

Revisamos periódicamente los principios administrativos para mejorarlos. Los usuarios de estos procedimientos deben consultar la versión más reciente en la página Web de QAM. <https://salkeiz.sharepoint.com/qam/SitePages/Home.aspx>

1.0 INTRODUCCIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS:

- 1.1 Las quejas se tramitan mejor cuando el demandante y el empleado tratan de buscar juntos la solución del problema. A fin de resolver el asunto rápidamente, hay que presentar las quejas a tiempo. Cuando se solicite y dentro de límites razonables, se facilitarán los trámites para presentar quejas.

2.0 DEFINICIONES:

- 2.1 Queja: Toda preocupación, problema o dificultad relacionada con el distrito.
- 2.2 Demandante: El padre o tutor legal de un estudiante inscrito en una de las escuelas de Salem-Keizer o un integrante del público que resida dentro de la zona del distrito escolar que presente una queja.
- 2.3 Discriminación: Las palabras o los actos que creen una clara aversión entre varias personas o grupos de personas.

3.0 PROCEDIMIENTOS:

- 3.1 Primer nivel: Las quejas no oficiales deben analizarse primero con el empleado involucrado.
 - 3.1.1 Si el asunto no puede resolverse a satisfacción del demandante, éste debe plantear el problema al director o al supervisor del departamento en que ocurrió el problema.
 - 3.1.2 Si en el nivel uno no se resuelve el problema que dio motivo a la queja, el demandante debe presentar una queja oficial.
 - 3.1.3 El director o supervisor dará información sobre los trámites para presentar la queja oficial.
- 3.2 Segundo nivel: Presentar una queja oficial por escrito, en la que aparezca la información siguiente:
 - 3.2.1 El nombre del demandante y la información para contactar con él.
 - 3.2.2 La descripción del incidente, en la que se debe explicar lo que ocurrió, la fecha y el lugar en que ocurrió y los nombres de los involucrados y de los testigos si los hubiere.
 - 3.2.3 El nombre del estudiante (caso de ser pertinente).
 - 3.2.4 La explicación de las medidas tomadas por el demandante para resolver el problema.
 - 3.2.5 Sugerencias para resolver el problema (optativo).
- 3.3 Se revisarán las quejas oficiales en el orden siguiente:
 - 3.3.1 Director o supervisor (paso 1).
 - 3.3.2 Director de nivel o de departamento (paso 2).
 - 3.3.3 Superintendente o representante de la superintendencia nombrado para tratar el caso (asistente de la superintendencia o el director general) (paso 3).
 - 3.3.4 Presidente y vicepresidente de la Mesa Directiva Escolar (paso 4).
 - 3.3.5 El resto de la Mesa Directiva Escolar (paso 5).

3.4 Primer paso: El director o supervisor investiga la queja oficial.

- 3.4.1 Al recibir la queja oficial, el director o supervisor debe reunirse con el demandante en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha de recepción de la queja.
- 3.4.2 El director o supervisor investigará la queja y entregará al demandante su decisión por escrito en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha de la reunión.
- 3.4.3 Si no es posible resolver la queja a este nivel, el demandante tiene el derecho de solicitar que el director de nivel o departamento revise la decisión. Debe presentar la correspondiente solicitud por escrito en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha en que reciba la decisión por escrito.

3.5 Segundo paso: El director de nivel o de departamento revisará la decisión.

- 3.5.1 El director de nivel o de departamento revisará el expediente de la queja para determinar si es necesario seguir investigando.
- 3.5.2 Si no es necesario continuar la investigación, se le entregará la decisión escrita en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha de recepción de la solicitud para revisar la decisión.
- 3.5.3 Si es necesario continuar la investigación, se comenzará ésta en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha de recepción de la queja oficial. Se entregará la decisión por escrito al demandante en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha en que concluya la investigación.
- 3.5.4 Caso de quedar insatisfecho con la decisión del director de nivel o departamento, el demandante tiene el derecho de pedir que el superintendente revise dicha decisión. Se debe presentar la solicitud por escrito en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha de recepción de la solicitud para revisar la decisión.

