

## TRÁMITES DE QUEJAS DE LOS ESTUDIANTES

El objetivo de este trámite (Política de la Junta 4.43: modificada el 15 de marzo de 2011) es ofrecer un medio rápido y equitativo de resolver las quejas que presenten los estudiantes. Este trámite estará a la disposición de cualquier alumno que en forma razonable considere que una experiencia o decisión ha afectado negativamente su status, derechos o privilegios como estudiante. La queja puede ser iniciada por el estudiante contra un instructor, un administrador o un miembro del personal clasificado. También es posible iniciar una queja contra otro estudiante.

### A. Motivos para la presentación de quejas por parte de los estudiantes

El Trámite de quejas de estudiantes se aplicará únicamente a aquellas quejas que involucren:

1. Reclamo académico (calificación): queja por presunto error, fraude, mala fe o incompetencia en la evaluación académica (calificación) del rendimiento escolar del alumno. (Política de la junta 4.43A)
2. Violación de leyes, políticas y trámites:
  - a. Violación de los derechos que le corresponden al estudiante por ley o política del distrito, incluyendo ayuda financiera, ejercicio de la libertad de expresión, normas de conducta de los alumnos, admisión, periodo de prueba, o políticas de suspensión o expulsión.
  - b. Acto o amenaza de agresión física
  - c. Acto o amenaza de intimidación o acoso

Este Trámite de quejas de estudiantes **no** se aplica a:

1. Infracciones de la policía (p.ej. multas [“tickets”]). Las quejas relacionadas con las infracciones deben ser dirigidas a la policía del campus de la misma manera que se hace con cualquier infracción de tráfico.
2. Discriminación, asalto sexual o acoso sexual. Cualquier estudiante que sienta que ha sido o que actualmente está siendo presuntamente víctima de acoso sexual, puede primero ponerse en contacto con el Vicepresidente de servicios a estudiantes para presentar una queja verbalmente o por escrito, o puede comunicarse directamente con el coordinador de oportunidades equitativas del Distrito (District’s Equal Opportunity Coordinator) en 333 East Eighth Street, Oakland, CA 94606, (510) 466-7220. En el momento en que se da a conocer una queja, se pondrá a la disposición de la persona que presentó la queja una copia de los trámites de la queja y el formulario de la queja. Para obtener información adicional sobre informes de discriminación, asalto sexual o acoso sexual, consulte los Trámites de quejas por discriminación que aparecen en este catálogo.

### B. Definiciones

La Parte. Estudiante o cualquier persona que se alegue haber sido responsable de la presunta queja del estudiante, junto con sus representantes. La "Parte" no incluirá al Comité de audiencias de quejas.

Estudiante. Estudiante actualmente inscrito, persona que haya presentado una solicitud de admisión al instituto de estudios superiores, o un antiguo alumno. La queja por parte del interesado deberá limitarse a una queja en relación con la negación de la admisión. Los ex-alumnos deberán limitarse a quejas relativas a las calificaciones de los cursos en la medida permitida por el Código de educación, Sección 76224(a).

Apelado. Cualquier individuo que la persona que presenta la queja alega es responsable de la presunta queja.

Observador. Persona que está presente en una audiencia a fin de observar el procedimiento, pero no tiene permitido hablar ni dirigirse al comité.

Aviso por escrito/decisión por escrito. Aviso enviado por servicio personal o por correo registrado o certificado con acuse de recibo solicitado a través del Servicio Postal de los Estados Unidos.

Día. A menos que se disponga lo contrario, se entenderá por día, el día durante el cual el instituto de estudios superiores se encuentra en período de clases y se están impartiendo clases ordinarias, excluyendo sábados, domingos y días festivos del Distrito.

## **C. Trámite de presentación de quejas**

### **1. Paso uno: Resolución informal**

Dentro de 30 días a partir del alegato, el estudiante que tenga una queja hará un esfuerzo razonable por resolver el asunto en forma informal antes de solicitar una audiencia para que se presente la queja:

a. En caso de una queja académica (calificación), el estudiante deberá hacer una cita con el miembro del profesorado contra quien tiene un reclamo durante las horas de oficina del miembro del profesorado o a una hora mutuamente acordada, a fin de discutir la queja del alumno. Si no se presenta el miembro del profesorado contra quien el estudiante tiene una queja académica para reunirse con el estudiante de manera oportuna, el alumno podrá reunirse con el decano de la División de instrucción del miembro del profesorado.

b. En caso de un reclamo debido a una presunta violación de las leyes, política y procedimientos, el alumno procurará resolver el problema con la persona en contra de quien el estudiante tiene la queja, el supervisor inmediato de dicha persona, o el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada).

