

PROCEDIMIENTOS SOBRE QUEJAS

El Distrito Escolar Unificado de Capistrano tiene como fin brindar el mejor programa educativo posible, así como también crear un ambiente propicio para el aprendizaje de todos los alumnos bajo su cuidado. Con ese objetivo en mente, el Distrito recibe con agrado críticas constructivas sobre sus normas, programas o decisiones operativas, que le permitan mejorar sus esfuerzos y brindar mejores respuestas a sus clientes. Cuando el Distrito deba realizar cambios a normas vigentes, o reconsiderar decisiones que se hayan tomado con anterioridad, se comprometerá a hacerlo de forma efectiva y ordenada. Por otro lado, el Distrito también tiene la necesidad y el deseo de proteger a sus empleados de quejas frívolas que pudieran llegar a servir como distracción en el desempeño de su labor, acorde a la misión del Distrito.

Los alumnos, padres/tutores, y miembros de la comunidad que formen parte del Distrito, que tengan alguna queja o estén en desacuerdo con temas del Distrito (sobre alguna situación en particular, o alguna decisión o acción tomada por parte de un empleado), y que deseen obtener una rectificación específica, deberán seguir los procedimientos detallados en la presente norma para solucionar de manera ordenada la queja, agravio, o diferencia de opiniones. El propósito de los procedimientos que aquí se detallan es brindarles una respuesta justa, promover deliberaciones bien pensadas y dejar en claro las vías de apelación disponibles para la persona que presente la queja.

Con el propósito de proteger los derechos de aquellas personas que intenten obtener la rectificación de un agravio, no se permitirá que se lleve a cabo ningún tipo de acoso ni represalia en contra de un alumno, padre/tutor, o miembro de la comunidad, como resultado de la presentación de la queja en cuestión.

La Junta Directiva se propone tratar de manera informal y en un nivel que esté a la medida de la situación creada, cualquier tipo de asunto que dé pie a la presentación de una queja. Si la queja no se logra tratar y resolver de manera informal, la persona que presenta la queja tendrá a su disposición pasos formales a seguir (Niveles 2, 3 y 4), que, de ser necesario, podrán resultar en una resolución final efectuada por la Junta Directiva.

Si la queja de un padre concierne la revisión y posible cambio del registro escrito de un alumno, (incluyendo sus notas), la presente norma se supeditará al protocolo detallado en el Código de Educación, Secciones 49070 y 49071.

Si el asunto es de orden confidencial, se hará todo el esfuerzo posible por respetar los deseos de la persona que presenta la queja, sin llegar a comprometer los derechos de los otros partidos del asunto.

I. Nivel 1 (Nivel Informal)

- a. Con el propósito de hallar una resolución inmediata al asunto, la persona que presenta la queja primero deberá interactuar con el individuo causante de la misma, o con aquella persona que esté en mejor posición para resolver el asunto, si el mismo no es una cuestión que esté relacionada con el personal. La única excepción será si existe una situación extremadamente delicada o que podría representar una violación de la ley o las normas del Distrito.

- b. Si la queja no se resuelve al nivel de contacto directo, la persona que presenta la queja consultará al supervisor inmediato del empleado causante de la queja, o aquella persona que esté en mejor posición de resolver el asunto, si el mismo no es una cuestión que esté relacionada con el personal. El supervisor se comunicará con el empleado causante de la queja, o con la persona más próxima al asunto, además de otros quienes pudieran llegar a formar parte del mismo, en un esfuerzo por asistir en la resolución del problema de manera informal. La queja no avanzará al procedimiento formal que se detalla en el Nivel 2 hasta tanto se haya cumplido dicha comunicación informal con el empleado y su supervisor.
- c. Si el supervisor del empleado causante de la queja, o la persona que esté en mejor posición para resolver el asunto, no logra satisfacer a la persona que presenta la queja, el supervisor deberá tomar la decisión de no hallar razón alguna para anular la decisión o acción tomada por el empleado, o deberá declararse en contra del empleado, y luego, mediante la autoridad delegada por el Superintendente, deberá recomendar un curso de acción alternativa. El supervisor comunicará su dictamen a todos los partidos.
- d. Si la persona que presenta la queja no se encuentra satisfecha con el resultado, y aún desea obtener una resolución satisfactoria, deberá someter su Formulario de Quejas (Anexo A) adentro de diez (10) días laborables para avanzar al Nivel 2.

