



PROCESO DISEÑADO PARA INCORPORAR LA REUNIÓN DE
~~CONCILIACIÓN DENTRO DEL PROCEDIMIENTO DE QUERELLAS~~
SEGÚN EXIGE LA LEY IDEIA 2004

A-Radicación

1. El funcionario que recibe a un padre, madre o encargado debe orientarle sobre todas las alternativas para dilucidar controversias u obtener servicios de educación especial utilizando como referencia los boletines u opúsculos que provee la Unidad de Divulgación y Asistencia a Padres. Entre los métodos a promover se encuentran:

- a. la mediación pura
- b. el remedio provisional
- c. el procedimiento de querellas
- d. el procedimiento de quejas

2. Un padre, madre o encargado puede dilucidar una controversia relacionada con servicios de educación especial mediante la solicitud de mediación pura o la radicación de una querella. El padre, madre o encargado presenta la querella asistiendo personalmente a la Oficina del Superintendente de Escuelas de su distrito de residencia. De no ser posible, puede radicar la misma personalmente en el Centro de Servicios de Educación Especial al que pertenece su distrito de residencia. En el caso de que el padre, madre o encargado no pueda radicar su querella en uno de los dos lugares indicados anteriormente, puede entregarla en la Unidad Secretarial de Querellas y Remedio Provisional.

3- La querella deberá incluir la siguiente información:

- fecha en que se radica la querella
- nombre del estudiante
- nombre, dirección y teléfonos de contacto de la persona que radica la querella
- número de registro
- distrito/región
- dirección residencial/postal
- nombre de la escuela a la que asiste
- descripción de la naturaleza del problema
- remedio que se propone para solucionar la controversia
- firma del querellante

4- El funcionario asignado le entregará el formulario disponible para atender controversias al padre, madre o encargado. Este formulario se podrá utilizar para: solicitar una mediación, radicar una querella o dilucidar situaciones relacionadas con medidas disciplinarias. Además, éste proveerá información general relacionada con el proceso y asistirá al padre, madre o encargado durante éste. El funcionario es responsable de entregar los derechos de los padres sobre el procedimiento de manejo de controversias. El funcionario asignado debe cotejar el formulario para asegurar que la información esté completa y legible. Firmará el documento, indicando la fecha del recibo del mismo y entregará copia al querellante.

5. Cualquier solicitud de querella presentada en un documento que no sea el formulario disponible para atender



querellantes tiene que incluir toda la información mencionada en el inciso 3.

6- Si el padre, madre o encargado radica una querella, es mandatorio que éste participe de una reunión de conciliación, excepto que solicite acogerse al proceso de mediación o que acuerde junto al Departamento por escrito renunciar a la misma. En este caso pasará directamente a una vista administrativa, lo que debe indicarse en el documento de radicación.

B- Trámite, recibo y contestación:

1- El funcionario del Departamento de Educación que recibe el formulario enviará el documento inmediatamente mediante fascímil o entrada al sistema de información, a la Unidad de Asistencia a Padres de los Centros de Servicios de Educación Especial, asegurando su envío no más tarde de veinticuatro (24) horas de haberse radicado. Deberá igualmente constatar su transmisión mediante comunicación telefónica a dicha oficina.

2- En el caso de una solicitud de mediación, la Unidad de Asistencia a Padres enviará el documento a la Unidad Secretarial de Procedimiento de Querellas y Remedio Provisional desde donde se asignará la solicitud a un(a) mediador(a) certificado(a) que coordina el procedimiento de mediación entre las partes, según establece el Manual Operacional de la Unidad Secretarial del Procedimiento de Querellas y Remedio Provisional. Además, enviará esta querella al Distrito Escolar. Por último, registrará los datos en el sistema de información.

3- En el caso de una querella, la Unidad de Asistencia a Padres le asignará el número y la enviará a la Unidad Secretarial de Querellas y Remedio Provisional y al Distrito. La Unidad de Asistencia a Padres es responsable de crear un registro de las querellas para los distritos asignados al Centro de Servicios de Educación Especial en donde está ubicada. También registrará los datos en el sistema de información.

C- Investigación, contestación de la querella:

1- Inmediatamente se recibe la querella el(la) investigador(a) docente de la Unidad de Asistencia a Padres inicia la investigación de las alegaciones con el apoyo del supervisor(a) de zona y del personal de la escuela del estudiante. El supervisor de zona y el investigador docente serán responsables de que se someta un informe a la División Legal de Educación Especial, no más tarde de **3 días** calendario a partir del recibo de la querella. Bajo ninguna circunstancia el distrito debe retrasar el envío de la querella a la Unidad de Asistencia a Padres mientras se investigan las alegaciones y se prepara el informe, que será utilizado para contestar la querella.

