



Regulación Administrativa 1312 QUEJAS PÚBLICAS – RESPUESTA Y RESOLUCIÓN

Oficina responsable: Oficina del Asesor General

PROPÓSITO

Esta regulación administrativa deberá establecer los procedimientos del Distrito para la respuesta rápida y equitativa a las consultas y quejas de los ciudadanos, incluidas las denuncias de discriminación en virtud de las leyes aplicables; para el fomento de una resolución informal de tales quejas siempre que sea posible; y, para la revisión y / o una apelación de las decisiones administrativas que implican tales quejas.

REGULACIÓN

1. General

- a. El Distrito anima la respuesta a las preguntas y quejas por parte del público que ocurre en la escuela o a nivel administrativo más bajo posible y por un proceso informal y de acuerdo cooperativo entre las partes afectadas. Los pasos formales para resolver las quejas se deben utilizar solamente después de accesos informales que no han tenido éxito en la resolución de la queja.
- b. Esta regulación está diseñada para gobernar la solución de conflictos y la apelación de las decisiones administrativas, excepto cuando un proceso alternativo de resolución de conflictos se proporciona específicamente por ley u otro documento que rige el Distrito, tales como la Ley de Educación para Personas con Discapacidades o las decisiones referentes a la disciplina de los empleados.
- c. Todas las quejas serán confidenciales dentro de lo posible y de acuerdo con todas las leyes estatales y federales. La acción disciplinaria tomada por el Distrito en contra de cualquier persona es considerada confidencial y no será revelada al demandante.
- d. Puede haber casos en los que la preocupación de un individuo sería mejor manejada mediante un proceso de resolución diferente. En esos casos, el demandante será notificado por el personal en una cantidad razonable de tiempo sobre el proceso de resolución. Tales ejemplos pueden incluir, pero no limitarse a:
 - i. Las decisiones relativas a las actividades extracurriculares o co-curriculares (fuera y más allá del plan de estudios);

- ii. Las quejas de los estudiantes relacionados con la intimidación, el acoso o la discriminación;
 - iii. Quejas del personal relacionados con un ambiente de trabajo intimidatorio u hostil.
 - e. Se tomarán medidas administrativas adecuadas cuando hay una violación de una política del Consejo, regulación administrativa, práctica estándar del Distrito, o directiva administrativa.
 - f. Acusaciones falsas - Un estudiante o miembro del personal que, a sabiendas hace una denuncia falsa o fabricada pueden ser responsabilizados por sus acciones, y pueden estar sujetos a medidas disciplinarias. Todos los individuos deben ejercer discreción en la discusión de los asuntos que puedan llegar a ser potencialmente difamatorio o calumnioso por naturaleza.
- 2. El Distrito tiene varias vías de apoyo para ayudar en las investigaciones de procesamiento y quejas, proporcionar información de carácter general y llevar a ambas partes afectadas.
 - i. La Oficina del Superintendente Adjunto de la Oficina del Jefe de Personal, la Oficina del Desempeño Escolar, la Oficina de Académicos y el Departamento de Servicios Estudiantiles ayudará los miembros del público que no están seguros de las políticas y procedimientos relacionados con las escuelas del Distrito, en académica y la instrucción. El Departamento de Orientación, y el Departamento de Diversidad y Equidad son también recursos para las preocupaciones relacionadas con la intimidación, el acoso y / o la discriminación
 - ii. El Coordinador del Distrito para el Título II es la Coordinadora de Consejería.
 - iii. La Coordinadora del Título VI y el Título IX del Distrito es la Directora de Equidad y Diversidad;
- b. La Oficina del Director de Operaciones y los Departamentos de Transporte, Servicios de Nutrición y Administración de Instalaciones, pueden ayudar con información relacionada con las operaciones del Distrito.
- 3. Quejas informales
 - a. Las quejas informales son generalmente las preocupaciones planteadas por un estudiante o padre o guardián en una escuela. Estos son

generalmente mejor resueltos en conferencias informales entre el individuo y el director o su designado.

- b. En caso de que el director no puede resolver el problema, el demandante puede llevar el caso al Nivel (1) Uno en el proceso de resolución de quejas formales.