### **2. Paso dos: Trámites de presentación formal de quejas**

Cualquier estudiante que considere que tiene un reclamo debe presentar un formulario de queja autorizado ante el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada). *El estudiante puede obtener el formulario en la Oficina del Vicepresidente de servicios a estudiantes.*

El estudiante debe presentar el reclamo dentro de 90 días a partir del incidente en el que se basa la queja; o después de que el estudiante supo o debió haber sabido los motivos del reclamo, lo que ocurra más tarde. Si el estudiante desea que el reclamo se vuelva oficial, el reclamo debe presentarse sin importar si el estudiante ya ha intentado alcanzar una resolución informal. El no presentar una queja formal dentro de dicho periodo de noventa (90) días constituye la renuncia por parte del estudiante al derecho de apelación.

a. Presentación de una queja

La queja debe incluir lo siguiente:

- La naturaleza exacta de la denuncia (motivos).
- Los detalles específicos de la queja (p.ej., la cronología del evento y una descripción explícita de la presunta violación).
- Una descripción de la reunión informal y el intento de resolución, de haberlos habido.
- La resolución/remedio específico que se busca.

La queja debe presentarse ante el Vicepresidente de servicios a estudiantes.

b. Reunión con el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada)

El Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) facilitará a la persona contra quien se haya presentado la queja una copia del reclamo y una copia del trámite.

El Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) proporcionará a la persona que presenta la queja una copia por escrito de la política y trámites, y responderá a todas las preguntas sobre la política, incluyendo los derechos y responsabilidades del alumno al realizar el trámite de presentación de quejas. En caso de reclamo académico (calificación), el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) informará al estudiante que sólo puede hacerse un cambio de la calificación cuando se encuentre fraude, error, mala fe o incompetencia.

El estudiante y el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) intentarán llegar a una resolución informal.

c. Solicitud de audiencia para presentar una queja

Si no se llega a una resolución informal, el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) hará una solicitud para obtener los expedientes y documentos del estudiante que presenta la queja y enviará copias de todos los documentos pertinentes de la presunta violación al Director del Comité de quejas y las partes. Los documentos o acusaciones no específicamente relacionados con las presuntas violaciones no se harán llegar al comité o a las partes.

- i. En caso de reclamo académico (calificación), el Director deberá solicitar documentos y expedientes al miembro del profesorado contra quien se haya presentado la queja.
- ii. En caso de reclamo debido a una presunta violación de la ley, política y trámites, el Director deberá solicitar los expedientes y documentos a la parte contra quien se haya presentado la queja.

El horario de la audiencia de quejas puede ser pospuesto (aplazado) en función a una investigación formal de reclamaciones por discriminación o en contra del estudiante. Dicha investigación debe concluirse a más tardar en 90 días calendario como lo exige la ley.

d. Comité de audiencias de quejas

Dentro de los 90 días siguientes a la recepción del formulario de reclamo, el Comité de audiencias de quejas llevará a cabo una audiencia. Los siguientes miembros del Comité de quejas del instituto de estudios superiores serán designados por un período de un año académico como se indica a continuación:

- El Vicepresidente de instrucción, quien presidirá el comité;
- Un miembro del profesorado (y un suplente) designados conjuntamente por la Federación de Profesores Peralta (PFT) y el Senado del profesorado;
- Un administrador (y un suplente) designados por el Presidente del instituto de estudios superiores;
- Un alumno (y un suplente) designados por el Presidente de los Estudiantes asociados

Miembro adicional del comité:

- En caso de quejas académicas (calificaciones), un miembro del profesorado (y un suplente) designados conjuntamente por la Federación de Profesores Peralta (PFT) y el Senado del profesorado; o
- En caso de otros agravios, un empleado clasificado (y un suplente) designados conjuntamente por el Local 790 y el Senado de Profesorado Clasificado.

Un miembro del comité deberá retirarse de la participación en la audiencia si se prevé un conflicto de intereses, en cuyo caso actuará el suplente. A los miembros del Comité se les facilitará una copia de la queja y cualquier respuesta por escrito que haya proporcionado el apelado, antes de que comience la audiencia. Cuatro quintas partes de los miembros del comité deberán estar presentes para que la comisión entre en funciones.

e. Procedimiento de la audiencia

1. El Vicepresidente de instrucción, como Director, deberá presentar un aviso por escrito, incluyendo la fecha, hora y lugar de la audiencia a ambas partes al menos diez días antes de la audiencia. El aviso deberá ser entregado personalmente o enviado por correo certificado y deberá incluir una copia de la queja.

