

¿Qué es una queja formal?

La queja formal es uno de los tipos de procesos de resolución de disputas que los padres de niños con discapacidades pueden utilizar para resolver inconvenientes o desacuerdos. Cualquier persona puede presentar una queja formal. Pueden presentarse quejas sobre cualquier tipo de infracción a la Ley de Educación para Personas Discapacitadas (Individuals with Disabilities Education Act (IDEA)). Las quejas pueden ser sobre infracciones que afecten a un estudiante o a un grupo de estudiantes. También pueden ser sobre infracciones a todo el sistema de la Ley IDEA. Las quejas formales deben presentarse por escrito. También deben estar firmadas por la persona que la presenta.

Las quejas formales son investigadas por el Georgia Department of Education (GaDOE).

El procedimiento de las quejas formales no sustituirá la mediación ni el debido proceso. Cuando se presente una queja, también se ofrecerá la mediación. Si también se ha solicitado una audiencia de debido proceso por el mismo inconveniente, la queja se dejará de lado en espera de la resolución del debido proceso. Esto puede afectar los plazos y el tiempo de espera para obtener una decisión por escrito sobre una queja.

Información que debe saber:

✓ Las quejas formales **deben** basarse en infracciones que hayan ocurrido **no más de un año calendario** antes de la fecha de presentación de la queja.

✓ Las quejas formales **deben** incluir:

- Una declaración en donde se exponga que la escuela ha violado la Sección B de la ley IDEA.
- Hechos detallados que respalden esa declaración.
- Su firma y su información de contacto.
- Si la queja supone que las infracciones afectaron a un estudiante en particular, dicha queja también **debe** _____ incluir:

- el nombre del estudiante
- la dirección del estudiante
- el nombre de la escuela a la que asiste el estudiante
- una descripción del problema
- los hechos relacionados con el problema
- una posible solución para el problema, si se conoce

✓ Para presentar una queja formal:

- Envíe la queja escrita y firmada al GaDOE, a la siguiente dirección:
Director, Division for Special Education Supports and Services
Georgia Department of Education
1870 Twin Towers East
Atlanta, Georgia 30334-5010

- O bien, por fax al: 404-651-6457

- Envíe una copia de la queja al sistema escolar (Superintendente o Director de educación especial) **al mismo** _____ **tiempo** que presenta su queja formal al GaDOE.

✓ Investigaciones de quejas formales:

- Las quejas se investigan y se toman medidas al respecto dentro de los 60 días calendario, a partir del momento en el cual el GaDOE haya recibido la queja.
- El Sistema escolar local debe proporcionar una respuesta por escrito al GaDOE y a la persona que presentó la queja, dentro de los 10 días hábiles. Esta documentación debe incluir la respuesta a las denuncias y los documentos que la respalden.
- El GaDOE puede solicitar una investigación independiente que incluya entrevistas a testigos, revisión de documentos o una visita al sistema escolar.
- Los investigadores del GaDOE determinarán si se ha infringido la ley IDEA.
- Tanto usted como el sistema escolar recibirán copias de toda la correspondencia.

✓ Decisiones por escrito sobre las quejas formales:

- Se enviará una decisión por escrito tanto a usted como al sistema escolar y abordará todas las denuncias. Estas decisiones incluirán los resultados y las conclusiones. Si el distrito no está en conformidad con lo que corresponde, la decisión establecerá los pasos necesarios para resolver la queja.

Consejos para las familias:

- ✓ Utilice estos hipervínculos para revisar la [Sección B de la ley IDEA](#), las [Normas de educación especial del estado de Georgia](#) y el [Formulario de quejas formales del GaDOE](#). No es necesario que cite las leyes ni las normas estatales en su queja, pero estar familiarizado con esta información le ayudará a redactarla.
- ✓ Antes de presentar una queja, asegúrese de haber hablado con el director local de educación especial para explicarle su situación y pedirle ayuda. Considere la opción de enviar una queja si hay un inconveniente que debe resolverse de inmediato. Si a su hijo se le prohíbe participar de las actividades, quizá sea ésta la manera más rápida de obtener un resultado o una respuesta de su distrito escolar. Si su hijo se encuentra en peligro, usted debe informarles a las autoridades correspondientes de inmediato.
- ✓ Redacción de la queja y descripción del problema:
 - Sea específico. Enumere los hechos. Los hechos deben describir qué sección de la ley IDEA o qué normas del estado de Georgia se han violado.
 - Incluya respuestas a las preguntas "quién, qué, cuándo y dónde" respecto de los hechos que componen la queja.
 - Explique la cronología de los sucesos.
 - Incluya los nombres de los responsables de la infracción.
 - Describa el daño que resultó de la infracción.De ser posible, cite todos los documentos que respaldan sus denuncias. Los tipos de documentos pueden incluir: datos de la Pirámide de intervención, formularios del Equipo de apoyo al estudiante (Student Support Team (SST)), registros de educación especial, datos e informes utilizados para evaluar a su hijo o correspondencia pertinente, como cartas, mensajes de correo electrónico, grabaciones de conversaciones telefónicas u otras comunicaciones entre usted y la escuela.
 - Nunca envíe los documentos originales. Siempre envíe las copias al presentar una queja formal.
 - Pídale a un amigo que lea la queja para comprobar si puede identificar el "quién, qué, cuándo y por qué" de la queja. Si la queja no es clara para un amigo, tampoco lo será para un investigador.
- ✓ Su papel en la investigación:
 - Se le puede solicitar que se reúna con el investigador para proporcionar más información sobre la queja.
 - Esté preparado y lleve consigo todos los registros pertinentes. Haga un bosquejo de las áreas clave de su queja.
 - Brinde al investigador toda la información específica que tenga.
 - Mantenga la calma y no permita que la ira o la frustración afecten su interacción con el investigador.
- ✓ Elaboración de una posible solución:
 - Asegúrese de que la solución que usted proponga se enfoque en el estudiante y sea pertinente desde el punto de vista educativo.
 - No solicite maestros, proveedores de servicios o servicios experimentales específicos.
 - Sea creativo y enfóquese en las necesidades de su hijo.
 - Proponga ideas para tratar los inconvenientes procesales que pudieran haber surgido.

Obtenga más información en:

Parent to Parent of Georgia
770-451-5484 o 800-229-2038
www.p2pga.org

**Georgia Department of Education, División para servicios de educación especial y apoyo
(Division for Special Education Services and Supports)**
404-656-3963 o 800-311-3627 y pida que lo transfieran a Educación especial (Special Education)
http://www.gadoe.org/ci_exceptional.aspx

Manual de implementación educativa del Georgia Department of Education
http://www.gadoe.org/ci_exceptional.aspx?PageReq=CIEXCImpMan
(Consulte el capítulo de resolución de disputas)

Recursos adicionales: comuníquese con el **Director de educación especial (Special Education Director)** de su sistema escolar.