II. Nivel 2

- a. Para presentar una queja se deberá obtener y completar un Formulario de Quejas que deberá ser presentado al director o jefe de departamento apropiado (al que se identifica en la sección titulada “Dónde Se Debe Presentar una Queja de Nivel 2”, de esta norma). Los Formularios de Quejas y las copias de la presente norma se encuentran disponibles en todas las escuelas, en el escritorio de la recepcionista de las Oficinas del Distrito, y también pueden ser obtenidos a través del sitio de la Red del Distrito.
- b. El director o jefe de departamento revisará el Formulario de Quejas que ha sido completado y le entregará una copia al empleado causante de la queja, o la persona que esté en mejor posición de resolver el asunto y también, según crea necesario, a los otros partidos que participan de la queja.
- c. El director o jefe de departamento investigará los hechos y, a su debido tiempo, se comunicará con la persona que presenta la queja, el empleado causante de la misma, y otros, según sea necesario. El director comunicará su decisión a todos los partidos interesados, ya sea la de no hallar razón alguna para invalidar la decisión del empleado, o la de decidir en contra del empleado causante de la queja. Luego, mediante la autoridad delegada por el Superintendente, dictaminará un curso de acción alternativa. Entonces, el director o jefe de departamento, adentro de diez (10) días laborables, comunicará su dictamen a todos los partidos.
- d. Si la persona que presenta la queja se encuentra satisfecha con la decisión tomada en el Nivel 2 por el director o jefe de departamento, el Formulario de Quejas que fue completado se archivará en las oficinas del director o jefe de departamento. Si la persona que presenta la queja no está satisfecha con el resultado y opta por continuar con la queja, adentro de diez (10) días laborables deberá someter una copia de su Formulario de Quejas a las Oficinas del Superintendente para su procesamiento en el Nivel 3.

III. Nivel 3

- a. Una vez que el director o jefe de departamento reciba la notificación acerca de la apelación al Nivel 3 por parte de la persona que presenta la queja, enviará una copia del Formulario de Quejas a las Oficinas del Superintendente. El director o jefe de departamento deberá completar la porción del formulario que indica la disposición de la queja, incluyendo una breve explicación sobre el dictamen en la causa.
- b. Una vez estudiado el asunto, el Superintendente (o la persona designada), deberá producir, adentro de diez (10) días laborables, su dictamen sobre la queja, o, como alternativa, puede enviar el asunto completo al Panel de Revisión de Quejas, para revisión de la queja. El panel será compuesto por tres adultos no afiliados con la escuela o colegio de la persona proponiendo la queja. Los miembros del panel son nombrados por el Superintendente (o la persona designada en su lugar). Uno de los miembros del panel será empleado del distrito, los otros dos pueden ser padres o miembros de la comunidad.
- c. En los casos en que el Superintendente (o la persona designada) haya solicitado asesoramiento por parte del Panel de Revisión de Quejas, dicho panel llevará a cabo, de manera expeditiva, una audiencia en la cual la persona que presenta la queja podrá exponer su caso.

El Panel de Revisión de Quejas deberá presentar una recomendación al Superintendente (o la persona designada) dentro de cinco (5) días laborables siguientes a la audiencia. Dentro de cinco (5) días laborables siguientes a la recomendación del Panel de Revisión de Quejas, el Superintendente deberá informar a todos los partidos su dictamen final.

- e. Si la queja no es resuelta de manera satisfactoria para la persona que la presenta, luego de la notificación del dictamen por parte del Superintendente (o la persona designada) en el Nivel 3, el nivel final de apelación estará a cargo de la Junta Directiva.

IV. Nivel 4

- a. Si la persona que presenta la queja desea apelar al Nivel 4, deberá solicitar por escrito, adentro de diez (10) días laborables, una audiencia, a realizarse como parte de las reuniones de la Junta Directiva que se programan regularmente, durante la cual será oído de acuerdo al Estatuto 9322 de la Junta, y el Acta Brown de California (EC54957). La Junta tiene la opción de:
 1. No tomar acción alguna, lo cual resulta en la defensa de los dictámenes previos del personal.
 2. Revertir la decisión tomada por el personal.
 3. Modificar la dirección de la decisión tomada por el personal.
- b. La decisión de la Junta Directiva es final.

