

PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER QUEJAS

BAJO LA LEY DE MEJORAMIENTO DE INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES DE 2004

Sección 1. Presentar una Queja

A. Presentar una Queja Formal

Cualquier individuo u organización de Idaho o de otro estado que cree que un distrito escolar o agencia de educación ha violado un requisito de la Parte B en el Mejoramiento de Individuos con Discapacidades de la Ley de Educación de 2004 (IDEA 2004) puede presentar una queja formal ante el Departamento de Educación del Estado (SDE). La queja deberá:

1. Ser presentada por escrito. El correo electrónico no es aceptable. (El SDE proporcionara ajustes razonables para personas que necesiten ayuda en presentar quejas por escrito.)
2. Ser firmada y fechada.
3. Incluir una acusación o más. Las acusaciones mantendrán las declaraciones de que una agencia de educación ha violado un requisito de la Parte B de IDEA 2004. La supuesta violación no puede ser de más de un año a partir de la fecha de recepción de la denuncia por SDE.
4. Incluir los hechos de cada acusación. Hechos que soporten cada acusación. Hechos sostenibles son una descripción de los eventos para soportar la alegación(es), incluyendo el nombre(s) del alumno (s) involucrado, según corresponda.
5. Incluir una propuesta de resolución a la queja.

B. Información Requerida de Contactos

Los denunciantes deberán incluir su dirección postal y numero de teléfono de casa y del trabajo, así como el nombre, dirección y numero de teléfono del estudiante involucrado.

C. Dirección para Queja Formal

Las quejas deben enviarse a:

Dispute Resolución Coordinador
State Department of Education
Division of Student Achievement and School Improvement
P.O. Box 83720
Boise, ID 83720-0027

Sección 2. Evaluación Quejas

A veces, el SDE puede no ser capaz de proceder con la resolución de todas las inquietudes de un demandante. Las quejas serán evaluadas para determinar si el SDE puede proceder con la resolución. El SDE notificará al demandante, dentro de los 30 días de haber recibido una queja, si no se puede proceder a la resolución de la queja y los motivos. El demandante tendrá la opción de presentar una nueva denuncia y reiniciar el plazo de 60 días o la revisión de la queja. Si la queja revisada contiene alegaciones adicionales en las que la SDE pueda proceder, el SDE modificara el alcance de la resolución de la queja y puede extender el plazo de 60 días.

A. La resolución de quejas no pueden proseguir cuando:

1. La queja no se presenta por escrito.
2. La solicitud no esta firmada.
3. La queja no incluye alegaciones de violaciones en Parte B. (Si es apropiado, el SDE notificara al demandante de la agencia correspondiente, entidad, o al proceso para hacer frente a sus preocupaciones.)

PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER QUEJAS
BAJO LA LEY DE MEJORAMIENTO DE INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES DE 2004

4. La queja no incluye los hechos para apoyar las alegaciones de ninguna de las acusaciones.
5. Todas las alegaciones se han resuelto en una audiencia anterior de debido proceso. Sin embargo, el SDE resolverá una queja alegando que la agencia de educación fracasó en implementar la decisión tomada en la audiencia de debido proceso.

B. Resolución de cada alegación no puede proceder cuando:

1. alguna de las declaraciones en la queja no son alegaciones de que una agencia de educación ha violado un requisito de la Parte B de IDEA 2004. En esta situación, el SDE procederá con la resolución de las declaraciones que son alegaciones. Cuando sea apropiado, el SDE ayudará al demandante a esclarecer otras declaraciones y/o informará al demandante de la agencia correspondiente, entidad, o al proceso para hacer frente a la preocupación que no alega violaciones en IDEA 2004.
2. Los hechos para apoyar algunas de las acusaciones no se proporcionan. En esta situación, el SDE procederá con la resolución de las alegaciones de los hechos que han sido incluidos. Si es apropiado, el SDE ayudará al demandante con la identificación de los hechos o sus otras alegaciones.
3. Algunas o todas las alegaciones en la queja son objeto de una audiencia de debido proceso en curso. En esta situación, el SDE procederá con la resolución de alegaciones que no son parte de la audiencia de debido proceso. El SDE colocará a un lado las acusaciones que son objeto de una audiencia de debido proceso y se suspenderá el plazo para las alegaciones.

Cuando la audiencia se resuelva, el SDE procederá con la resolución de cualquier acusación en la que el oficial de audiencia no se ha pronunciado. Sin embargo, el SDE procederá a resolver las denuncias de que una agencia de educación fracasara en implementar una decisión de la audiencia de debido proceso.

- C. Si se retira la denuncia por el demandante antes de que venza el plazo para la resolución, el SDE cerrará la queja."

Sección 3. Proceso de Resolución de la Queja

El SDE hará todo lo posible para resolver las quejas de la manera menos contradictoria. Resolución de una queja formal puede ser logrado a través de uno o más de los siguientes cuatro procesos:

1. **Verificación de resolución:** En cualquier momento durante la investigación, la agencia de educación puede enviar información al SDE para documentar que una o más de las alegaciones de la queja han sido resueltas. El SDE también pueden recibir la misma información de otras fuentes.
2. **Plan de acción correctiva (CAP):** El distrito podrá proponer un CAP para hacer frente a las alegaciones en la queja. El SDE puede aceptar, rechazar, o negociar la propuesta de CAP o requerir otras medidas correctoras o plazo de tiempo para asegurar que el distrito lograra el cumplimiento por cada una de las alegaciones mencionadas en la queja. Si este proceso no tiene éxito, el SDE llevará a cabo una completa investigación.
3. **Anticipada resolución de queja (ECR):** El SDE puede proponer el uso de ECR para resolver la queja. Este mutuo enfoque proporciona al demandante y al distrito la oportunidad de resolver inmediatamente problemas provocados por la queja, a pesar de que las partes puedan no ponerse de acuerdo sobre las particulares de los hechos y conclusiones. El Coordinador de Resolución de Quejas del SDE o un investigador contratado facilitará una resolución a través del desarrollo de un acuerdo por escrito firmado por ambas partes. Si este proceso no tiene éxito, el SDE llevará a cabo una completa investigación.

PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER QUEJAS
BAJO LA LEY DE MEJORAMIENTO DE INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES DE 2004

4. **Investigación:** Si es necesario, el SDE investigara la denuncia utilizando entrevistas y la revisión de archivos, correspondencia, y demás información. Una investigación en situ puede ocurrir si es necesario.

Sección 4. Actividades de Cumplimiento

El SDE negociara o exigirá medidas correctivas, que incluyan plazos, según sea necesario, por la agencia de educación para lograr el cumplimiento.

- A. **Remedio:** El SDE identificara la acción específica necesaria para que el distrito pueda lograr el cumplimiento. Si se determina que el distrito no ha logrado proporcionar servicios, el SDE se enfocará:
1. Cómo remediar la privación de esos servicios, incluyendo si es apropiado, la adjudicación de la educación compensatoria, reembolso monetario u otra acción correctiva apropiada para las necesidades del estudiante que es el objeto de la queja, y
 2. Provisión futura apropiada de los servicios para todos los estudiantes con discapacidad en la agencia de educación.
- B. **Documentación:** El SDE verificara la implementación de acciones correctivas y cumplimiento obteniendo la documentación del distrito o agencia de educación, lo que confirmara el cumplimiento de la queja, o realizando un seguimiento en el mismo lugar.
1. **Asistencia Técnica:** Si es necesario, el SDE proporcionará asistencia técnica para el distrito o agencia de educación durante o después de la resolución de quejas. El SDE mantendrá un registro de asistencia técnica proporcionada a los distritos o las agencias de educación.
 2. **Sancciones:** Si el distrito o agencia de educación no logra el cumplimiento, el SDE podrá iniciar el procedimiento de retener los fondos federales hasta que se logre el cumplimiento.

Sección 5. Pasos de Resolución de Quejas

Dentro de los 60 días de haber recibido la queja, el SDE completara lo siguiente:

- A. El SDE decidirá aceptar o rechazar la denuncia sobre la base de alegaciones y hechos de apoyo.
- B. Notificara a ambas partes por escrito de la determinación de SDE, incluyendo una copia de la queja y "Procedimientos para Resolver Quejas".
- C. Ofrecerá mediación a ambas partes como un método para resolver las preocupaciones del demandante.
- D. El denunciante será notificado de su derecho de presentar información adicional, ya sea oralmente o por escrito. Se pedirá a los denunciantes que presenten por escrito información adicional dentro de los 15 días de haber recibido la notificación del derecho a hacerlo. El demandante puede presentar la información oral adicional a través de una entrevista con el investigador de la queja.
- E. Reunirá información adicional suficiente para hacer una determinación de cada alegación a través de indagación informal de los hechos, teléfono o entrevistas personales, y una revisión de los archivos, documentos, correspondencia y demás información. Si ambas partes coinciden en que una o más violaciones se han producido, no se llevará a cabo más escrutinio en esas áreas."
- F. Llevara a cabo una investigación independiente sobre el terreno si se determina que es necesario.

**PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER QUEJAS
BAJO LA LEY DE MEJORAMIENTO DE INDIVIDUOS CON DISCAPACIDADES DE 2004**

- G. Revisara toda la información pertinente y tomara una determinación independiente para cada alegación presentada por el demandante en cuanto a si la agencia de educación ha violado un requisito de la Parte B de IDEA 2004.
- H. Emitirá un informe final a la agencia demandante y distrito o a la agencia de educación que contenga:
1. Una introducción con:
 - a. Un número asignado de caso con la fecha en que la denuncia fue recibida por el SDE.
 - b. El nombre de las partes involucradas.
 - c. Las alegaciones de los demandantes.
 - d. Nombre del investigador de la queja.
 - e. Información identificada recogida y revisada.
 - f. Si es relevante, una descripción de cualquier extensión del plazo de 60 días y las circunstancias excepcionales que justificaban la extensión.
 2. Conclusiones de los hechos del SDE.
 3. La conclusión del SDE en relación con cada denuncia.
 4. Si el SDE determina que la agencia de educación ha violado un requisito de la Parte B, Acción correctiva requerida (s) se hará constar en el informe. Un plazo de tiempo y método de documentar el cumplimiento será incluido.
- I. Información de identificación personal del estudiante no será incluida en el informe final. Se evitará el uso de información personal identificable sobre el personal empleado por la agencia de educación.
- J. El plazo de 60 días puede ser extendido si existen circunstancias excepcionales y están documentadas por el SDE, o las partes convengan a participar voluntariamente en la mediación u otras opciones de solución de controversias que ofrece el SDE. Si el plazo se extendió, ambas partes serán notificadas. La notificación incluirá la longitud de la extensión y una descripción de las circunstancias excepcionales que justifican la ampliación.

Sección 6. Registro de Quejas

Cada expediente de queja se conservará por un período de al menos 5 años e incluirá el original o una copia de:

1. La queja.
2. Las notas de investigación, documentos, correspondencia, registros telefónicos, etc.
3. El reporte final, o documentación de que la denuncia fue retirada.
4. Verificación del cumplimiento si actividades adicionales son requeridas en el informe.