



Política y Procedimientos de Queja Uniforme (UCP)

Ámbito de aplicación

La escuela semiautónoma Larchmont ("escuela semiautónoma") debe cumplir con las leyes y normas aplicables a nivel federal y estatal. La escuela semiautónoma es la agencia local que es principalmente responsable de cumplir con las leyes y normas a nivel federal y estatal que rigen los programas educativos. Según esta política, las personas que son responsables de llevar a cabo investigaciones deben conocer bien las leyes y los programas a los que han sido asignados para que los investiguen. Se adopta este procedimiento de queja con el fin de proporcionar un sistema uniforme del procedimiento de queja para los siguientes tipos de quejas:

- (1) Quejas o denuncias debido a discriminación ilícita, hostigamiento, intimidación o acoso contra cualquier grupo protegido, lo que incluye la discriminación real o percibida, sobre la base de características reales o percibidas en cuanto a edad, ascendencia, color, discapacidad, identificación con un grupo étnico, expresión de género, identidad de género, género, información genética, nacionalidad, origen nacional, raza o grupo étnico, religión, sexo, orientación sexual, o sobre la base de la asociación que tiene una persona con cierta persona o grupo que tenga una o más de esas características, bien sean reales o percibidas, en cualquiera de los programas o de las actividades de la escuela semiautónoma; y
- (2) Las quejas en cuanto a infracciones de las normas y leyes a nivel federal o estatal que rigen los siguientes programas incluyen, entre otras cosas, lo siguiente: Servicios de crianza temporal y de hogar juvenil, programas de La Ley Cada Estudiante Triunfa, educación de prevención de uso de tabaco, centros de educación de amerindios, programas educativos y de seguridad extracurriculares, programas de educación vocacional agrícola, Plan de Responsabilidad de Control Local (LCAP), programas de educación para inmigrantes, programas de educación para adultos, plan de seguridad escolar, programas de ayuda categórica consolidada,

educación para personas inmigrantes, educación técnica o de carreras profesionales técnicas y programas técnicos de carreras profesionales y programas de capacitación técnica, programas de cuidado infantil y de desarrollo infantil, programas de nutrición infantil y programas de educación especial.

(3) También puede presentar una queja alegando que un alumno inscrito en una escuela pública deba pagar una cuota del alumno para la participación en una actividad educativa como los términos que se definen a continuación.

a. La "actividad educativa" significa una actividad ofrecida por una escuela, un distrito escolar, una escuela semiautónoma o una oficina de educación del condado que constituya una parte integral y fundamental de la educación primaria y de la educación media, lo que incluye, entre otras cosas, las actividades curriculares y extracurriculares.

b. La "cuota del alumno" significa una cuota, un depósito u otro tipo de cargas impuestas a los alumnos, o a los padres del alumno o a los tutores del mismo, en clara infracción de la sección 49011 del Código de Educación en la sección 5 del artículo IX de la Constitución de California, el cual exige que las actividades educativas sean proporcionadas de forma gratuita a todos los alumnos, sin importar la capacidad o la disposición de las familias a pagar cuotas o a solicitar exenciones especiales, según lo dispuesto en *Hartzell v. Connell* (1984) 35 Cal.3d 899. Una cuota del alumno incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

i. Una tarifa a un alumno como condición para inscribirse en la escuela o en las clases, o como condición para la participación en una clase o una actividad extracurricular, independientemente de si la clase o la actividad es obligatoria o es de materia optativa, o si es por crédito.

ii. Un depósito de seguridad o cualquier otro tipo de pago que un alumno esté obligado a realizar con el fin de obtener una cerradura, un armario, un libro, dispositivos para la clase, un instrumento musical, un uniforme o cualquier material o equipo.

iii. Una compra que un alumno esté obligado a realizar con el fin de obtener materiales, suministros, equipos o

uniformes asociados con alguna actividad educativa.

