



Código : **KL-AR(1)**
Revisado/Revisado : 19/08/10; 21/02/13; 11/12/14;
22/01/15; 8/08/19; 25/06/20;
08/12/22; 14/04/23
Código original : KK-AR

Procedimiento de Quejas del Público **

Conforme a la política KL, la Mesa Directiva toma en serio las inquietudes del público. La Mesa Directiva se compromete a proporcionar un proceso de quejas justo y efectivo para buscar una resolución siempre que sea posible, mejorar continuamente el desempeño del Distrito y proporcionar canales abiertos de comunicación. El presente reglamento establece el procedimiento de denuncia pública establecido por la política KL.

Proceso y Plazos

Se recomienda que cualquier persona con una inquietud se comunique directamente con las personas involucradas en el asunto. La comunicación directa suele facilitar la rápida resolución de problemas y la comprensión mutua de las preocupaciones. El Distrito ofrece múltiples apoyos a las personas que buscan resolver inquietudes. Si una persona no se siente cómoda enfrentando una inquietud directamente con la persona involucrada, la persona puede solicitar apoyo del administrador del edificio o un funcionario del distrito.

Paso Uno: El Administrador del Edificio o Administrador a nivel de Distrito

Si la inquietud no se puede resolver de manera informal con la persona directamente involucrada, el demandante puede presentar una queja por escrito y firmada, en la que indique claramente el motivo de la queja y proponga una posible solución. Se debe dirigir esta queja al administrador del edificio o a un administrador a nivel del distrito. Se solicita a los demandantes que utilicen el formulario de reclamación adjunto a este AR, y que proporcionen toda la información que figura en dicho formulario. La presentación de una queja por escrito inicia el proceso formal de quejas. El administrador evaluará la queja e intentará resolverla. También podrá optar por seguir un proceso alternativo de resolución y ofrecer otros apoyos, si corresponde. Si la queja no se puede resolver, el administrador procederá a investigar y proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de 25 días hábiles a partir de haberla recibido. Esta respuesta incluirá información sobre cómo presentar una apelación en el Paso 2.

Si el demandante no está satisfecho con el resultado del Paso 1 y desea proseguir con la queja, deberá presentar una apelación escrita y firmada ante el supervisor distrital de administradores dentro de los cinco días hábiles después de haber recibido la respuesta escrita. El demandante debe presentar la queja original por escrito, la respuesta correspondiente y cualquier otra información que el reclamante considere relevante. Se recomienda utilizar el formulario de apelación junto a este AR, y se debe proporcionar toda la información que se indica en dicho formulario.

Paso Dos: Supervisor a nivel Distrital

Si una queja se eleva al Paso 2, el Supervisor Distrital evaluará la apelación, consultará con el demandante y con las partes involucradas, e intentará resolver la queja. También podrá seguir un proceso alternativo de resolución y ofrecer otros apoyos, si corresponde. Si no es posible resolver la queja, el supervisor puede, aunque no esté obligado a hacerlo, realizar una investigación adicional. El supervisor proporcionará una respuesta por escrito dentro de un plazo de 25 días hábiles a partir de la recepción de la apelación del Paso 2. Dicha respuesta incluirá información sobre cómo apelar al Paso Tres.

Si el demandante no está satisfecho con el resultado del Paso 2 y desea continuar con la apelación, el demandante deberá presentar una apelación firmada y por escrito ante el superintendente o persona designada, dentro de los cinco días hábiles a partir de la recepción de la respuesta del Paso 2 por escrito. El demandante debe presentar la queja original por escrito, la respuesta correspondiente, la apelación al Paso 2, la decisión del Paso 2 y cualquier otra información que considere relevante. Se recomienda utilizar el formulario de apelación junto a este AR, y proporcionar toda la información que se figura en dicho formulario.

Paso Tres: El Superintendente o Delegado

Si una queja se apela al Paso 3, el superintendente o su delegado revisará la información presentada en el Paso 2. El superintendente o su delegado evaluará la apelación y podrá consultar con el demandante y con las partes involucradas con el fin de intentar resolver la queja.