2- El informe debe incluir :

- a. Si el Departamento debe aceptar o rechazar cada uno de los planteamientos del padre o encargado presentados en la querella.
- b. Las razones por las cuales el Departamento debe aceptar o rechazar dichos planteamientos.
- c. Las alternativas consideradas para atender el asunto en controversia.
- d. Una descripción de las gestiones realizadas por los funcionarios que investigan la querella para evaluar el asunto en controversia incluyendo la revisión de expedientes, entrevistas a



funcionarios, solicitud, lectura y análisis de informes, minutas, documentos, manuales, normas y procedimientos de la Agencia, entre otros, que fueron utilizados como base para proponer o rechazar la acción o acciones que provocan la controversia.

e. Copia de todos estos documentos considerados y de cualquier otros documentos importantes relacionados con la querella.

3- Si la División Legal de Educación Especial considera que la querella reúne los requisitos de notificación, contesta al querellante, utilizando como base el informe preparado por el distrito y la Unidad de Asistencia a Padres y notifica a las partes en un término de 10 días a partir de la radicación de la querella.

D- Política pública del Departamento con relación a la celebración de la mediación y la reunión de conciliación

1- Cuando el querellante solicita acogerse al **procedimiento de mediación** el Departamento de Educación, como cuestión de política pública, debe acceder a dicha petición.

2- Cuando el querellante solicite renunciar a la **reunión de conciliación** el Departamento de Educación, como cuestión de política pública, no deberá acceder a tal renuncia. El Departamento de Educación, en su interés de promover métodos alternos de resolución de disputas y de mantener un ambiente no adversativo en la solución de reclamaciones, NO renunciará, como regla general, a la reunión de conciliación. Por tanto, debido a que la ley IDEIA requiere que ambas partes renuncien por escrito a la reunión de conciliación, sin la renuncia del Departamento esta reunión deberá coordinarse y celebrarse.

3- Cuando el investigador docente de la Unidad de Asistencia a Padres considere la posibilidad de renunciar a la celebración de la reunión de conciliación deberá consultar y recibir la aprobación de la Coordinadora de Reuniones de Conciliación a nivel central. Solamente en circunstancias EXCEPCIONALES el Departamento renunciará. Nunca deberá renunciarse a la reunión de conciliación si la una querella que contiene asuntos que pueden atenderse mediante reunión de conciliación. La renuncia tiene que ser por escrito y deberá documentarse en el formulario de querella o el documento que la parte querellante presente como querella.

4- Si el querellante renuncia a la reunión de conciliación y el Departamento también, la Coordinadora de Reuniones de Conciliación documentará la gestión y la enviará al sistema a la Unidad Secretarial de Querellas y Remedio Provisional. En este caso, el proceso de vista administrativa y sus términos comienzan a contarse a partir del momento en que ambas partes renuncien por escrito. La Unidad Secretarial notificará al Juez y a la Unidad de Asistencia a Padres. También registrará estos datos en el sistema de información.

E. Reuniones de Conciliación

1- La Ley dispone un término de treinta (30) días luego de la radicación de la querella para llevar a cabo un proceso de conciliación. La/s reunión/es de conciliación es/son **mandatario/s**, a no ser que ambas partes acuerden acogerse a la mediación o renuncien por escrito a la reunión de conciliación. La/s reunión/es de conciliación/es es/son una alternativa que tienen los padres y el Departamento de Educación para tratar de resolver la/s querella/s sin intervención de mediadores o jueces administrativos.



2- Para iniciar el proceso de conciliación la Unidad de Asistencia a Padres coordinará una reunión de conciliación con el querellante y el personal del distrito escolar que se efectuará en un término no mayor de quince (15) días calendarios a partir de la fecha de radicación de la querella, en un lugar y fecha mutuamente acordada. Este término puede extenderse por mutuo acuerdo y por escrito..

3-En el caso en que el querellante haya solicitado una vista expedita la reunión de conciliación deberá celebrarse siete (7) días calendarios a partir de la radicación de la querella. La Unidad de Asistencia a Padres coordinará la reunión de conciliación. En el caso de las reuniones de conciliación celebradas a raíz de una solicitud de vista expedita las partes tendrán un término total de quince (15) días calendarios para llegar a acuerdos. Este término puede extenderse por mutuo acuerdo.

4-La renuncia al proceso de conciliación debe ser por ambas partes y por escrito. La Unidad de Asistencia a Padres enviará este documento a la Unidad Secretarial, que a su vez lo remitirá a la División Legal de Educación Especial, a la Unidad de Seguimiento y al Juez Administrativo. También se registrarán los datos en el sistema de información.

5-Si el querellante rehúsa participar del proceso de conciliación y la Agencia desea que se lleve a cabo, o si el querellante no asiste a las reuniones acordadas, la División Legal de Educación Especial podrá solicitar al Juez Administrativo la desestimación de la querella.

6- El proceso de conciliación deberá llevarse a cabo con la participación de personas relevantes relacionadas con la controversia, identificadas por ambas partes, incluyendo un funcionario que tenga facultad de tomar decisiones a nombre del Departamento y pueda suscribir acuerdos vinculantes.

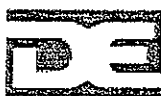
7- En este proceso se discutirá la controversia y se tratará de llegar a acuerdos que pongan fin a ésta. Este proceso puede requerir que las partes se reúnan en más de una ocasión para llegar a acuerdos, manteniéndose siempre dentro del término de treinta (30) días. Las partes pueden extender este término por mutuo acuerdo y deben hacerlo por escrito.