- c. Se puede presentar una queja por cuota de alumno de manera anónima si la queja proporciona evidencia o información que lleve a evidencia como apoyo de un presunto incumplimiento de las leyes relativas a las cuotas de alumnos.
 - d. Si la escuela semiautónoma encuentra mérito en la queja de la cuota del alumno, la escuela semiautónoma proporcionará corrección para todos los alumnos, padres y tutores que hayan sido afectados y donde corresponda incluirá esfuerzos razonables por parte de la escuela semiautónoma para garantizar un reembolso íntegro a todos los alumnos, padres y tutores que hayan sido afectados, sujetándose a los procedimientos establecidos por medio de las regulaciones adoptadas por el Consejo estatal.
 - e. Nada de esta sección se va a interpretar como una prohibición de solicitud de donaciones voluntarias de fondos o de propiedades, de la participación voluntaria en actividades de recaudación de fondos, o que los distritos escolares, la escuela u otras entidades proporcionen premios a los alumnos o cualquier otro tipo de reconocimiento por la participación voluntaria en actividades de recaudación de fondos.
- (4) Quejas por incumplimiento de los requisitos que cumplen la fórmula de financiamiento y control local o las secciones 47606.5 y 47607.3 del Código de Educación, según corresponda.
- (5) Quejas por incumplimiento de los requisitos de la sección 222 del Código de Educación en lo referido a los derechos de los alumnos lactantes dentro del plantel de la escuela. Si la escuela semiautónoma encuentra mérito en una queja, o si el Director Ejecutivo encuentra mérito en una apelación, la escuela semiautónoma proporcionará medidas correctivas para los alumnos afectados.

La escuela semiautónoma reconoce y respeta los derechos de cada persona en lo relacionado con la privacidad. Las quejas o denuncias debido a discriminación ilícita, hostigamiento, intimidación o acoso deberán ser investigadas de manera que se proteja (hasta el mayor grado que sea razonablemente posible) la confidencialidad de las partes y la integridad del proceso. La escuela semiautónoma no puede garantizar el anonimato del denunciante. Esto incluye mantener

confidencial la identidad del denunciante. Sin embargo, la escuela semiautónoma va a intentar hacerlo, según se vea apropiado. La escuela semiautónoma quizás vea necesario divulgar información en relación a la queja o la persona que la presenta hasta el grado necesario para que se lleve a cabo la investigación o el procedimiento, según lo determine el director de servicios de apoyo estudiantil o la persona designada, según el caso.

La escuela semiautónoma prohíbe cualquier forma de represalia contra cualquier persona que presente una queja en el procedimiento de la queja, lo que incluye entre otras cosas la presentación de una queja o el informe de ciertas ocasiones en las que ocurrió discriminación ilícita, hostigamiento, intimidación o acoso. Dicha participación de ninguna manera afectará la condición, las calificaciones escolares o las tareas de trabajo de la persona que presente la queja.

Oficiales del cumplimiento de las normas

El consejo administrativo designa a los siguientes oficiales del cumplimiento de las normas para recibir y para investigar las quejas y así garantizar el cumplimiento de las leyes por parte de la escuela semiautónoma:

Myra Salinas
Directora de servicios de apoyo estudiantil
Escuelas de Larchmont
444 N. Larchmont Blvd., #207
Los Angeles, CA 90004

El director de servicios de apoyo estudiantil o su designado van a garantizar que aquellos empleados que hayan sido designados para investigar las quejas conozcan bien los programas y las leyes bajo su responsabilidad. Los empleados que hayan sido designados podrán tener acceso a un abogado, según lo determine el director de servicios de apoyo estudiantil o su designado.

Si se presentara una denuncia o queja contra el director de servicios de apoyo estudiantil, el oficial de cumplimiento de las normas para dicho caso será el presidente del Consejo administrativo de la escuela semiautónoma.

Notificaciones

El director de servicios de apoyo estudiantil o la persona designada

proporcionarán cada año una notificación por escrito acerca de los procedimientos de queja uniforme de la escuela semiautónoma para los empleados, los alumnos, los padres son los tutores, los consejos asesores, los oficiales de escuelas privadas y otras partes interesadas (por ejemplo, la educación para adultos).