4. Resolución de queja formal - Nivel Uno

- a. Si el demandante no está satisfecho con las acciones tomadas por el director o supervisor, él o ella puede presentar una queja formal por escrito.
 - i. Si el demandante necesita ayuda para completar este formulario debido a una discapacidad o una barrera del idioma que impida su capacidad para completar el formulario de queja, el Distrito deberá proporcionar dicha asistencia.
- b. La queja formal por escrito debe ser presentada dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que el denunciante primero supo o debería haber sabido, de la decisión o acción que dio lugar a la queja o reclamo. Tales quejas deben ser presentadas ante el administrador de más bajo nivel que tiene la autoridad para remediar el presunto problema. Si la queja no se ha presentado con el administrador apropiado, el administrador que recibe debe anotar la fecha y hora que recibió el formulario de reclamación y lo enviará de inmediato al administrador apropiado.
 - i. En la mayoría de las circunstancias, los estudiantes y los padres o guardianes deberán presentar la queja del Nivel Uno con el Superintendente de Área de la Oficina del Rendimiento Escolar.
 - ii. Si el único administrador que tiene autoridad para remediar el presunto problema es el Superintendente, la queja puede comenzar en el Nivel Dos siguiendo el procedimiento, incluyendo los plazos, para entregar el formulario de queja en el Nivel Uno.
- c. El personal administrativo autorizado deberá:
 - i. Acusar recibo de la queja por escrito dentro de los tres (3) días hábiles al demandante.
 - ii. Investigar estas cuestiones y celebrar una conferencia con el demandante, en su caso, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja por escrito. El administrador puede establecer límites de tiempo razonables para la conferencia.

- iii. El administrador deberá proporcionar al demandante una respuesta por escrito dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja. Una respuesta escrita o bien constituir una resolución final de la queja o una actualización del proceso de investigación. Al tomar una decisión, el administrador puede considerar la información proporcionada en la conferencia de Nivel Uno y cualquier otro documento o información relevante que el administrador cree que ayudará a resolver la queja.
- iv. El empleado en cuestión y su supervisor o supervisora recibirá una copia de la respuesta por escrito enviado al demandante, y el supervisor mantendrán una copia de la queja y la respuesta en los archivos de su / su oficina por un (1) año.

5. Queja formal –Apelación Nivel Dos

- a. Si el demandante no está satisfecho después del Nivel Uno, el demandante puede apelar el asunto al Superintendente o su designado/a. Dicha apelación debe ser recibida por el Superintendente o Designado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de recibir la respuesta, como se describió anteriormente.
- b. El superintendente o su designado deberá investigar el asunto y responder por escrito dentro de los (10) diez días hábiles. A discreción del Superintendente o persona designada, se puede llevar a cabo una conferencia entre el Superintendente o su designado y el demandante como parte de la investigación.
- c. El Superintendente o designado deberá proporcionar copias de su respuesta al demandante, al director o supervisor y al empleado que es el objeto de la denuncia.

6. Quejas contra el Superintendente

- a. Los individuos con quejas sobre las acciones del Superintendente deberán presentar esas preocupaciones al Superintendente, por escrito, en un intento de resolver la queja. El Superintendente deberá determinar si está garantizada una reunión sobre el asunto. Si no se resuelve la queja, el demandante puede presentar una apelación de Nivel Tres.

7. Queja formal – Apelación del Nivel Tres

- a. Cuando una denuncia pública no se resuelve a través de los pasos que se indican en el Nivel 2, o en asuntos relacionados con el Superintendente, la denuncia podrá ser presentada, dentro de los quince (15) días hábiles

desde la recepción de la información escrita de la ofensa, a la atención del Consejo Directivo, en las siguientes condiciones:

- i. La denuncia se hará por escrito y firmado por la persona o personas que registran la queja.
- ii. El empleado individuo nombrado en la queja será informado, de la naturaleza de la queja y se le dará todas las oportunidades para la explicación, comentario y presentación de los hechos, de manera en que él o ella lo entiende.
- iii. La administración, el denunciante, o el empleado puede solicitar una reunión ejecutiva del Consejo Directivo para el propósito de un estudio más completo y explicación. El Consejo Directivo deberá programar tal reunión ejecutiva en su propia discreción.
- iv. Sesión Ejecutiva del Consejo Directivo
 1. Durante una sesión ejecutiva para estudiar una queja, el consejo directivo deberá observar lo siguiente:
 - a. Todas las personas interesadas deberán estar presentes con el propósito de la presentación de datos adicionales, dando más explicaciones y aclarando los problemas.
 - b. No se debe presentar o hablar de rumores.
 - c. El consejo Directivo deberá llevar a cabo la reunión de una manera justa y equitativa.
 - d. El Consejo Directivo podrá solicitar una tercera parte desinteresada para actuar como mediador para ayudar a llegar a una solución mutuamente satisfactoria.
 - e. El empleado puede ser representado por una persona de su propia elección.
 - f. El demandante podrá estar representado por una persona de su propia elección
- v. Resolución y Disposición
 1. La resolución final y disposición de la queja serán comunicadas por escrito por el Presidente del Consejo Directivo. Una copia de la carta de resolución se proveerá al

demandante, el director o supervisor y el empleado que es el objeto de la denuncia.

