

G-18: Procedimientos administrativos

Proceso de resolución de quejas



REFERENCIAS

[Política G-18 del Consejo](#)

[Formulario: G-18: Formulario de solicitud de resolución de quejas](#)

PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Estos procedimientos están destinados a ser utilizados cuando surge una inquietud, una queja o un desacuerdo que no se aborda a través de una política diferente del consejo.

I. Pasos informales para resolver inquietudes

- A. El distrito anima encarecidamente a las personas a intentar resolver sus inquietudes desde el nivel más bajo. Para ello, el distrito sugiere que la persona que presenta una queja (a la que en lo sucesivo se denominará como "demandante") discuta las cuestiones pertinentes con la persona sobre la que se queja (a la que en lo sucesivo se denominará como "demandado").
- B. Si el Demandante considera que no puede dirigirse a la persona con la que tiene una inquietud, puede completar el G-18: Formulario de solicitud de resolución de quejas y entregarlo al supervisor del Demandado.

II. Revisión de la supervisión

- A. A menos que el demandado sea el superintendente o el administrador comercial, al recibir un formulario de Solicitud de resolución de quejas
 1. Al recibir el Formulario de solicitud de resolución de quejas, el supervisor del demandado deberá:
 - a. reunirse con el Demandante para discutir las inquietudes y la resolución solicitada;
 - b. comunicarse con el Demandado en relación con las inquietudes del Demandante;
 - c. reunir y revisar toda la información/documentación pertinente; y
 - d. tomar una decisión para conceder o denegar la solución solicitada y/o sugerir una solución o enfoque alternativo al problema.
 - B. El supervisor proporcionará documentación por escrito a ambas partes, que:
 1. describe que el alivio pedido se otorgó, incluyendo los detalles de proveer el alivio pedido; o
 2. explique por qué el alivio pedido fue rechazado, incluyendo una explicación breve de la razón por el rechazo; y
 3. se emite dentro de 15 días hábiles a partir de la fecha en que el supervisor recibió el formulario de solicitud de resolución de quejas.
 - a. Si existen circunstancias atenuantes, el supervisor debe notificar a ambas partes el retraso e indicar cuándo espera emitir una decisión.
 - C. Si el Demandado es el superintendente o el administrador comercial, la queja debe presentarse ante la junta; el presidente o vicepresidente de la junta luego enviará la queja al abogado de la junta.
 1. El abogado de la junta consultará con la junta sobre la suficiencia de la denuncia y la naturaleza de las alegaciones.
 2. El abogado de la junta puede desestimar total o parcialmente la denuncia sin más investigación si:
 - a. las alegaciones en la queja son insuficientes para establecer una violación de la política, incluso si todas las alegaciones fácticas en la queja son verdaderas;
 - b. la denuncia no fue presentada en tiempo y forma; y/o
 - c. el abogado de la junta decide limitar el alcance de la investigación.
 3. Si el abogado de la junta determina que cualquier acusación amerita una investigación, el abogado de la junta trabajará con el personal apropiado del distrito para determinar si se puede realizar una investigación imparcial internamente o si se debe contratar a un investigador externo.
 4. Si se contrata a un investigador externo, los plazos específicos establecidos en estos procedimientos administrativos no se aplicarán a la investigación.
 - a. Las medidas de apoyo seguirán estando disponibles para el Demandante y deben coordinarse a través de HRS y el investigador asignado.
 - b. Se otorgará al/a los Demandado(s) el debido proceso adecuado.
 5. El presidente de la junta notificará a las partes el resultado de la investigación. Cualquier acción disciplinaria resultante será determinada por la junta a su entera discreción.
 - a. La decisión de la junta es que este asunto constituye una acción final y la Sección III no se aplica.

III. APELACIÓN

- A. Si la decisión del supervisor no es satisfactoria para ninguna de las partes, la parte insatisfecha tiene una base limitada para apelar la decisión al Director ejecutivo de liderazgo y rendimiento escolar (EDSLP, por sus siglas en inglés).
1. Esta apelación debe presentarse por escrito en un plazo de cinco días naturales a partir de la recepción de la decisión escrita del supervisor.
 2. La apelación debe basarse en uno de los siguientes aspectos:
 - a. pruebas de parcialidad o mala voluntad por parte del supervisor;
 - b. nuevas pruebas convincentes que no fueron consideradas por el supervisor y que habrían influido en la decisión; y/o
 - c. pruebas que el supervisor no se reunió con las partes ni realizó una investigación adecuada.
- B. El EDSLP revisará la solicitud de apelación para asegurarse de que la solicitud cumple los requisitos enumerados en la sección III.A. anterior.
1. Si la solicitud de apelación no cumple los requisitos descritos anteriormente, el EDSLP desestimaré la apelación.
 2. Si la apelación tiene una base válida, el EDSLP consultará con el director ejecutivo de política y servicios jurídicos para determinar qué director ejecutivo, incluido el EDSLP, debe supervisar la apelación (a la que en lo sucesivo se denominará como "oficial de apelación").
- C. El EDSLP proporcionará a la persona que apela la información de contacto del Oficial de apelación designado.
- D. El Oficial de apelación revisará toda la documentación pertinente y determinará si se justifica alguna investigación adicional antes de emitir su decisión.
1. El Oficial de apelación es el único que puede determinar si se justifica una investigación adicional.
 2. Si no son necesarios más pasos de investigación, el Oficial de apelación emitirá una decisión por escrito dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la apelación.
 3. Si son necesarios más pasos de investigación, el Oficial de Apelación completará dichos pasos y presentará una decisión por escrito en un plazo de veinte (20) días hábiles.
- E. La decisión debe ser enviada a la persona que apela, así como al supervisor; el supervisor será responsable de asegurar que, si es aplicable, cualquier recomendación o solución sea implementado inmediatamente.
- F. La decisión del Oficial de Apelación será definitiva.