La notificación anual será en inglés y cuando sea necesario, en el idioma primario, conforme a la sección 48985 del Código de Educación, si un quince (15) por ciento o más de los alumnos inscritos en la escuela hablan un solo idioma aparte del inglés.

El director de servicios de apoyo estudiantil o la persona designada proporcionarán copias gratuitas de los procedimientos de queja uniforme de la escuela semiautónoma.

El aviso anual incluirá lo siguiente:

- (a) Una declaración de que la escuela semiautónoma es la agencia local que es principalmente responsable de cumplir con las leyes y normas a nivel federal y estatal.
- (b) Una declaración de que un alumno inscrito en una escuela pública no debe tener la obligación de pagar una cuota del alumno para la participación en una actividad educativa.
- (c) Una declaración que identifique al miembro del personal escolar responsable, la posición o la unidad designada para recibir las quejas.
- (d) Una declaración que la persona que presenta la queja tiene derecho a apelar la decisión de la escuela ante el Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés) por medio de presentar una apelación por escrito dentro de 15 días tras recibir la decisión de la escuela semiautónoma.
- (e) Una declaración que asesore a la persona que presenta la queja de cualquier corrección de derecho civil que pudiera estar disponible bajo las leyes federales o estatales contra la discriminación, el hostigamiento, la intimidación o el acoso, según corresponda, y de la apelación, en virtud del Código de Educación § 262.3.
- (f) Una declaración de que hay disponibles copias gratuitas de los procedimientos de queja de la agencia educativa local.

Procedimientos

Se seguirán los siguientes procedimientos para tratar todas las quejas, las cuales afirmen que la escuela semiautónoma ha cometido una infracción de las leyes o normas federales o estatales que rigen los programas educativos. Los oficiales del cumplimiento de las normas mantendrán un registro de cada queja y de las acciones subsiguientes relacionadas con la misma.

Todas las partes involucradas en las alegaciones recibirán una notificación cuando se presente una queja, cuando se programe una reunión o una audiencia para esa queja, o cuando se produzca una decisión o sentencia.

- Paso 1: Presentación de la queja

Cualquier persona, agencia u organismo público, o cualquier organización pudiera presentar una queja por escrito de un alegato de incumplimiento de las normas por parte de la escuela semiautónoma.

Una queja que alegue discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento deberá iniciarse, a más tardar, tras seis (6) meses a partir de la fecha en la que se produjo presuntamente la discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento, o seis (6) meses a partir de la fecha cuando la persona que presentó la denuncia obtuvo conocimiento de los hechos de la presunta discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento. Una persona puede presentar una queja si presuntamente él o ella ha sufrido a nivel personal una discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento, o por parte de una persona que cree que otra persona o cierta clase de personas han sido objeto de discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento.

Las quejas por cuota de alumnos deben presentarse, a más tardar, en un (1) año a partir de la fecha en la que se produjo la presunta infracción.

La persona que presente la queja lo hará ante el oficial de cumplimiento de las normas quien mantendrá un registro de las quejas que haya recibido, y le pondrá a cada una de ellas un número de código y su correspondiente fecha.

Si la persona que presenta la queja no puede poner la queja por escrito debido a discapacidades o por no saber escribir, el personal escolar de la escuela semiautónoma le prestará asistencia para presentar dicha queja.

- Paso 2: Mediación

Después de tres (3) días tras recibir la queja, el oficial de cumplimiento de las normas podrá hablar a nivel informal con la persona que presenta la queja acerca de la posibilidad de utilizar la mediación. Si la persona que presenta la queja está de acuerdo con la mediación, el oficial de cumplimiento de las normas tomará las necesarias las medidas necesarias para este proceso.

Antes de iniciar la mediación de una queja por discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento, el oficial de cumplimiento de las normas va a garantizar que todas las partes están de acuerdo que se comparta con el mediador la información confidencial relacionada.

Si el proceso de mediación no resuelve el problema dentro de los parámetros legales, el oficial de cumplimiento de las normas procederá con su investigaciones de dicha queja.

El uso de la mediación no va a extender las líneas de tiempo de la escuela semiautónoma para la investigación y la resolución de de la queja, a menos que la persona que presenta la queja esté de acuerdo por escrito a que se produzca esta ampliación de tiempo.

