



Política de quejas

4.50.030-P

Sabemos que cuando las familias se comprometen con las escuelas de sus hijos e hijas, tienen más probabilidades de tener éxito académico, de graduarse en la preparatoria, de desarrollar confianza en sí mismos y de tener un muy buen comportamiento social. Cuando ponemos a los niños en el centro de nuestras decisiones y acciones, podemos ofrecer mejores experiencias a todos los estudiantes y a sus familias. También sabemos que nuestro distrito escolar puede ser complejo y que las familias y los estudiantes tendrán preguntas y a veces preocupaciones sobre nuestro plan de estudios, las aulas, los programas y otras experiencias. Las Escuelas Públicas de Portland consideran que las expresiones de preocupación son oportunidades para aprender, aclarar nuestras intenciones y mejorar constantemente para beneficiar a todos los estudiantes. Apreciamos mucho esas conversaciones y cuando las tenemos, esperamos que todos los adultos, incluidos los educadores de PPS y otro personal, sean un modelo de nuestros valores centrales: el respeto, las relaciones, la honestidad y la integridad, la colaboración y un fuerte compromiso con la igualdad racial y la justicia social.

Cuando un estudiante o una familia tienen una preocupación, fomentamos la conversación directa entre ellos y el educador o el departamento directamente involucrado en el asunto. Hay muchos otros integrantes del personal del distrito que también pueden ayudar como, por ejemplo, los administradores que supervisan escuelas o departamentos específicos. El distrito también tiene un [enlace entre el distrito y la familia](#), que puede ayudar a las familias a tener acceso a la información, a vincularse con el personal del distrito y a resolver las preocupaciones

Los estudiantes de PPS, las familias y todos los que residen en la comunidad del distrito de PPS tienen también a su disposición un proceso de quejas formales. Esta política y la directiva administrativa que la acompaña describen ese proceso con más detalle. Todas las personas involucradas en una queja formal serán tratadas y tratarán a las demás con respeto y dignidad. El distrito proporcionará apoyo a quienes presenten quejas para que el proceso sea accesible, transparente y representativo de nuestro fuerte compromiso con la igualdad racial y la justicia social. El distrito resolverá las quejas con la mayor rapidez posible y deberá cumplir con la ley estatal al hacerlo.

El distrito creará ambientes acogedores que sean representativos de la diversidad racial y étnica que hay en nuestra población estudiantil y en comunidad, y que apoyen nuestra diversidad. Nuestro objetivo es tener un proceso de quejas que sea accesible y acogedor para todos nuestros estudiantes, padres/tutores y miembros de la comunidad de PPS.

I. Quejas formales: Accesibilidad; Capacitación; e Informes Anuales

- A. En la oficina administrativa del distrito y en la página de inicio del sitio web de resolución de conflictos del distrito, que se encuentra en [here](#), podrá encontrar una explicación completa del procedimiento y todos los formularios necesarios.

1. **Quejas formales**

Esta política describe el proceso que se seguirá para resolver las quejas, según lo establecido por la Regla Administrativa de Oregón 581-022-2370, lo cual incluye a modo de ejemplo, las quejas relacionadas con:

- a) Normas y prácticas de instrucción
 - (1) Planes de estudio
 - (2) Estrategias de enseñanza
 - (3) Pruebas
 - (4) Asesoramiento
 - (5) Tamaño de clases
 - (6) Programas de educación alternativa
 - (7) Material didáctico
 - (8) Cumplimiento de las normas estatales
- b) Educación especial
- c) Salud y seguridad
- d) Igualdad en las oportunidades educativas
- e) Seguridad deportiva
- f) Restricción y/o reclusión
- g) Prejuicios o discriminación en la educación
- h) Represalias contra un estudiante o padre/tutor
- i) Falta de investigación de las quejas de parcialidad

- B.** Los miembros de la comunidad escolar deberán poder acceder fácilmente a la información relativa al proceso de quejas y deberá resultarles fácil de usar.
- C.** El distrito proporcionará capacitación a la administración del edificio y al personal que designe el distrito para que puedan procesar las quejas formales presentadas según lo establecido en esta política y en la directiva administrativa 4.50.031-AD.
- D.** Las quejas son un indicador importante de la salud de una organización y por ese motivo, el Superintendente deberá enviarle a la Junta datos sobre tendencias, problemas emergentes y respuestas del distrito, así como una evaluación del proceso de quejas formal, por lo menos una vez al año.

