



Regulación Administrativa 1601

Procedimiento de Queja y Resolución Pública

Oficina responsable: Oficina del Consejo General

OBJETIVO

El Superintendente del Distrito Escolar del Condado de Washoe (Distrito) adopta este Reglamento Administrativo de conformidad con la directiva del Consejo Administrativo (Consejo) contenida en la Política del Consejo Directivo y Administrativo 1600 para establecer procedimientos para que los padres/guardianes legales del Distrito y otros miembros del público presenten y resuelvan quejas públicas referente a los servicios del Distrito.

REGULACIÓN

1. Alcance de las denuncias públicas
 - a. El Proceso de Quejas Públicas del Distrito permite a los padres/guardianes y otros miembros de la comunidad de nuestro Distrito para presentar inquietudes o quejas generales (problemas) sobre los servicios del Distrito al Distrito para que el problema sea respondido o resuelto al nivel administrativo más bajo posible.
 - b. El Proceso de Quejas Públicas del Distrito es para ayudar a las personas con problemas generales que no se rigen por otro proceso de resolución del Distrito.
 - c. En cualquier nivel durante el Proceso de Quejas Públicas, el Distrito se da cuenta de que existe un proceso de resolución específico con respecto al fondo del problema; el distrito puede dirigir al individuo al proceso de resolución apropiado y cerrar el proceso de queja pública.
2. Proceso de resolución informal
 - a. Las personas primero deben intentar resolver un problema a través del Proceso de resolución informal. Las personas que presenten una Queja Formal por Escrito antes de intentar el Proceso de Resolución Informal serán dirigidas nuevamente al Proceso de Resolución Informal.
 - b. Las personas primero deben a hablar sobre el problema directamente con el empleado involucrado si la persona se siente cómoda hablando con el empleado.
 - c. Si el problema no se puede resolver con el empleado, la persona debe presentar el problema al director del edificio, al supervisor o al administrador del sitio designado de manera oportuna.
 - d. El proceso informal de resolución de quejas puede ocurrir a través de una llamada telefónica, comunicación escrita o conferencia cara a cara.

- e. Si una persona no puede resolver un problema con el director del edificio, el supervisor o el administrador del sitio designado, la persona puede comunicarse con la Oficina del Defensor del público para obtener ayuda para intentar resolver el problema en el nivel de resolución informal.
 - f. Si el problema de una persona no se resuelve a través de los pasos anteriores, la persona puede presentar una queja formal por escrito de acuerdo con el proceso a continuación.
3. Proceso de resolución formal
- a. El Proceso de Resolución Formal comienza cuando el Distrito recibe una queja por escrito en el Formulario designado para Quejas Públicas.
 - i. Cualquier persona que necesite ayuda para completar el Formulario de Quejas Públicas puede comunicarse con el jefe de la Oficina del Defensor de Derechos.
 - b. La queja por escrito debe presentarse dentro de los 30 días del calendario a partir de la fecha en que el Demandante tuvo o debió haber tenido conocimiento por primera vez de la decisión o acción que dio lugar a los asuntos particulares de la queja o de la fecha en que finalizó el Proceso de Resolución Informal.
 - c. Se debe presentar una queja por escrito con el administrador de nivel más bajo que tenga la autoridad para remediar el problema alegado y que no haya estado involucrado en el Proceso de resolución informal.
 - d. Si la queja por escrito no se presenta ante el administrador apropiado, el administrador receptor debe anotar la fecha y la hora en que se recibió el formulario de queja y enviar inmediatamente el formulario de queja al administrador apropiado y notificar a la persona que presenta la queja por escrito sobre esas acciones.
 - i. En la mayoría de las circunstancias, las personas deben presentar quejas por escrito ante el Superintendente de Área correspondiente en la Oficina de Liderazgo Escolar. Los superintendentes de área no aceptarán quejas formales por escrito a menos que el individuo busque resoluciones a través del director de la escuela, como sea apropiado.
 - e. Proceso de revisión e investigación de quejas por escrito. Al recibir una queja por escrito, el administrador investigará el asunto de la siguiente manera:
 - i. Dentro de los tres días, notifique al denunciante por escrito que el administrador recibió la denuncia por escrito.

- ii. Organizar una conferencia con el Demandante sobre los detalles de la queja por escrito dentro de los 20 días posteriores a la recepción de la queja por escrito.
- iii. Interrogar a los testigos que puedan tener conocimiento o información personal sobre los particulares de la denuncia, si los hubiere.
- iv. Proporcionar al Demandante una respuesta/resolución por escrito dentro de los 20 días posteriores a la recepción de toda la información que el administrador considere necesaria.
- v. La respuesta/resolución por escrito del administrador debe contener el siguiente aviso de cierre: "En caso de que no esté satisfecho con esta respuesta/resolución, puede presentar una apelación de acuerdo con el Reglamento Administrativo del Distrito 1601 (4) Apelación".

