciones de cumplimiento, según lo considere necesario.

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 la agencia pública cumplió con los requisitos.

### **XIII. Acceso de las partes a la información durante el proceso de queja ante el PRS**

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<sup>2</sup>.** 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 de la respuesta local del distrito, escuela o agencia pública;
- Presentación de la documentación adicional que, a criterio del PRS, tenga un impacto sustancial en la determinación y que no sea accesible para la otra parte;
- Información adicional presentada por el reclamante; y
- Presentaciones finales de acciones correctivas, a menos que el PRS indique lo contrario.

La documentación que se proporcione al reclamante debe ser tanto en inglés como en su idioma principal.

---

<sup>2</sup> Además, la OSEP ha aclarado: “El proceso estatal de quejas **tiene como propósito ser menos conflictivo que la presentación más formal de una queja de debido proceso** y posible audiencia de debido proceso. Los procedimientos estatales de queja no brindan a las partes los amplios derechos procesales que se otorgan a las partes en una audiencia de debido proceso. **Por ejemplo, el proceso estatal de quejas no exige que las partes aporten pruebas, ni tampoco que un Estado permita a las partes revisar las presentaciones de la otra parte** o para interrogar a los testigos”. 71 Reg. Fed. 46540, 46605 (14 de agosto de 2006) [Carta dirigida a Reilly \(OSEP 2014\)](#) (énfasis añadido).

A su entera discreción, PRS puede imponer límites razonables a esta práctica, incluidos, entre otros, los casos en que el intercambio de información con la parte contraria pueda causar una demora en la emisión de una determinación por parte del PRS. Si tiene preguntas sobre el intercambio de información durante la tramitación de su queja, puede hablar con el especialista del PRS asignado a su caso.

#### **XIV. Finalidad de la decisión**

**Las decisiones del PRS son definitivas y no pueden ser apeladas.** Sin embargo, una o ambas partes pueden solicitar una mediación o una audiencia de debido proceso mediante las Apelaciones de la Oficina de Educación Especial (BSEA) en relación con las mismas cuestiones que abordó 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.

Tenga en cuenta que este proceso se limita estrictamente a corregir los hallazgos de hecho que sean inconsistentes con la evidencia presentada durante la investigación. **No** está destinado a:

- Revisar o cuestionar el/los criterio(s) legal(es) aplicado(s) en la decisión;
- Mostrar desacuerdo con el análisis, las conclusiones o los hallazgos generales del PRS;
- Solicitar la reconsideración del resultado o de las acciones correctivas; o
- Presentar nueva información que no forme parte del expediente original.

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 y señalar, en la documentación presentada durante la investigación, dónde se encuentra la contradicción;
- 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.

No se considerarán 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 incluyan la información requerida.

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

#### **XV. Quejas de educación especial ante BSEA y PRS**

Se alienta a las partes a continuar trabajando juntas para resolver disputas.

##### **a) Mediación y quejas de educación especial ante el PRS**

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 un alegato planteado 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 esos alegatos.

- 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 especialista del PRS al caso para monitorearlo continuamente y reanudar la investigación si las partes no pueden resolver cualquiera de los alegatos planteados en la queja durante la mediación. El 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

especialista del PRS se comunicará con las partes para determinar si los alegatos planteados en la queja se resolvieron, momento en el cual cualquier alegato 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. § 300.152(a) y (b)(1)(i).

Si el distrito, la escuela o la agencia pública y el reclamante resuelven todas o una parte de los alegatos planteados en la queja, el reclamante puede retirar la queja o ciertos alegatos dentro de la misma. El PRS puede cerrar una queja a petición del 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.

#### b) Audiencias de debido proceso y quejas de educación especial ante el PRS

De conformidad con 34 C.F.R. § 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 de BSEA simultánea hasta la conclusión de la audiencia.

Si la queja del PRS incluye alegatos sobre violaciones que **no están en cuestión** en la audiencia de debido proceso de BSEA, esos alegatos deben resolverse dentro del plazo de sesenta (60) días, sujeto a cualquier extensión permitida.

Si todos los alegatos planteados 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 BSEA emita una decisión final o la audiencia haya concluido.

Durante cualquier período en el que una queja del PRS o algún alegato se postergue en espera de la resolución de una audiencia de debido proceso de BSEA, se asignará un especialista del PRS para seguir

de cerca el progreso del asunto de BSEA y continuar la investigación del PRS sobre cualquier alegato que no haya sido resuelto 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 funcionario de audiencias de BSEA ha resuelto un tema en una audiencia de debido proceso que involucra a las mismas partes, la decisión de este funcionario es vinculante sobre ese asunto y el PRS no puede investigar el mismo tema.