II. **PLAZOS**

- A.** Para poder investigar una queja mientras los recuerdos sean todavía recientes y los testigos y documentos estén más disponibles, es necesario que la queja se presente dentro de los siguientes plazos:
 - 1. Dentro de los dos años siguientes a la fecha en que se produjo la presunta infracción o incidente ilícito o en que el denunciante descubrió la presunta infracción o incidente ilícito. En el caso de incidentes cuya naturaleza sea repetida, el plazo se cuenta a partir de la fecha del incidente más reciente; o bien,

2. Dentro de un año después de que el estudiante afectado se haya graduado, se haya mudado o haya abandonado el distrito, lo que suceda más tarde.
- B.** En el caso de quejas sobre cuestiones significativas que afecten la seguridad de los estudiantes, como las que surgen debido a mala conducta de los empleados, el abuso o conducta sexual u otras acusaciones que pueden perjudicar a los estudiantes, el distrito puede extender los plazos para presentar quejas formales.
- C.** La fecha de recepción de una queja por escrito inicia el plazo de 90 días para la resolución de quejas establecida por esta política.

III. PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA FORMAL

A. PASO 1:

1. La queja por escrito debe ser presentada al coordinador de quejas del distrito por carta, correo electrónico o el [formulario de quejas](#). La queja escrita debe incluir el nombre y la información de contacto del denunciante, una descripción del problema y el nombre del estudiante, si corresponde. Es útil que la queja escrita incluya también los nombres de cualquier otra persona involucrada como los testigos; una descripción de los esfuerzos realizados para resolver el problema y sugerencias para resolverlo. El denunciante recibirá un acuse de recibo por escrito en un plazo de 5 días desde la presentación de la denuncia.
2. En la mayoría de los casos, la investigación y la respuesta a la queja descrita en el Paso 1 estará a cargo de un líder del distrito de la escuela involucrada o el supervisor del departamento correspondiente. El Superintendente puede asignar a un responsable diferente en el Paso 1, según corresponda.
3. Todas las quejas formales recibirán una decisión por escrito en la que se responderá a todas las preocupaciones planteadas y que contenga las razones de la decisión del distrito dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la queja, a menos que las partes se pongan de acuerdo para ampliar el plazo. La resolución incluirá información sobre los pasos siguientes en el proceso de queja.
4. PPS acepta quejas formales confidenciales y anónimas relacionadas con asuntos de la División 22 (Normas) por correo electrónico en anonymouscomplaints@pps.net y por teléfono en el 503-9163462. Las personas que presenten sus quejas de forma anónima deberán proporcionar la mayor cantidad de información posible al presentar la queja. PPS investigará cualquier queja, incluidas las anónimas, de la forma más completa posible.

PRESENTACIÓN DE UNA APELACIÓN

A. PASO 2: APELACIÓN AL SUPERINTENDENTE

Si el demandante no está satisfecho con la resolución de la queja, podrá solicitar una revisión por parte del Superintendente. La solicitud de revisión deberá presentarse por escrito dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la decisión del Paso 1 por parte del demandante.

1. Después de revisar los materiales previamente presentados o reunidos y de realizar la revisión, siempre que se considere necesario, el Superintendente o la persona designada presentará una decisión por escrito que incluirá la revisión de cada una de las preocupaciones planteadas y el motivo de la decisión y proporcionará además la decisión por escrito al demandante, según lo establecido en OAR 581 -022-2370. Todas las quejas apeladas al Superintendente recibirán una decisión por escrito dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la solicitud de revisión. La decisión incluirá información sobre los pasos que se deberán seguir para realizar la apelación siguiente establecida por esta política.
2. Si el denunciante desea volver a apelar una vez que reciba la decisión del Superintendente, deberá hacerlo ante la Junta.