8. Información adicional

- a. Todos los límites, como se indica en esta regulación administrativa, deberán seguirse estrictamente a no ser que esté modificado con mutuo consentimiento por escrito entre el Distrito y el Demandante.
- b. Si un mismo problema o similar se produce, o se presenta una información adicional pertinente, el proceso de resolución puede proceder desde el punto en que se resolvió la queja original.
- c. Costos incurridos - Cada parte pagará sus propios costos incurridos en el curso de la queja.
- d. El Superintendente o designado puede investigar cualquier asunto traído a su atención en cualquier nivel durante el proceso.
- e. El demandante podrá retirar una queja en cualquier momento.
- f. Representante
 - i. Un estudiante puede ser representado por un padre o guardián en cualquier nivel del proceso de resolución de quejas.
 - ii. Un representante podrá ser designado por el demandante o el demandado de la investigación a través de un aviso por escrito al Distrito en cualquier nivel de este proceso. Si el representante es designado con un preaviso de menos de tres días al Distrito antes de una conferencia o audiencia programada, el Distrito puede volver a programar la conferencia o audiencia para una fecha posterior.
 - iii. El Distrito puede ser representado por el asesor en cualquier nivel del proceso.
- g. La consolidación de Quejas
 - i. Las quejas que surgen de un evento o una serie de eventos relacionados, si es posible, debería abordarse en una queja, y en el nivel de supervisión más bajo posible.
- h. Proceso disciplinario
 - i. Acción disciplinaria, si hay, es un asunto entre el empleado y el administrador de supervisión y no se hará pública.

- ii. Las quejas expresadas por la comunidad se mantendrá bajo confidencia y los nombres de los estudiantes y los padres y / o guardianes y las circunstancias de la queja no se hablarán con las personas que no participan directamente en la queja.
 - i. Represalias
 - i. Bajo ninguna circunstancia un empleado puede tomar cualquier acción de represalia o represalias contra un estudiante o llamar la atención constantemente o ridiculizar a un estudiante luego que se haya presentado una denuncia pública. Un empleado no hablará de una denuncia pública con cualquier estudiante a menos que sea como parte de la investigación en presencia del administrador apropiado, y con el consentimiento o acompañamiento de los padres o guardián del estudiante.
 - ii. Si ocurre un comportamiento no apropiado del empleado como se describe arriba, se tomarán las medidas disciplinarias apropiadas.
9. Nada en esta regulación debe anticiparse a cualquier derecho o procedimientos disponibles a un empleado en virtud de cualquier convenio colectivo correspondiente o estatuto que cubre al empleado.
10. El presente Reglamento no tiene por objeto constituir un procedimiento de quejas para los empleados o asociaciones de empleados

DIRECTRICES DE IMPLEMENTACIÓN Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

1. Esta política refleja los objetivos del Plan Estratégico del Distrito
2. Esta política se alinea con los documentos que gobiernan al Distrito, para incluir a:
 - a. Política del Consejo Directivo 1312, Procedimientos de resolución de quejas públicas, y el Formulario de Quejas
 - b. Política del Consejo Directivo 9201, intimidación, acoso y discriminación prohibida
 - c. Reglamento Administrativo 5115, intimidación, discriminación y acoso de estudiantes Prohibida, y el Formulario de Queja
 - d. Política del Consejo 4111, de Igualdad de Oportunidades en el Procedimiento de Queja de Empleo, y la regulación administrativa asociada

- e. Reglamento Administrativo 4405, Quejas del Personal - ambiente de trabajo intimidatorio u hostil
 - f. Acuerdos negociados entre las asociaciones de empleados y el Distrito
3. Esta política cumple con los Estatutos Revisados de Nevada (NRS) y el Código Administrativo de Nevada (NAC), que incluye:
- a. *Chapter - 241, Reuniones de Agencias Estatales y Locales*
 - i. NRS 241.030, Excepciones al requisito de las reuniones públicas y abiertas; no permitir la clausura de la reunión por ciertas personas.
 - b. *Chapter 391, Personnel* – El Personal
 - c. *Chapter 392, Student* – El Estudiante
 - d. *Chapter 613, Employment Practices* - Prácticas de empleo
4. Esta política cumple con las leyes y reglamentos federales, que incluye:
- a. El Acta de la Sección 504 de Rehabilitación del 1973. 29 U.S.C. 794; 34 CFR 104.7(b)
 - b. El Acta de *Americans with Disabilities*, Title 28, Part 35. 28 CFR 35.107

HISTORIA DE LA REVISIÓN

Fecha	Revisión	Modificación
12/3/1966	1.0	Adoptado
1/14/1992	2.0	Revisado
6/28/1994	3.0	Revisado
9/9/1997	4.0	Revisado
6/26/2007	5.0	Revisado
9/4/2008	A (6.0)	Revisado: Se convirtió a Procedimiento CSI
10/01/2011	B (6.1)	Revisado: cambio a los títulos
4/21/2015	7.0	Convertido a Regulación Administrativa y revisada