El superintendente o su delegado también podrá remitir a las partes al proceso alternativo de resolución y a otros apoyos, si corresponde.

Si la queja no se puede resolver, el superintendente o su delegado podrá, pero no estará obligado a, realizar una investigación adicional.

El superintendente o su delegado preparará una determinación por escrito que abordará cada una de las alegaciones en la queja e incluirá sus decisiones junto con las razones de las decisiones.

Por lo general, un informe escrito determinará, basado en el estándar de una preponderancia de la evidencia, si hubo una violación de la política del Distrito con respecto a cada una de las alegaciones presentadas.

El informe se entregará al reclamante dentro de un plazo de 30 días hábiles a partir de la recepción de la apelación por escrito.

La decisión del superintendente o su delegado constituirá la decisión final del Distrito, salvo que una ley específica o una política del Distrito disponga lo contrario.

Quejas contra el Superintendente

Las quejas contra el superintendente deberán presentarse ante el presidente del consejo escolar. El

Procedimiento de Quejas del Público ** – KL-AR(1) 2-8

presidente presentará la queja al Consejo Escolar e informará al superintendente sobre la misma. El presidente consultará con el vicepresidente y el asesor legal en relación con la queja contra el superintendente, y tomará una decisión con respecto al proceso a seguir para responder a la queja, incluyendo la posibilidad de buscar una resolución informal y determinar si se debe llevar a cabo una investigación externa. El presidente del consejo escolar informará al Consejo sobre el proceso, incluyendo el estado de cualquier investigación en curso. Dentro de los 90 días hábiles a partir de la recepción de la queja, el Consejo Escolar tomará una decisión en sesión pública, determinando qué

acción está justificada, si corresponde, y comunicará su decisión al demandante por escrito. La decisión del Consejo Escolar abordará cada una de las alegaciones detalladas en la queja e incluirá las razones por las cuales el Consejo ha tomado dicha decisión. El Consejo Escolar podrá revisar el asunto en sesión ejecutiva, si así lo permite la Ley de Reuniones Públicas de Oregon.

Quejas contra el Consejo Escolar o un miembro individual del Consejo

Cuando una queja se presenta contra el Consejo Escolar o contra un miembro individual del Consejo, que no sea el presidente o el vicepresidente, el presidente del consejo consultará con el vicepresidente y el asesor legal respecto a la queja, y presentará una recomendación sobre el proceso a seguir para responder al demandante. Esta recomendación podrá incluir la posibilidad de buscar una resolución informal y determinar si es necesario llevar a cabo una investigación externa. El presidente del consejo informará al Consejo Escolar sobre el proceso recomendado, incluyendo el estado de cualquier investigación en curso. Dentro de un plazo de 90 días hábiles a partir de la recepción de la queja, el Consejo Escolar tomará una decisión en sesión pública, determinando qué acción está justificada, si corresponde, y comunicará su decisión al demandante por escrito. La decisión del Consejo Escolar abordará cada una de las alegaciones detalladas en la queja e incluirá las razones por las cuales el Consejo ha tomado dicha decisión.

Si la queja se presenta contra el presidente del consejo, esta será remitida al vicepresidente, quien consultará con un asesor legal y presentará una recomendación sobre el proceso a seguir para responder a la queja. Dicha recomendación podrá incluir la posibilidad de buscar una resolución informal y determinar si es necesario llevar a cabo una investigación externa. El vicepresidente informará al Consejo Escolar del proceso recomendado, incluyendo el estado de cualquier investigación en curso. Si la queja se presenta contra el vicepresidente, ésta será remitida al presidente, quien consultará con el asesor legal y presentará una recomendación sobre el proceso a seguir, incluyendo la posibilidad de buscar una resolución informal y determinar si es necesario llevar a cabo una investigación externa. El presidente informará al Consejo Escolar sobre el proceso recomendado, incluyendo el estado de cualquier investigación. En el caso de una queja contra el presidente o vicepresidente, el Consejo Escolar considerará la queja, junto con los resultados de la investigación, si esta se llevó a cabo, durante una reunión debidamente notificada, y determinará qué acción, si alguna, es apropiada. La decisión del Consejo Escolar abordará cada una de las alegaciones contenidas en la queja e incluirá las razones de dicha decisión.