3.6 Tercer paso: Presentar una apelación a la superintendente.

- 3.6.1 La superintendente o la persona que designe seguirá los pasos del procedimiento descrito en la sección 3.5.
- 3.6.2 Caso de quedar insatisfecho con la decisión de la superintendente, el demandante tiene el derecho de solicitar al presidente y al vicepresidente de la Mesa Directiva Escolar que revisen la decisión. Se debe entregar la solicitud al personal de la oficina de la Superintendencia por escrito en un plazo de diez (10) días laborables contados desde la fecha en que el demandante reciba la decisión de la revisión.

3.7 Cuarto paso: Presentar una apelación al presidente y al vicepresidente de la Mesa Directiva Escolar.

- 3.7.1 El presidente y vicepresidente de la Mesa Directiva Escolar revisarán el expediente de la queja para determinar si la naturaleza de ésta y la decisión de la Superintendente requieren que se celebre una audiencia ante toda la Mesa Directiva Escolar.
 - 3.7.1.1 Según su criterio, el presidente de la Mesa tiene la potestad de invitar a otro de los directores de la Mesa Directiva Escolar a participar en la revisión de la queja, tal como se describe en el artículo 3.7.1, que aparece más arriba.
- 3.7.2 La decisión del presidente y del vicepresidente se enviará al demandante por escrito en un plazo de diez (10) días laborables contados a partir de la recepción de la apelación contra la decisión.

3.7.3 Caso de quedar insatisfecho con la decisión, el demandante tiene el derecho de solicitar por escrito al resto de los miembros de la Mesa Directiva que le concedan una audiencia. Se debe entregar la solicitud en un plazo de diez (10) días laborables desde la fecha en que se reciba la decisión del presidente y del vicepresidente.

3.8 Quinto paso: Presentar una apelación al resto de los miembros de la Mesa Directiva Escolar.

3.8.1 La superintendente o persona designada entregará a la Mesa Directiva un ejemplar de la solicitud y el expediente de la queja en un plazo de diez (10) días laborables desde la fecha de recepción de la solicitud de apelación.

3.8.2 Los miembros de la Mesa Directiva Escolar revisarán el expediente de la queja y cada uno de ellos entregará a la superintendente su decisión por separado sobre la celebración de una audiencia en un plazo de diez (10) días laborables desde la fecha de recepción de la apelación.

3.8.3 Si no llegan a cuatro los miembros que estén de acuerdo en celebrar la audiencia, la decisión tomada por el presidente y el vicepresidente será definitiva.

3.8.3.1 Se le avisará por escrito al demandante del resultado de su solicitud.

3.8.4 Si cuatro miembros de la Mesa Directiva Escolar están de acuerdo, se fijará la fecha de la audiencia según la ley de Oregón que rige las reuniones públicas. La decisión de la Mesa, al final de la reunión, será definitiva.

3.9 En caso de que el demandante decida presentar una queja mediante una agencia ajena al distrito o si presenta una demanda judicial, se suspenderán los trámites de queja internos del distrito.

3.10 El demandante tiene el derecho de apelar directamente al delegado de la superintendencia de Educación Pública según OAR 581-022-1940 si la apelación está relacionada con ciertas violaciones del Reglamento Administrativo de Oregón o la ley de Oregón.

4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS:

5.0 TABLA DE REGISTRO DE EXPEDIENTES:

Identificación	Archivo	Retención	Eliminación	Protección
Carta de queja y materiales de apoyo	Expediente de la escuela o del departamento	1 año	Eliminación segura	La oficina se cierra con llave cuando el personal no está en ella.

6.0 HISTORIAL DE LA REVISIÓN:

Fecha	Ref. de revisión	Descripción
30 de julio de 2012		Autorizado por el Gabinete.
25 de agosto de 2016	A	Se agregó el artículo 3.7.1.1, el cual explica la opción de invitar a otro miembro de la mesa directiva a la revisión del expediente a fin de determinar si se justifica celebrar una audiencia.
5 de mayo, 2017	B	Cambio Aprobado

7.0 ORGANIGRAMA: Este procedimiento no requiere organigrama.

8.0 AUTORIZADO POR:

8.1 Superintendente

(autorización archivada)

Firma

Fecha