- Paso 3: Investigación de la queja

Se insta al oficial de cumplimiento de las normas a celebrar una reunión para investigar dentro de cinco (5) días tras recibir la queja o después de un intento sin éxito para la mediación de la queja. Esta reunión proporciona una oportunidad para la persona que presenta la queja o para su representante para repetir dicha queja verbalmente.

La persona que presenta la queja o sus representantes tendrán oportunidad de presentar dicha queja y la evidencia o la información que lleva a dicha evidencia para dar apoyo a los alegatos de la queja.

La negativa por parte de una persona que presenta una queja de proporcionar al investigador de la escuela semiautónoma los documentos o cualquier otra evidencia relacionada con los alegatos de su queja, o si se niega a cooperar en la investigación, o si participa en cualquier tipo de obstrucción de la investigación, eso puede dar como resultado la desestimación de su queja debido a falta de evidencia que apoya el alegato.

La negativa por parte de la escuela semiautónoma a proporcionar al

investigador acceso a los registros o a cualquier otra información que tenga que ver con el alegato de la queja, o si se niega a cooperar en la investigación o si participa en cualquier tipo de obstrucción de dicha investigación, eso podrá dar como resultado una determinación de conclusión de los hechos, basada en la evidencia, de que se ha cometido una infracción y podría dar lugar a una imposición de una medida correctiva en favor de la persona que presenta la queja.

- Paso 4: Respuesta

A menos que se haya ampliado por un acuerdo escrito con la persona que presenta la queja, el oficial de cumplimiento de las normas preparará y enviará un informe por escrito a la persona que presenta la queja acerca de la investigación y la decisión de la escuela semiautónoma, según se describe a continuación en el paso número 5, tras sesenta (60) días desde la fecha en la que la escuela semiautónoma reciba la queja.

- Paso 5: Decisión final por escrito

La decisión de la escuela semiautónoma se pondrá por escrito y se va a enviar a la persona que presentó la queja. La decisión de la escuela semiautónoma se pondrá por escrito en el idioma inglés y en el idioma de la persona que presenta la queja, siempre que sea factible o según lo exija la ley.

La decisión deberá incluir:

1. Las conclusiones de los hechos, basados en la evidencia.
2. Las conclusiones de ley.
3. Disposición de la queja.
4. Fundamento de esa disposición.
5. Acciones correctivas, si procede.
6. Una notificación del derecho que tiene la persona que presenta la queja a realizar una apelación a la decisión que ha tomado la escuela semiautónoma en un plazo de quince (15) días ante el Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés) y los procedimientos que se deben seguir para iniciar dicha apelación.

7. Para las quejas debido a discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento bajo la ley estatal, el aviso a la persona que presenta la queja deberá esperar sesenta (60) días desde la presentación de una apelación ante el Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés) antes de intentar obtener medidas correctivas de la ley civil.
8. Para las quejas debido a discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento bajo la ley federal, se realizarán en cualquier momento ante el Departamento de Educación de Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles.

Si un empleado resulta disciplinado como resultado de dicha queja, la decisión sencillamente declara que dicha acción efectiva se produjo y que el empleado fue informado de las expectativas que tiene la escuela semiautónoma. El informe no dará más información acerca de la naturaleza de la acción disciplinaria.

Apelaciones al Departamento de Educación de California

Si no está satisfecho con la decisión que ha tomado la escuela semiautónoma, la persona que presenta la queja puede realizar una apelación por escrito ante el Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés) dentro de quince (15) días tras recibir la decisión tomada por la escuela semiautónoma. Al apelar al Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés), la persona que presenta la queja debe concretar el fundamento de la apelación de la decisión y especificar si los hechos no son correctos o si ha habido una aplicación incorrecta de las leyes. La apelación irá acompañada de una copia de la queja que se presentó localmente y de una copia de la decisión tomada por la escuela semiautónoma.