Distrito Escolar Unificado de Capistrano
 33122 Valle Road
 San Juan Capistrano, California 92675
 949/234-9200

BP1312.1 (c) – Procedimientos Sobre Quejas

Dónde Se Debe Presentar una Queja de Nivel 2	
Si la queja es sobre:	Presente la queja a:
Un empleado de un establecimiento escolar (excluyendo al Director)	El Director
Un Director	Connie Scott, Secretaria Ejecutiva, 234-9227
Cualquier administrador (excluyendo a Directores)	El Supervisor del administrador
Asuntos Fiscales	Cindy Brown, Manager, Contabilidad Fiscal, 234-9313
Construcción	Mark Bauer, Director, Construcción, 234-9543
Currículum e Instrucción	Helene Dykes, Directora Ejecutiva, K-5, 234-9260 Eamonn O'Donovan, Director Ejecutivo, 6-8, 234-9228 Patrick Levens, Director Ejecutivo, 9-12, 234-9224
Mantenimiento y Operaciones	Mike Patton, Director Ejecutivo, Mantenimiento y Operaciones, 489-7365
Servicios de Comida	Dawn Davey, Directora, Servicios de Comida, 234-9501 Christina Sangster, Directora, Servicios de Comida, 234-9510
División de Personal	Joan Moe, Directora Ejecutiva, Servicios de Personal, 234-9371
Educación Especial	Judy Shades, Directora Ejecutiva, Educación Especial, 234-9271
Tecnología y Servicios de Información	Scott Sexsmith, Jefe de Servicios Técnicos e Información, 234-5555
Transportación	Joe Feldman, Manager, Transportación, 489-7362
Adquisiciones	Terry Fluent, Directora, Adquisiciones, 234-9436



Distrito Escolar Unificado de Capistrano
Exclusivo para Uso Oficial
32972 Calle Perfecto
San Juan Capistrano, CA 92675

Formulario de Quejas

Este formulario será procesado únicamente luego de que se haya cumplido el Nivel 1 de la Norma 1312.1 de la Junta,
Procedimientos Sobre Quejas.

Por favor escriba en letra de imprenta

Nombre: _____ Fecha del Día: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Otros Números de Teléfono: _____

Yo soy (Por favor marque un cuadrado): Padre Miembro de la Comunidad Alumno Otro _____

Deseo presentar una queja sobre:

Nombre de la persona, programa o actividad: _____

Lugar donde ocurrió el incidente/situación: _____

Cuándo ocurrió el problema/incidente?: _____

Carácter de la queja:

Para entender claramente la cuestión, por favor describa la queja (o adjunte una carta o declaración), incluyendo los nombres de las personas y los lugares involucrados en el asunto.

(Si aplica en su caso) Habló sobre la queja con el empleado y/o el supervisor inmediato nombrado en la misma?:

Sí No

De ser así, con quién habló? _____ Fecha de la Conversación: _____

Individuo(s) que podría brindar información adicional sobre la queja:

Nombre: _____ Dónde se lo puede contactar: _____

(ver al reverso)

Solución o remedio deseado por la persona que presenta la queja:

Entiendo que el distrito escolar puede solicitar información adicional acerca de este asunto, y que si dicha información se encuentra disponible, me comprometo a entregarla cuando la misma sea solicitada. También entiendo que, de ser pertinente, se podrá entregar una copia de la presente queja al empleado o el supervisor contra quien se efectúa esta queja. Entiendo que el distrito escolar prohíbe la toma de represalias y el acoso de cualquier individuo, incluyendo el hijo/a de un padre que presente una queja.

Firma de la Persona que Presenta la Queja _____

Fecha _____

Este Formulario de Quejas es suministrado de acuerdo a la Norma 1312.1 de la Junta, Procedimientos Sobre Quejas, aprobados en Abril de 2001 por la Junta Directiva del Distrito Escolar Unificado de Capistrano.

Exclusivo para el uso de la oficina:

Resolución del Nivel 2: _____

Firma del Administrador/Jefe de Departamento del Nivel 2

Fecha

Resolución del Nivel 3: _____

Firma del Superintendente/Persona Designada por el Superintendente

Fecha