El miembro del Consejo Escolar contra quien se haya presentado una queja no participará en ninguna votación relacionada con dicho asunto, incluyendo la votación final del Consejo Escolar sobre la queja.

Procedimiento de Quejas del Público ** – KL-AR(1) 3-8

Proceso alternativo para quejas relacionadas con actividades deportivas

Para las quejas de estudiantes atletas o sus padres relacionadas con la elegibilidad o la participación, el Distrito se esforzará por proporcionar una resolución acelerada cuando sea posible. Las quejas sobre elegibilidad o participación deben presentarse inicialmente al entrenador directamente responsable del deporte en el que participa el estudiante atleta, y las partes deben intentar alcanzar una resolución informal.

Si la inquietud no se resuelve dentro de los cinco días hábiles, el estudiante atleta o sus padres podrán presentar una queja por escrito ante el director de deportes, quien se reunirá con el estudiante y sus

padres para intentar resolver la queja dentro de los cinco días hábiles.

Si la queja no se resuelve, el estudiante atleta o sus padres pueden presentar una apelación ante el director de la escuela preparatoria. Dicho director considerará la apelación y proporcionará una determinación por escrito dentro de los cinco días hábiles.

Si el estudiante atleta o sus padres no están satisfechos con la decisión del director de la escuela preparatoria, pueden apelar ante el administrador distrital encargado de actividades deportivas de las preparatorias. Dicho administrador revisará la queja, consultará con el administrador del Distrito encargado de las escuelas preparatorias y emitirá una decisión dentro de los cinco días hábiles. La decisión del administrador del Distrito que supervisa las actividades deportivas será definitiva.

Este proceso alternativo se proporciona con el fin de permitir una resolución acelerada de quejas relacionadas exclusivamente con la elegibilidad o la participación. Los estudiantes o padres también pueden utilizar el proceso formal descrito anteriormente. Este proceso acelerado no se utilizará a quejas que no estén relacionados con la elegibilidad o la participación. El Distrito determinará cuál es el proceso de queja apropiado, según las circunstancias de cada caso.

Quejas formuladas por miembros del Consejo Escolar del Distrito

Los miembros del Consejo Escolar tienen derecho a utilizar las políticas de quejas del Distrito. Cuentan con las mismas protecciones que el personal, los estudiantes y los terceros para no ser objeto de discriminación, acoso u otras formas de conducta prohibidas por las políticas del Distrito.

Aunque los miembros del Consejo Escolar también son residentes del Distrito, en su calidad de miembros del consejo, se encuentran en una posición única para cuestionar las políticas y procedimientos del Distrito dentro del marco de sus funciones. A no ser que el Distrito tome una decisión que afecte directamente a un miembro del Consejo como residente del Distrito, o en su rol de padre, madre o tutor de un estudiante del Distrito, no podrán presentar una queja conforme a la Política KL.

Los miembros del Consejo Escolar se abstendrán de presentar quejas conforme a las políticas de quejas del Distrito cuando se trate de desacuerdos con decisiones de política adoptadas mediante votación del propio Consejo, o con decisiones que hayan sido delegadas a la administración. Los miembros del Consejo deben utilizar las reuniones del Consejo Escolar para abordar las inquietudes relacionadas con políticas.