B. PASO 3: APELACIÓN ANTE A LA JUNTA ESCOLAR DE PPS

La Junta votará sobre la apelación dentro de los 30 días siguientes a la solicitud escrita de apelar la decisión del Superintendente. La Junta tendrá el registro escrito completo de las decisiones del Paso 1 y del Paso 2. El personal del distrito y el denunciante intercambiarán toda otra información de fondo escrita que pretendan presentar ante la Junta en la audiencia de apelación, al menos 24 horas antes de la audiencia. Si se ofrece nueva información con menos de 24 horas de antelación a la audiencia de la Junta, el denunciante podrá solicitar una prórroga. El denunciante podrá aportar su testimonio cuando se celebre la audiencia de la denuncia. La Junta decidirá si la decisión del Superintendente:

1. Se confirma y no se toman más medidas; o
2. Se revoca. En ese caso, puede ordenarle al Superintendente que tome medidas alternativas u otro curso de acción. Si la Junta modifica la decisión del Superintendente, emitirá una decisión final que resuelva cada una de las preocupaciones planteadas en la queja y que contenga las razones de la decisión tomada por el distrito.

Si el demandante no está satisfecho con la decisión de la Junta, puede presentar una apelación ante el Departamento de Educación de Oregón (ODE) como se establece en OAR 581 -022-2370(4)(b) y OAR 581-002-0005.

C. Otros tipos de quejas

Las quejas sobre conducta sexual y discriminación sexual se deben dirigir al Departamento del Título IX (haga clic [aquí](#)).

Las quejas o informes sobre el abuso de niños deben dirigirse inmediatamente a la línea directa de Abuso de Niños al 1-855-503-SAFE, así como a un supervisor de PPS. Puede encontrar más información sobre los recursos de resolución de conflictos haciendo clic [aquí](#).

D. Otras disposiciones

1. El Distrito proporcionará servicios de traducción e interpretación y otras adaptaciones razonables para ayudar a los denunciantes durante el proceso de denuncia formal. El distrito no proporciona servicios de asesoramiento jurídico.
2. El representante del distrito que asigne personal para investigar y responder a una queja deberá evitar cualquier conflicto de intereses o incluso la apariencia de que haya un conflicto de intereses.
3. Los denunciantes pueden llevar a un defensor o a una persona de apoyo a cualquier reunión o procedimiento.
4. Están estrictamente prohibidas las represalias contra cualquier persona que presente o participe en el proceso de denuncia. Se considera como represalia a toda acción deliberada que disuadiría a una persona razonable de participar en el proceso. Toda persona que crea haber sido sometida a represalias debe informar inmediatamente al Superintendente o a la Junta Directiva de PPS.
5. El distrito compartirá con los denunciantes tanta información como sea posible sobre los resultados de la investigación y, en todos los casos, compartirá el resultado de su investigación de las quejas. Sin embargo, a menudo se prohíbe a PPS revelar información específica sobre las medidas disciplinarias tomadas contra un empleado o estudiante involucrado en la queja. La Junta escuchará las quejas relacionadas con los estudiantes y los empleados en una sesión cerrada a menos que el empleado o el estudiante/familia soliciten una sesión abierta.
6. Si el distrito no cumple con los plazos establecidos en esta política, el demandante puede apelar ante la Junta Escolar de PPS o el Departamento de Educación de Oregón. Los plazos pueden extenderse si el demandante y el distrito se ponen de acuerdo al respecto. Por ejemplo, esto puede ser necesario si hay que entrevistar a muchos testigos o cuando testigos importantes no están disponibles debido a vacaciones, licencia médica, etc., o si una reunión particular de la Junta no es conveniente para el demandante.
7. Tal como se utiliza en esta política, los “días” se contarán como “días calendario”. Todo

periodo de respuesta bajo esta política que caiga en un fin de semana o día festivo legal, se extenderá al siguiente día hábil.