8-Si el querellante no tiene representación legal el Departamento tampoco asistirá acompañado de abogados a la reunión de conciliación. Si el querellante decide estar acompañado de su representación legal, deberá informarlo al Departamento quién también podrá considerar la participación de su representación legal. No obstante, la ley IDEIA no provee para el reembolso de los gastos de honorarios por la participación de abogados en las actividades relacionadas con este proceso.

9- Al concluir el término de treinta (30) días para el proceso de conciliación, ambas partes suscribirán los acuerdos por escrito, utilizando para esto el documento de Acuerdos de Reunión de Conciliación. Los acuerdos ponen fin a la controversia y darán por terminado el proceso de conciliación. Este documento será enviado a la Unidad Secretarial.

10- Los acuerdos deben cumplirse a cabalidad. Las partes pueden acudir al foro judicial si no se cumple con los acuerdos establecidos en el documento.

11-La Unidad Secretarial notificará el resultado a la División Legal de Educación Especial, a la Unidad de Seguimiento y al Juez Administrativo.



12- Las partes tendrán un término de tres (3) días laborables para anular los acuerdos, lo que debe someterse por escrito a la Unidad Secretarial del Procedimiento de Querellas y Remedio Provisional. La Unidad Secretarial notifica a la División Legal, a la Unidad de Seguimiento y al Juez Administrativo.

13- De anular los acuerdos, la Unidad Secretarial asignará el caso a un juez administrativo que continuará con el procedimiento establecido en el Manual Operacional para el Procedimiento de Querellas y Remedio Provisional.

14- De no haberse alcanzado acuerdos las partes firmarán el documento de No Acuerdos de Reuniones de Conciliación. La Unidad de Asistencia a Padres enviará este documento a la Unidad Secretarial. De no haberse llegado a acuerdos o si ambas partes renunciaron al proceso de conciliación, el Juez Administrativo establecerá y notificará la fecha de la vista administrativa. El término para realizar la vista administrativa y resolver la controversia no excederá los 45 días calendario contados a partir de la fecha en que se dio por terminado el proceso de conciliación.

F- Mediación

1-Si al momento de radicar la querella el querellante solicita el proceso de mediación la Unidad de Asistencia a Padres enviará el documento a la Unidad Secretarial para que se asigne la querella a un mediador certificado que llevará a cabo el procedimiento de mediación durante treinta (30) días calendario a partir de la radicación de la querella. La Unidad Secretarial, que a su vez notificará a la División Legal de Educación Especial, a la Unidad de Seguimiento y al juez administrativo

2-En cualquier momento durante los treinta (30) días, la parte querellante y la parte querellada pueden dar por terminado el proceso, ya sea mediante la firma del documento de acuerdos, que establece que resolvieron la situación, o estableciendo que no hay acuerdos en el proceso de mediación.

3- La reunión de mediación deberá realizarse en el menor tiempo posible. Las partes, con la asistencia del mediador, tendrán hasta un máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la radicación de la querella para tratar de llegar a acuerdos que pongan fin a la controversia.

4- Los acuerdos de mediación ponen fin a la controversia y por tanto al proceso de querella.

5- El resultado del proceso de mediación debe constar por escrito.

6-De haber acuerdos de mediación, los mismos deben cumplirse a cabalidad. Las partes pueden acudir al foro judicial si no se cumple con los acuerdos establecidos en el documento. El mediador debe notificar a la Unidad Secretarial según establece el Manual Operacional de Querellas y Remedio Provisional. La Unidad Secretarial entra los datos al sistema notificará a la Unidad de Seguimiento, a la División Legal de Educación Especial y al juez administrativo.

7-Si al finalizar los treinta (30) días calendario las partes no han logrado llegar a acuerdos, pueden extender el término de mediación si desean continuar con el proceso. El mediador debe notificarlo a la Unidad Secretarial. La Unidad Secretarial entra los datos al sistema y hace notificación a la Unidad de Seguimiento, a la División Legal y al Juez Administrativo.



8- La Unidad Secretarial notifica de los acuerdos, envía a los jueces administrativos, la División Legal y a la Unidad de Seguimiento de Querellas. Los acuerdos establecidos en el proceso de mediación deben cumplirse de la misma manera que las órdenes y resoluciones emitidas por los jueces administrativos.

9- Si no hay acuerdos de mediación, el mediador notificará a la Unidad Secretarial. La Unidad Secretarial notifica al juez administrativo quien empieza el proceso de vista administrativa según establece el Manual Operacional de Procedimiento de Querellas y Remedio Provisional.

G. Vista Administrativa

Si no se alcanzan acuerdos mediante el proceso de reuniones de conciliación o mediación, las vistas administrativas se celebrarán según establece la Ley IDEIA y el procedimiento establecido en el Manual Operacional del Procedimiento de Querellas y Remedio Provisional de la Unidad Secretarial.