Los miembros del Consejo Escolar están de acuerdo en que, si un miembro del Consejo es el demandante bajo una política de quejas del Distrito y presenta una queja contra otro miembro del

Procedimiento de Quejas del Público ** – KL-AR(1) 4-8

Consejo, tanto el miembro demandante como el miembro acusado se comprometen a abstenerse de realizar las siguientes acciones:

- a. Participar en la selección de un investigador;
- b. Comunicarse con otros miembros del Consejo Escolar sobre la queja cuando el Consejo no esté en sesión;
- c. Presionar a cualquier miembro del Consejo Escolar para que apoye una posición respecto a la queja;
- d. Deliberar sobre la queja en calidad de miembro del Consejo;
- e. Votar una decisión relacionada con la queja; o
- f. Tomar represalias contra el demandante, el personal del Distrito u otros miembros del Consejo de cualquier forma.

El incumplimiento de esta sección por parte de un miembro del Consejo Escolar podrá someterlo a las consecuencias de una censura pública.

Disposiciones adicionales

Para garantizar un acceso equitativo al proceso de quejas, se proporcionarán a los denunciantes servicios de interpretación o traducción, así como apoyo para redactar una queja por escrito. Los denunciantes también pueden solicitar ayuda para comprender el proceso de queja. Otros apoyos estarán disponibles para las partes durante el proceso. Las solicitudes de asistencia se pueden hacer al administrador del edificio o al superintendente.

El Distrito podrá ofrecer mediación u otro proceso alternativo de resolución de disputas como una opción, siempre que todas las partes involucradas en la queja acepten por escrito participar en dicha mediación o resolución. Los plazos establecidos en este procedimiento se suspenderán durante el proceso de mediación o resolución alternativa de disputas.

"Días laborables" se refiere a los días en que el Distrito está abierto y los estudiantes asisten a clases. No se consideran días laborables los recesos escolares ni los días de capacitación docente.

Los plazos descritos en esta sección podrán extenderse mediante un acuerdo por escrito entre el demandante y el Distrito. Si el demandante no acepta una extensión de tiempo y la queja no se resuelve dentro de un plazo de 90 días laborables, el demandante podrá apelar ante el Departamento de Educación de Oregón.

Se les proporcionará a las partes involucradas en la queja una actualización sobre el proceso al menos cada 45 días, hasta que se emita la decisión final.

Las quejas relacionadas con acusaciones de conducta indebida por parte de un miembro específico del personal del Distrito se procesarán conforme a los procedimientos establecidos por el Departamento de Recursos Humanos. Asimismo, las quejas relacionadas con personal docente con licencia o con personal clasificado se procesarán conforme a los convenios colectivos de trabajo aplicables. Se informa a los demandantes que los convenios colectivos y otras consideraciones establecen limitaciones en cuanto al procesamiento de quejas anónimas. También deben tener en cuenta que los empleados

Procedimiento de Quejas del Público ** – KL-AR(1) 5-8

cuentan con ciertos derechos de confidencialidad según las leyes estatales y federales, así como los convenios colectivos correspondientes. Teniendo en cuenta estas protecciones, se notificará a los demandantes sobre el resultado de las quejas presentadas contra empleados en la medida que lo permita la ley, las políticas y prácticas del Distrito, y los convenios colectivos aplicables.

De vez en cuando, los miembros del Consejo Escolar pueden recibir quejas de miembros de la comunidad, grupos o personal por correo electrónico u otros medios. En tales casos, los miembros del Consejo deberán remitir a los demandantes al Superintendente.

Si el demandante decide participar en otro proceso de queja con una agencia externa, como el Departamento de Educación de Oregón, la Comisión de Normas y Prácticas Docentes, la Oficina de Trabajo e Industrias de Oregón, la Mesa Directiva de Relaciones Laborales, la Oficina de Derechos Civiles u otras agencias similares, el Distrito no tiene obligación de iniciar ni de completar su propio proceso de quejas.

Se prohíbe cualquier tipo de represalia contra una persona que presente una queja o que participe en el proceso de quejas. Las inquietudes relacionadas con represalias deben comunicarse de inmediato al director de la misma escuela o al superintendente.

