

## LIDERAZGO EN LAS NORMAS

Hablamos cada día con los padres de familia, educadores y miembros de la comunidad. Nos informamos acerca del éxito y los problemas de todo el estado. Proporcionamos toda esta información en conjunto en un informe anual a los que están a cargo de formular las normas y al público.

## Una voz para todos

La Legislatura nos instruyó específicamente a trabajar estrechamente con los grupos diversos en todo el estado para buscar el rango más amplio posible de puntos de vista con respecto a las escuelas públicas primaria y secundaria.

## Colaboración entre la escuela y la familia

Parte de nuestro trabajo es identificar los obstáculos para una mayor participación de la familia en las escuelas, luego recomendar las estrategias para integrar a las familias y las escuelas para mejorar el rendimiento de los estudiantes.

## Rendimiento para todos

Buscamos las estrategias que apoyen el éxito académico para los estudiantes en los diversos grupos étnicos, raciales y económicos.



# Por qué estamos aquí

La Oficina de educación y resolución de quejas promueve el éxito académico de todos los estudiantes en las escuelas públicas primaria media y secundaria del Estado de Washington:

Proporcionando información a las familias, los estudiantes y la comunidades acerca del sistema escolar público primario y secundario.

Alentando a que las familias participen activamente en la educación.

Escuchando a las familias y ayudándoles a resolver conflictos con las escuelas.

Recomendando mejoras en todo el sistema en la educación pública al gobierno y los funcionarios electos.



## Office of the Education Ombudsman Oficina de educación y resolución de quejas

1110 Capitol Way S, Suite 304  
P.O. Box 40004  
Olympia, WA 98504-0004

Línea para llamadas gratuitas: 1-866-297-2597

Fax: (360) 586-0052

[www.waparentslearn.org](http://www.waparentslearn.org)

**Póngase en contacto con la Oficina de educación y resolución de quejas (Office of the Education Ombudsman) si desea recibir este documento en un formato alternativo para dar cabida a las personas con discapacidades.**

La Oficina de educación y resolución de quejas (Office of the Education Ombudsman) proporciona servicios de información y referencia para los estudiantes, las familias y comunidades con respecto al sistema de educación pública, promueve la participación de la familia y la comunidad en la educación y ayuda a las familias y los estudiantes a resolver conflictos con las escuelas.



# Una voz para todos A Voice for Everyone

Oficina de educación y resolución de quejas

Office of the Education Ombudsman

**Guía para servicios  
Guide To Services**



Estado de Washington  
Oficina del Gobernador  
State of Washington  
Office of the Governor

Spanish

## Quiénes somos

Un mediador es una persona neutral que resuelve problemas y ayuda a que las personas entiendan cómo funciona el sistema, cómo hacer que se satisfagan sus necesidades y qué hacer cuando sucedan conflictos.

La Oficina de educación y resolución de quejas, es una dependencia dentro de la Oficina del Gobernador de Washington, creada por la legislatura el año 2006. No somos parte del sistema escolar público.

Somos un grupo de profesionales multiculturales que trabaja para fortalecer a las familias del estado de Washington. Escuchamos.

Proporcionamos información y referencias.

Ayudamos a resolver las quejas del estudiante y la familia, pero no reemplazamos los procedimientos de las quejas que existen en las escuelas. No tomamos partido en las disputas.

Ayudamos a aquellas personas involucradas a identificar soluciones razonables.

Nuestro objetivo es asegurarnos de que la educación pública de alta calidad se encuentre disponible para todos los estudiantes en Washington.

Creemos que cuando los padres entienden el sistema escolar público y trabajan en colaboración con las escuelas, el aprendizaje del estudiante mejora.

## Servicios que proporcionamos

**INFORMACIÓN** acerca del sistema de educación pública de Washington.

**REFERENCIAS** para servicios relacionados con la educación de otras dependencias y organizaciones disponibles para los estudiantes desde kindergarten hasta la escuela secundaria.