2. El Director deberá proporcionar a la persona que presenta la queja un resumen por escrito de los derechos que le corresponden por ley o contrato al menos 10 días antes de que se lleve a cabo la audiencia. En caso de reclamo académico (calificación), el Director del comité deberá proporcionar al miembro del profesorado involucrado un resumen por escrito de los derechos que le corresponden por ley o contrato al menos 10 días antes de que se lleve a cabo la audiencia. A ambas partes se les dará tiempo suficiente (mínimo 10 días) para leer y examinar todos los documentos, de conformidad con las leyes de privacidad. Cualquiera de las partes puede renunciar a este derecho. Ambas partes serán informadas respecto a que todas las pruebas relevantes presentadas ante el comité de audiencias, ya sea por escrito u oralmente, pueden utilizarse en su contra en este o cualquier otro procedimiento a menos que lo prohíba la ley. La notificación por escrito deberá informar a las partes de este hecho. El Director del comité deberá informar a ambas partes oralmente sobre este hecho al comienzo de la audiencia.
3. La decisión del Director será definitiva sobre todas las cuestiones relativas a la realización de la audiencia, a menos que se lleve a cabo una votación por mayoría de los otros miembros del panel en sentido contrario. El Director puede hacer lo que sea necesario, siempre y cuando sea legalmente permisible de forma que la audiencia se lleve a cabo en forma justa, digna y ordenada.
4. El Director del comité podrá excluir a un testigo de la audiencia cuando el testigo no esté dando testimonio.
5. Cualquier persona que perturbe el procedimiento o interfiera quedará excluida del procedimiento.
6. Toda información derivada de la queja es confidencial. La información no puede hacerse pública ni discutirse con nadie excepto con quienes tengan una necesidad legítima de estar enterados.
7. La audiencia deberá estar abierta sólo a las personas directamente involucradas en los asuntos que serán expuestos. El agente negociador que representa al apelado podrá enviar a un observador a cualquier audiencia.
8. El comité puede llamar a peritos si el asunto del reclamo va más allá de sus conocimientos.
9. El comité deberá informar a los testigos (excepto el acusado) por escrito que se les solicita para ser entrevistados y que su participación en el proceso la requiere el comité. Los testigos también deberán ser informados sobre el propósito de la entrevista, el tema general de la entrevista, y su derecho a solicitar la representación de cualquier persona de su elección antes y durante dicha entrevista.
10. Cualquier miembro del comité podrá hacer preguntas a cualquiera de los testigos.

11. La audiencia se llevará a cabo con el fin de suministrar toda la información y pruebas pertinentes a los miembros del comité en forma ordenada e inteligible. No se aplicarán las reglas formales de presentación de pruebas. Se admitirán las pruebas pertinentes, si son el tipo de pruebas en las que las personas responsables han confiado de costumbre al conducir asuntos graves. Las acusaciones no específicamente relacionadas con la presunta violación no se considerarán pertinentes. Se aplicarán las reglas de privilegio en la misma medida en que son aceptadas en acciones civiles.
12. En todos los pasos del proceso, tanto el estudiante que presenta el reclamo como la otra parte tienen derecho a estar acompañados, asesorados y representados por una persona o un asesor jurídico de su elección. *Si cualquiera de las partes desea estar representada por un abogado, deberá presentarse una solicitud a más tardar 10 días antes de la fecha de la audiencia. Si se permite que el estudiante sea representado por un abogado, el representante del instituto de estudios superiores podrá solicitar asistencia jurídica. El Comité de audiencias también podrá solicitar asistencia jurídica; cualquier asesor que sea proporcionado al panel podrá participar en capacidad consultiva para brindar asistencia jurídica pero no será miembro del panel ni votará con él.*
13. Si el apelado o su representante, o ambos, están ausentes de toda o parte de la audiencia, el comité hará sus recomendaciones fundamentándose en cualquier prueba que sea presentada antes de que se lleve a cabo la audiencia y en cualquier prueba y testimonio que sean presentados ante el comité durante el transcurso de la audiencia.
14. El comité deberá hacer que todas las pruebas, escritas u orales, formen parte del acta.
15. El comité deberá juzgar la relevancia y peso del testimonio y las pruebas, y llegar a conclusiones de hecho, limitando su investigación a la acusación formal. La decisión deberá basarse sólo en el acta de la audiencia y no en asuntos fuera de dicha acta.
16. La obligación de probar mediante la preponderancia de las pruebas que los presuntos hechos son verdaderos y que el reclamo se ha establecido suficientemente, caerá sobre la persona que presenta el reclamo.
17. La fecha de la audiencia puede aplazarse o continuarse a discreción del Director del comité. Ambas partes deberán recibir aviso de la nueva fecha o la continuación de la fecha.
18. Los votos de la mayoría de los miembros presentes (al menos 3 votos) son necesarios para que el comité haga una recomendación ante el Vicepresidente de servicios a estudiantes.
19. El Director del comité deberá notificar al Vicepresidente de servicios a estudiantes de la recomendación del comité en un plazo de 10 días.