Si existen inquietudes sobre posibles conflictos de interés en la investigación o en el proceso decisorio al abordar las quejas, dichas inquietudes deben comunicarse al superintendente, su delegado y/o al presidente del Consejo Escolar para su evaluación y resolución. El superintendente o el presidente del Consejo podrán determinar si es apropiado recurrir a un contratista externo para que ayude con respecto al conflicto de interés.

Este procedimiento de quejas estará disponible en la oficina administrativa del Distrito y se incluirá un enlace en la página principal del sitio web del Distrito.

****Según se utiliza en esta política, el término “padre” incluye el tutor legal o a la persona que mantiene una relación parental. El estatus y las responsabilidades de un tutor legal están definidos en los estatutos ORS 125.005 (4) y 125.300 - 125.325. La determinación de si una persona actúa en una relación parental, para efectos de establecer la residencia, depende de la evaluación de los factores enumerados en ORS 419B.373. Para otros fines, la determinación depende de la evaluación de esos factores y de un poder notarial otorgado conforme a ORS 109.056. Para los estudiantes de educación especial, el término “padre” también incluye a un padre sustituto, a un estudiante adulto a quien se le han transferido los derechos, y a un padre de crianza (foster parent), según se define en OAR 581-015-2000.**

Procedimiento de Quejas del Público ** – KL-AR(1) 6-8



**DISTRITO ESCOLAR DE NORTH CLACKAMAS
FORMULARIO DE QUEJA**

A: ☐ Oficina del Distrito ☐ (Nombre de la escuela) Persona que presenta la queja

Número de Teléfono _____ Fecha _____

Dirección de correo electrónico _____

El Distrito desea ayudar a garantizar que el proceso de quejas sea accesible y equitativo, y que los demandantes cuenten con la información necesaria sobre dicho proceso. Si necesita servicios de interpretación o traducción, apoyo para presentar su queja por escrito, o si tiene alguna otra pregunta sobre el proceso, comuníquese con el administrador del edificio o con la oficina del superintendente.

¿Qué situación le gustaría reportar? (Por favor, describa su preocupación con el mayor detalle posible, incluyendo fechas, lugares y personas involucradas. Indique cada inquietud o alegación por separado. Si lo desea, puede agregar páginas adicionales.)

Describa cómo ha intentado resolver su queja de manera informal:

¿Quién tiene información relacionada con su queja y qué otra información le gustaría que consideráramos?

¿Cuál es la solución que usted sugiere?

Firma del Demandante: _____ Fecha: _____

c: Oficina del Distrito

Por favor sea consciente de que la información compartida en este formulario podría ser sujeta a divulgación bajo el Acta de Archivo Público de Oregón. Mientras la ley pueda permitir que cierta información se mantenga confidencial, en general las quejas se consideran registros públicos.



Distrito Escolar de North Clackamas
FORMULARIO DE APELACIÓN DE QUEJA

A: ☐ Oficina del Distrito ☐ (Nombre de la escuela) _____

Persona que presenta la apelación _____

Número de Teléfono _____ Fecha _____

Dirección de correo electrónico _____

El Distrito desea ayudar a garantizar que el proceso de quejas sea accesible y equitativo, y que los demandantes cuenten con la información necesaria sobre dicho proceso. Si necesita servicios de interpretación o traducción, apoyo para presentar su queja por escrito, o si tiene alguna otra pregunta sobre el proceso, comuníquese con el administrador del edificio o con la oficina del superintendente.

Por favor, describa la razón por la que está apelando su queja. _____

¿Con quién ha discutido su queja? ¿Se resolvió algún aspecto de la queja a su satisfacción?

Favor de adjuntar la queja original por escrito, así como cualquier comunicación escrita relacionada con la misma.

Firma del demandante

Fecha

Por favor sea consciente de que la información compartida en este formulario podría ser sujeta a divulgación bajo el Acta de Archivo Público de Oregón. Mientras la ley pueda permitir que cierta información se mantenga confidencial, en general las quejas se consideran registros públicos.