Tras haber notificado al Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés) que la persona que presentó la queja ha realizado una apelación de la decisión tomada por la escuela semiautónoma, el director de servicios de apoyo estudiantil o la persona designada deberá remitir los siguientes documentos al Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés):

1. Una copia de la queja original.
2. Una copia de la decisión.

3. Un resumen de la naturaleza y el alcance de la investigación llevada a cabo por la escuela semiautónoma, si no está cubierto por la decisión.
4. Una copia del archivo de la investigación que incluya, entre otras cosas, todas las notas, las entrevistas y los documentos que todas las partes presentaron y que han sido reunidas por el investigador.
5. Un informe de las medidas adoptadas para resolver la queja.
6. Una copia de los procedimientos de queja de la escuela semiautónoma.
7. Otra información relevante solicitada por el Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés).

El Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés) puede intervenir directamente en la queja, sin tener que esperar acción de la escuela semiautónoma, cuando existe una de las condiciones mencionadas en el título 5, Código de reglamentos de California, sección 4650, incluidos los casos en que la escuela semiautónoma no ha tomado medidas dentro de sesenta (60), a partir de la fecha de la presentación de la queja ante la escuela semiautónoma.

información del Departamento de Educación de California (CDE)

Categorical Programs Complaints Management Office
1430 N Street, Sacramento, CA 95815

Para obtener más información, póngase en contacto con la oficina pertinente o visite la página web de los UCP en <http://www.cde.ca.gov/re/cp/uc/index.asp>.

Información de contacto de los programas y servicios amparados por los UCP

Educación para adultos, *Oficina de Educación para Adultos (Adult Education Office)*; 916-322-2175

Educación y seguridad extracurriculares, *División de Educación Extraescolar (After School Division)*; 916-319-0923

Educación vocacional agrícola, *División de Transición Universitaria y Profesional (Career and College Transition Division)*; 916-319-0887

Centros educativos indígenas americanos y evaluaciones de programas de educación para la primera infancia., *División de Apoyo Coordinado a Estudiantes (Coordinated Student Support Division)*; 916-319-0506

Educación y capacitación para carrera técnica o vocacional; educación técnica; capacitación técnica y programas y centros ocupacionales regionales, *Oficina de Apoyo al Liderazgo y Enseñanza de la Educación Técnica (Career Tech Ed [CTE] Leadership and Instructional Support Office)*; 916-322-5050

Cuidado y desarrollo infantil (incluyendo educación preescolar estatal), *División de Educación y Apoyo en la Primera Infancia (Early Education and Support Division)*; 916-322-6233

Nutrición infantil, *División de Servicios de Nutrición (Nutrition Services Division)*; 800-952-5609

Recursos para la discriminación, acoso, intimidación, hostigamiento, adaptaciones para la lactancia y recursos para LGBTQ, *Oficina de Apelaciones de los UCP en la Equidad Educativa (Education Equity UCP Appeals Office)*; 916-319-8239

Educación de alumnos bajo cuidado adoptivo temporal, alumnos sin hogar y alumnos que estuvieron en escuelas de un tribunal juvenil y que actualmente están inscritos en un distrito escolar, *Oficina de Salud y Seguridad Escolar Coordinadas (Coordinated School Health and Safety Office)*; 916-319-0914

Planes de Rendición de Cuentas de Control Local (LCAP): contenido o procedimientos, *Oficina de Apoyo a los Sistemas de las Agencias Locales (Local Agency Systems Support Office)*; 916-319-0809; fiscal, incluyendo los programas de asistencia y evaluación entre pares de California para maestros, *División de Servicios Fiscales Escolares (School Fiscal Services Division)*; 916-322-3024

Ley Cada Estudiante Triunfa/Ley Que Ningún Niño Se quede Atrás, incluyendo educación bilingüe, educación compensatoria, programas consolidados para la ayuda por categorías, impacto de ayuda económica, programas de inglés como segundo idioma y educación para emigrantes y planes de seguridad escolar, *Oficina de Gestión de Quejas de Programas Categóricos (Categorical Programs Complaints*

Management Office, CPCM); 916-319-0929

Educación física: minutos de enseñanza, Oficina de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y matemáticas (Science, Technology, Engineering, and Mathematics Office); 916-323-5847