20. Un acta resumida de los procedimientos llevados a cabo en una sesión privada se mantendrán en un archivo confidencial por el Vicepresidente de servicios a estudiantes y deberá ponerse a disposición de la persona acusada en todo momento. El Vicepresidente de servicios a estudiantes tiene la responsabilidad de garantizar que se mantenga un acta adecuada y que esté disponible en todo momento.

*f. Decisión definitiva por parte del Vicepresidente de servicios a estudiantes*

De acuerdo con las recomendaciones del comité de audiencias de quejas, el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) puede aceptar la recomendación, enviarla de vuelta al comité para que se siga examinando o rechazarla. Dentro de 10 días a partir de la recepción de la recomendación del comité, el Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) deberá enviar una notificación por escrito a las partes involucradas y al comité informándoles:

- La recomendación del comité;
- La decisión definitiva del Vicepresidente de servicios a estudiantes; y
- el procedimiento para apelar

Cualquier decisión de rechazar las conclusiones del comité debe estar respaldada por un resumen de las conclusiones de hecho. **La decisión de recomendar un cambio de calificación debe estar respaldada por un resumen de las conclusiones de hecho, estableciendo que hubo error, fraude, mala fe o incompetencia.**

### **3. Apelaciones**

a. Decisión del Presidente

La decisión del Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada) puede ser apelada por cualquiera de las partes por escrito dentro de 10 días de la decisión del Vicepresidente de servicios a estudiantes (o persona designada).

El Presidente del instituto de estudios superiores emitirá una decisión por escrito a las partes y sus representantes dentro de diez 10 días a partir de la recepción de la apelación. La decisión de cambiar una calificación debe estar respaldada por un resumen de las conclusiones de hecho, estableciendo que hubo error, fraude, mala fe o incompetencia.

b. Decisión del Rector

La decisión del Presidente del instituto de estudios superiores puede ser apelada por escrito ante el Rector dentro de 10 días del aviso por escrito de la decisión.

El Rector, o persona designada, emitirá una decisión por escrito a las partes y los representantes por correo certificado dentro de 10 días a partir de la recepción de la decisión. La decisión de

cambiar una calificación debe estar respaldada por un resumen de las conclusiones de hecho, estableciendo que hubo error, fraude, mala fe o incompetencia.

c. Decisión de la Junta de Regentes

La decisión del Rector (o persona designada), puede ser apelada ante la Junta de Regentes por escrito dentro de 10 días del aviso por escrito de la decisión.

La Junta examinará la documentación de los pasos anteriores del caso y determinará si desea confirmar la decisión del Rector o escuchar la apelación. Si la Junta confirma la decisión del Rector, el apelante ha agotado sus recursos. Si la Junta decide considerar la apelación, lo hará en sesión privada de conformidad con el Código de educación 72122 y emitirá una decisión definitiva dentro de cuarenta y cinco 45 días a partir de la recepción de la decisión.

La decisión de cambiar una calificación debe estar respaldada por un resumen de las conclusiones de hecho, estableciendo que hubo error, fraude, mala fe o incompetencia. La implementación de cualquier cambio de calificación deberá ser mantenida en indeterminación hasta que se haya agotado el proceso interno de apelación.

Todas las recomendaciones, resoluciones y acciones adoptadas por la Junta de Regentes deberán ser coherentes con las leyes estatales y federales, las políticas y procedimientos del Distrito de institutos de estudios superiores comunitarios Peralta y los contratos colectivos de trabajo de la Federación de Profesores Peralta (PFT) y Local 790. (En caso de que surja un conflicto entre el contrato colectivo de trabajo y las políticas y procedimientos del Distrito de institutos de estudios superiores comunitarios Peralta (PCCD), regirá el contrato colectivo de trabajo.)

#### **4. Límites de tiempo**

Cualquier tiempo especificado en estos procedimientos puede ser acortado o alargado si hay consentimiento de todas las partes.