4. Apelación

- a. Un denunciante que no esté satisfecho con la respuesta/resolución escrita del administrador en el Proceso de resolución informal puede apelar esa respuesta/resolución escribiendo una solicitud de apelación al Superintendente dentro de los 10 días a partir del día en que el denunciante recibió la respuesta/resolución escrita del administrador. El Superintendente o su designado asignará el asunto a un Oficial de Revisión de Apelaciones (ARO). La apelación **solo puede** basarse en uno o ambos de los siguientes motivos:
 - i. Error de procedimiento que afectó significativamente el resultado de la investigación (es decir, evidencia insuficiente para respaldar los hallazgos, justificación comprobada, desviación material de los procedimientos establecidos).
 - ii. Para considerar nuevas pruebas que no se conocían o no estaban disponibles durante la investigación del administrador y que podrían afectar sustancialmente la respuesta/resolución. La apelación debe incluir un resumen de la nueva evidencia, por qué no estaba disponible en el momento de la investigación y su posible impacto.
- b. ARO por sus siglas en inglés de (**A**ppeal **R**eview **O**fficer) el Oficial de revisión de apelaciones deberá notificar al apelante por escrito que ARO recibió la apelación, dentro de los cinco (5) días de haberla recibido.

- c. Antes de considerar la apelación, ARO determinará si la apelación es oportuna y plantea uno o más de los motivos permitidos para la apelación enumerados anteriormente.
 - i. Si la apelación por escrito no es oportuna o no presenta uno o más de los motivos permisibles para la apelación, ARO notificará al apelante
 - ii. por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a la negación de la apelación y los fundamentos de la denegación. Esta notificación se proporcionará con la notificación de recepción, arriba.
 - d. Una decisión de apelación se basará en lo siguiente:
 - i. A menos que haya una solicitud para considerar nueva evidencia como base para una apelación, ARO limitará la revisión de la apelación al registro y proceso de la investigación. ARO tiene la discreción de programar una conferencia con el apelante u otras personas involucradas en la investigación como parte de la revisión del expediente.
 - ii. ARO decidirá si otorga o deniega la apelación según los motivos específicos de la apelación.
 - iii. ARO también puede devolver el asunto al investigador original para considerar nuevas pruebas.
 - e. ARO revisará el archivo y emitirá una Decisión de apelación por escrito al apelante dentro de los quince (15) días a partir de la notificación de recibo del ARO en 4. b. arriba.
 - f. ARO proporcionará copias de la Decisión de Apelación por escrito a los administradores involucrados en el Proceso de Resolución Informal.
5. Proceso de Resolución del Superintendente de Escuelas
- a. Proceso de resolución informal: las personas con inquietudes con respecto a las acciones del Superintendente primero deben presentar las inquietudes al Superintendente por escrito. El Superintendente tiene la discreción de determinar si el asunto justifica una conferencia con el individuo. Después de revisar los problemas de la persona, el Superintendente emitirá una respuesta/resolución por escrito a la persona tan pronto como sea posible para el Superintendente.
 - b. Proceso de resolución formal: si una persona no está satisfecha con la respuesta/resolución por escrito del Superintendente, la persona puede presentar una queja formal por escrito ante el presidente del Consejo Directivo (Presidente del Consejo) de la siguiente manera:

- i. La(s) persona(s) que presenta(n) la queja por escrito debe(n) firmarla. La denuncia por escrito debe contener la siguiente información:
 - 1) Nombre(s), dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono del (de los) denunciante(s);
 - 2) Una descripción de los problemas, incluidas las fechas, las horas y lo que ocurrió;
 - 3) Nombres de las personas involucradas;
 - 4) Nombres de cualquier testigo;
 - 5) Una descripción de las acciones que ha tomado para resolver el problema, si corresponde; y
 - 6) La resolución solicitada.
- ii. El Presidente del Consejo Directivo tiene la discreción de designar un investigador para discernir los hechos y circunstancias del asunto.
- iii. El Presidente del Consejo Directivo y Administrativo revisará los hechos y circunstancias del asunto y emitirá una respuesta/resolución por escrito al acusador tan pronto como sea posible. Una copia de la carta de respuesta/resolución por escrito se entregará al Superintendente.

6. Información Adicional

- a. Confidencialidad: todas las quejas se tratarán de forma confidencial en la medida posible y de conformidad con las leyes estatales y federales. Todas las acciones correctivas de los empleados que puedan tomarse como resultado de una queja pública son confidenciales y no se divulgarán al denunciante.
- b. Límites de tiempo: todos los límites de tiempo, tal como se describen en este reglamento administrativo, se seguirán estrictamente a menos que se modifiquen mediante consentimiento mutuo por escrito entre el Distrito y el denunciante.
- c. El Superintendente/persona designada puede investigar cualquier asunto que se le presente en cualquier nivel durante el proceso.
- d. Consolidación de quejas: las quejas que surjan de un evento o una serie de eventos relacionados deben abordarse como una sola queja y al nivel de supervisión más bajo posible.

REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

1. Esta Política del Consejo Directivo refleja las metas del Plan Estratégico del Distrito y se alinea/cumple con los documentos rectores del Distrito, para incluir:
 - a. Política del Consejo Directivo y Administrativo 1600, Queja pública y procedimiento de resolución.

REVISION HISTORY

Fecha	Revisión	Modificación
12/3/1966	1.0	Adoptada
1/14/1992	2.0	Revisada
6/28/1994	3.0	Revisada
9/9/1997	4.0	Revisada
6/26/2007	5.0	Revisada
9/4/2008	A (6.0)	Revisada: Convertida a Procedimiento CSI
10/01/2011	B (6.1)	Revisada: cambios a títulos
4/21/2015	7.0	Convertida a Regulación Administrativa y revisada
7/01/2015	8.0	Revisada para agregar claridad al proceso informal, límite de tiempo extendido
11/13/2015	9.0	Revisado para eliminar las acusaciones de acoso o discriminación por parte del personal o de los estudiantes; cambio de número del 1312
09/01/2021	10.0	Revisado según los cambios de la Política del Consejo Directivo 1600.