Cursos sin contenido educativo, Oficina de Gestión de Quejas de Programas Categóricos, (Categorical Programs Complaints Management Office, CPCM); 916-319-0929

Instalaciones escolares (para las quejas basadas en el caso Williams), División de Planeación de Instalaciones Escolares (School Facility Planning Division); 916-322-2470

Educación especial, Unidad de Servicios de Garantías Procesales y Remisiones (Procedural Safeguards and Referral Services Unit); 800-926-0648

Educación para la prevención del uso del tabaco, Oficina de Salud y Seguridad Escolar Coordinadas (Coordinated School Health and Safety Office); 916-319-0914

Cuotas de estudiantes, Oficina de Gestión de Quejas de Programas Categóricos (Categorical Programs Complaints Management Office, CPCM); 916-319-0929

Medidas correctivas de la ley civil

La persona que presenta la queja puede recurrir a medidas correctivas de la ley civil, más allá de los procedimientos de quejas de la escuela semiautónoma. Las personas que presenten la queja pueden procurar la asistencia de los centros de mediación o de los abogados, tanto públicos como privados. Las medidas correctivas que pudiera imponer un tribunal incluyen, entre otras cosas, medidas cautelares y órdenes de alejamiento. Sin embargo, para las quejas debido a discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento bajo la ley estatal, la persona que presenta la queja deberá esperar sesenta (60) días desde la presentación de una apelación ante el Departamento de Educación de California (CDE, por sus siglas en inglés) antes de intentar obtener medidas correctivas de la ley civil. La moratoria no se aplica a las medidas cautelares, sólo es aplicable si la escuela semiautónoma informó adecuada y oportunamente a la persona acerca de su derecho de presentar una queja, conforme a 5 CCR 4622.

FORMULARIO DE PROCEDIMIENTO DE QUEJA UNIFORME

Apellido: _____ Primer y segundo nombre: _____
Nombre del alumno (si corresponde): _____ Año: _____ Fecha de nacimiento: _____
Dirección de la calle o apartamento: _____
Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____
Teléfono de casa: _____ Teléfono celular: _____ Teléfono del trabajo: _____
Escuela u oficina de la presunta infracción: _____

Para presunto incumplimiento de las normas, por favor consulte el programa o la actividad mencionadas en su queja, si corresponde:

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cada estudiante tiene éxito / No Child Left Behind (Títulos I-VII) | <input type="checkbox"/> Fórmula de Financiamiento y Control Local (LCFF, por sus siglas en inglés) | <input type="checkbox"/> Servicios de nutrición |
| <input type="checkbox"/> Programas de Aprendices de Inglés | <input type="checkbox"/> Educación de alumnos en hogares de guarda, personas sin hogar y ex jueces de la corte juvenil inscritos ahora | <input type="checkbox"/> Educación especial |
| <input type="checkbox"/> Planes de Seguridad Escolar | <input type="checkbox"/> Cuotas de alumnos | <input type="checkbox"/> Minutos de Instrucción de Educación Física |

Para presunta discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento, por favor revise el fundamento de la discriminación ilegal, acoso, intimidación u hostigamiento que se describe en su queja, si corresponde:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Edad | <input type="checkbox"/> Género / expresión de género / identidad de género | <input type="checkbox"/> Sexo (real o percibido) |
| <input type="checkbox"/> Ascendencia | <input type="checkbox"/> Información genética | <input type="checkbox"/> Orientación sexual (real o percibida) |
| <input type="checkbox"/> Color | <input type="checkbox"/> Origen nacional | <input type="checkbox"/> Características reales o percibidas basándose en una asociación con una persona o con un grupo con dichas características |
| <input type="checkbox"/> Discapacidad (mental o física) | <input type="checkbox"/> Raza u origen étnico | |
| <input type="checkbox"/> Identificación con grupo étnico | <input type="checkbox"/> Religión | |

1. Por favor, dé datos acerca de la queja. Proporcione detalles, como los nombres de las personas involucradas, las fechas, si hubo testigos presenciales, etcétera, lo cual puede ser útil para el investigador de la queja.