**CAPACITACION** para las familias y comunidades sobre cómo participar en la educación y entender el sistema escolar público.

**APOYO PARA RESOLVER CONFLICTOS.** Ayudamos a las familias y al personal de las escuelas a resolver desacuerdos que afectan el aprendizaje del estudiante, ya sea por orientación informal o mediación cuando es necesaria ayuda adicional.

**RECOMMENDACIONES** a los oficiales públicos acerca de las mejores maneras de involucrar a los padres y hacer la educación comprensible para las familias de muchas culturas y comunidades, de modo que todos los estudiantes puedan hacer su mejor esfuerzo.

### INFORMACION, REFERENCIAS Y CAPACITACION

Esté pendiente de los documentos impresos, artículos y anuncios del taller de trabajo del Mediador de Educación, en la escuela de su estudiante, en toda su comunidad y en nuestro sitio en la red.

Visite [www.waparentslearn.org](http://www.waparentslearn.org) para obtener recursos, herramientas e información relacionada con la educación.

Visítenos en las conferencias y en los talleres de trabajo.

Llámenos por teléfono con preguntas a la línea sin cargos 1-866-297-2597.

### SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Oficina del Mediador de Educación ayuda a los estudiantes y las familias a resolver ciertos tipos de conflictos que surgen en las escuelas públicas. Nuestro trabajo comienza cuando las personas involucradas han explorado el problema pero no lo han resuelto. Si está teniendo un conflicto con una escuela, he aquí algunas maneras de intentar esforzarse para conseguir resolver el problema usted mismo(a) y las cosas que la Oficina de educación y resolución de quejas puede hacer para ayudar.

#### Haga su parte

La mejor manera de llegar a un acuerdo con un miembro del personal de la escuela es hablar primero con la persona. Si esa conversación no resuelve el problema, recurra al supervisor del miembro del personal. La mayoría de los distritos escolares han establecido maneras para resolver desacuerdos y los problemas normalmente se pueden resolver siguiéndolas.

#### Consúltenos

Si el problema continúa, la Oficina de educación y resolución de quejas podría ayudar. Por favor llámenos para conversar sobre cómo podemos ayudarle a resolver efectivamente su reclamo. Mantenemos confidencial su contacto con nosotros.

#### Presente una queja

Si no puede resolver el problema con la escuela, puede presentar una queja con nuestra oficina. La queja debe ser por escrito, en un formulario que proporcionamos. Obtenga un formulario llamando a nuestra oficina o imprimiéndolo de nuestro sitio en la red. Se dispone de formularios en varios idiomas.

Si tiene problemas para escribir, podemos ayudarle. Si habla un idioma diferente del inglés, proporcionamos traducción.

### Quejas con las que ayudamos

Su escuela o distrito escolar no respondieron cuando usted presentó una queja o respondieron inapropiadamente;

La escuela no siguió la ley estatal, federal o las normas del distrito escolar,

Y

El ambiente de aprendizaje o rendimiento académico de su estudiante han sido afectados por la acción o la falta de acción de la escuela.

Le referiremos a otras fuentes para obtener ayuda con:

- Quejas contra los funcionarios electos.
- Quejas acerca de las escuelas privadas, organizaciones o empresas privadas.
- Asesoramiento legal.

### Cómo atendemos las quejas

Si presenta una queja por escrito, nuestra primera medida es analizar para asegurarnos de que el problema sea uno con el que podemos ayudar. Si no es así, podríamos referirle a otras fuentes de ayuda.

Dependiendo del problema que usted ha planteado, es posible que nos pongamos en contacto con otras personas involucradas para hacer preguntas con la finalidad de entender mejor los hechos. Algunas veces, podemos conversar sobre un problema y encontrar la solución con una o dos llamadas telefónicas. O podríamos programar una reunión con usted y el miembro del personal de la escuela para ayudarles a encontrar una solución que funcione para todos.

La información que usted proporciona o que recopilamos durante el curso de nuestro trabajo se mantiene confidencial.