8. El distrito no podrá asegurar la confidencialidad de los nombres de las personas que presenten quejas bajo esta política.
9. Si una queja alega una mala conducta por parte de un empleado que está fuera del alcance de esta política, el coordinador de quejas notificará al Superintendente por escrito sobre ello y el distrito se esforzará por responder de manera oportuna a la queja.
10. Los empleados actuales y anteriores no pueden presentar una queja bajo esta política con respecto a los términos, condiciones o el estado de su empleo.
11. Las quejas que se hayan presentado, investigado y respondido previamente y para las cuales se hayan agotado las apelaciones o haya expirado el plazo de apelación no podrán volver a presentarse cuando la queja se refiera a un incidente o asunto concreto que ya se haya tratado mediante el proceso de quejas formales.
12. Las denuncias presentadas durante el proceso del Paso 2 no serán escuchadas junto con la queja original. Se informará a la persona que presenta la queja que la denuncia no se tratará como parte de la respuesta del Paso 2 y que debe presentarse como una nueva queja ante el coordinador de quejas del Distrito.
13. Dado que la Junta es quien toma la decisión final en la apelación del Paso 3, los miembros de la Junta no deben iniciar o continuar a sabiendas el contacto con los denunciantes sobre el tema de una queja o investigar en forma independiente las denuncias de la queja una vez que tengan noticia de que se ha presentado una queja formal. El personal del distrito notificará regularmente a los miembros de la Junta sobre las nuevas quejas formales que se presenten.

E. Quejas contra el Superintendente o los miembros de la Junta de Educación

Toda queja sobre una supuesta mala conducta individual del Superintendente (pero no una decisión del distrito por la cual el Superintendente pueda ser responsable final por ser el funcionario ejecutivo principal del Distrito) será supervisada por la Junta de Educación.

Los miembros de la Junta son voluntarios que fueron elegidos para prestar los servicios que prestan y son responsables ante los ciudadanos del distrito de las Escuelas Públicas de Portland por sus decisiones y posiciones políticas. Las quejas contra un miembro individual de la Junta que estén relacionadas con infracciones éticas o violaciones de la ley deben presentarse al presidente de la junta, quien remitirá estas cuestiones a las jurisdicciones gubernamentales apropiadas o a un tercero si la mayoría de la Junta lo aprueba. Las quejas relacionadas con violaciones de la ética o de la ley contra el presidente de la Junta deben dirigirse al/a los vicepresidente(s) de la Junta, quienes remitirán estos asuntos a las jurisdicciones gubernamentales apropiadas o a un tercero si la mayoría de la Junta lo aprueba. Si un tercero investiga una denuncia, tras recibir los resultados de la investigación, la Junta decidirá, en un plazo de 30 días y en sesión abierta, qué medidas se justifican, en su

caso.

F. Quejas presentadas a los miembros de la Junta de Educación

Los miembros de la Junta Escolar que reciban quejas formales de los electores o del personal deberán remitir las quejas al coordinador de quejas del distrito. Los miembros de la Junta deberán remitir las quejas informales a la escuela o departamento correspondiente para que se resuelvan.

V. OTROS DERECHOS DE APELACIÓN

Si la queja denuncia una infracción de la Regla Administrativa de Oregón (OAR) Capítulo 581, División 22 (Normas), el Estatuto Revisado de Oregón (ORS) 339.285 a 339.383 o 581021-0550 a 581-021-0570 (Restricción y Aislamiento), o 659.852 (Represalias) y la queja no se resuelve mediante el proceso de quejas, el denunciante, que puede ser un estudiante, un padre o tutor de un estudiante que asiste a una escuela del distrito o una persona que reside en el distrito, puede apelar la decisión final del distrito ante el Superintendente Adjunto de instrucción pública, como se indica en la Regla Administrativa de Oregón (OAR) 581 - 002-0005.

Si la queja alega discriminación de acuerdo con Regla Administrativa de Oregón (ORS) 659.850 (Discriminación en la Educación), el denunciante puede apelar una decisión final del distrito ante el Departamento de Educación de Oregón o presentar una queja directamente al Departamento de Educación sin tener que pasar antes por todos los procedimientos del distrito descritos en esta política.

Además de usar el procedimiento de quejas del distrito, las quejas sobre Educación Especial pueden presentarse directamente al Departamento de Educación de Oregón. El denunciante debe enviar una copia de la queja al Distrito y al Departamento de Educación al mismo tiempo.

Adoptado en noviembre de 2014; Enmendado el 12 de junio de 2018 y el 15 de junio de 2021

Referencia(s) legal(es):

[ORS 192.610 a 192.690](#)

[ORS 332.107](#)

[ORS 339.285 a 339.383](#)

[ORS 659.852](#)

[OAR 581-022-2370](#)