#### **XVI. 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  
Departamento de Educación de EE. UU.  
Edificio del Departamento de Educación Lyndon Baines Johnson  
400 Maryland Avenue, SW  
Washington, DC 20202-1100  
Teléfono: 800-421-3481  
FAX: 202-453-6012; TDD: 800-877-8339  
Correo electrónico: [OCR@ed.gov](mailto:OCR@ed.gov)  
<https://ocrcas.ed.gov/>

#### **XVII. Quejas relativas a estudiantes inscritos en escuelas privadas con financiamiento privado**

En algunas circunstancias, un funcionario 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 por sus padres en escuelas privadas. El funcionario de la escuela privada puede presentar una queja ante el PRS alegando que la agencia educativa local no cumplió con los requisitos de Child Find para identificar a los estudiantes colocados 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](#).

#### **XVIII. Supervisión general del Departamento**

DESE tiene responsabilidades de [supervisión general](#) conforme a la Parte B de IDEA y sus regulaciones de implementación. Como parte de sus responsabilidades de supervisión general, DESE brinda asistencia técnica y supervisa la implementación de la Parte B de IDEA, sus regulaciones, y las leyes y regulaciones estatales de educación especial 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 alegatos creíbles.



## **XIX. 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. Información adicional sobre la BSEA: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.
2. **Reclamante** es la persona mayor de 18 años u organización que presenta una queja ante el PRS.
3. **Admisión de quejas (o Admisión)** se refiere al [modelo de formulario de admisión](#) de quejas estatales de PRS u otra documentación utilizada para presentar una queja ante el PRS. La Admisión de quejas debe cumplir con los requisitos descritos en la [Sección V\(a\)-\(e\)](#) 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.
11. **Ley de Educación para Personas con Discapacidades (IDEA)** es la ley federal que brinda protecciones a los estudiantes elegibles con discapacidades, incluyendo, pero no limitándose, al derecho a recibir una educación pública adecuada y gratuita (FAPE) en el entorno menos restrictivo (LRE). La Parte B de 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 IDEA y sus regulaciones adjuntas. Las regulaciones federales que implementan la Parte B de 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](#) hasta [300.153](#).
12. **Respuesta local** es un documento preparado por la parte contra quien se ha presentado una queja, que aborda formalmente los alegatos descritos en una queja y que está dirigido al Departamento.
13. **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.
14. **Estudiante de escuela privada colocado por sus padres**, tal como se utiliza en esta guía, es un estudiante que asiste a una escuela privada en Massachusetts con financiamiento privado o que recibe educación en casa. Esto, por lo general, significa que un padre, madre, encargado legal u otro individuo u organización paga la matrícula del estudiante (si corresponde), no el distrito escolar ni una agencia pública. Esto no incluye a un estudiante que es colocado en una escuela o programa de educación especial privado aprobado por el equipo del IEP del estudiante.
15. **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.
16. **Especialista del PRS** es un miembro del personal del Departamento que responde a preguntas y quejas, realiza investigaciones sobre alegatos de incumplimiento y proporciona información al público y a los distritos escolares sobre los requisitos educativos.

17. **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](#).
18. **Solicitud de respuesta 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 RLR 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. El RLR también puede solicitar información y/o documentación específica que pueda ayudar al Departamento en su investigación de las inquietudes planteadas en la queja.
19. **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.
20. **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.
21. **Escuela** tal como se utiliza en esta guía puede referirse a una escuela pública, entidad educativa colaborativa, escuela especial de educación privada aprobada por el Departamento, programa o colocación.
22. **Educación especial** significará instrucción especialmente diseñada para satisfacer las necesidades únicas del 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.
23. **Queja de educación especial** es una queja escrita y firmada, que cumple con los requisitos descritos en la [section V\(a\)-\(e\)](#) de esta guía, que se relaciona con un alegato de que: (a) una escuela pública, un distrito escolar, una escuela de educación especial privada aprobada, una entidad educativa colaborativa, el Departamento u otra agencia pública violó la Parte B de IDEA o sus regulaciones adjuntas; o (b) una escuela pública, un distrito escolar, una escuela de educación especial privada aprobada o una entidad educativa colaborativa violó la ley estatal de educación especial ([M.G.L. c. 71B](#)) o las regulaciones estatales de educación

especial ([603 C.M.R. 28.00](#) o [603 CMR 18.00](#)). La queja de educación especial puede plantear un alegato con respecto a un estudiante individual o a un grupo de estudiantes.

24. **Mediación de educación especial** es un proceso voluntario para resolver disputas relacionadas con la educación especial administrado por BSEA, donde un mediador capacitado e imparcial trabaja para ayudar a las partes a resolver disputas o resolver problemas. Puede encontrar más información sobre la mediación de BSEA [aquí](#).
25. **Tercero** es una persona que no es el estudiante adulto ni el padre/madre/encargado legal del estudiante.