

Preguntas más frecuentes

Sobre la oficina de educación y resolución de quejas (OEO)

¿Quién debe llamar a la oficina de educación y resolución de quejas (OEO)?

- Los padres o tutores legales de los estudiantes que están actualmente inscritos o son elegibles para ser matriculados en las escuelas públicas primarias o secundarias en el estado de Washington que están experimentando un problema o tienen una pregunta acerca de una escuela pública.
- Los estudiantes actualmente matriculados o elegibles para ser matriculados en escuelas K-12 públicas de Washington que tienen preguntas sobre sus derechos o las responsabilidades de la escuela.
- Los educadores que tengan preguntas sobre el sistema de educación pública o que están trabajando a través de un conflicto o desacuerdo acerca de un estudiante o una práctica escolar o la política.
- Profesionales de la comunidad que están abogando por un estudiante o dando apoyo a una familia sobre cuestiones relacionadas con la escuela y necesitan más información.
- Cualquier persona que tenga preguntas sobre el sistema K-12 la educación pública, las políticas educativas y los procedimientos, participación de los padres, o la competencia cultural en las escuelas.

OEO no trabaja en casos que involucran a funcionarios electos (como miembros de la junta escolar), las acusaciones de mala conducta profesional de educador, o problemas con las escuelas privadas, centros preescolares, guarderías, organizaciones privadas, las empresas, los colegios universitarios públicos o privados o las universidades.

¿Qué pasa si el inglés no es mi lengua materna? ¿Si yo soy un padre o familiar- limitado de hablar en inglés, puedo solicitar un intérprete para hablar con un mediador de educación “ombuds”?

Sí. OEO tiene acceso a una línea telefónica de idiomas que cualquier persona que llame podrá solicitar el fin de hablar en su lengua materna con un mediador de educación “ombuds”. Si usted necesita un intérprete, por favor, sólo indicar el idioma que usted necesita cuando se ponga en contacto con nuestra oficina y un intérprete telefónico se conectará a la llamada. Los servicios de interpretación son gratis a cualquier persona que llama y de fácil acceso.

¿Cuándo debo comunicarse con OEO?

Usted debe contactar a OEO cuando usted tiene una pregunta o un problema no resuelto con una escuela pública que afecta la educación de un estudiante y no está seguro de qué hacer a continuación. Si desea una evaluación independiente de la situación o una mejor idea de sus opciones, un mediador de educación “ombuds” puede ayudarle a entender o identificar sus problemas y una solución.

¿Qué hará el mediador de educación “ombuds”?

El mediador de educación “ombuds” te escuchará, ayudará a identificar y replantear cuestiones, hablará acerca de sus opciones y sus soluciones posibles, discutirá la situación con las autoridades escolares (sólo con el permiso firmado por los padres), facilitará y / o mediará en las conversaciones entre todas

las partes implicadas, investigará las leyes de educación, políticas o procedimientos, y trabajará con todo el mundo para generar opciones que resuelvan el problema o mejorar la situación.

Los Ombuds no llevan a cabo investigaciones formales, pero reúnen la información disponible con el fin de evaluar la situación para proporcionar la información pertinente.

Si usted es un profesional de la comunidad, un educador o un defensor de los estudiantes, podemos proporcionarle información acerca de cómo ayudar o apoyar al estudiante o de la familia que está trabajando.

¿Qué voy a ganar de ponerse en contacto con OEO?

Hablando con el ombuds puede ayudar a desenredar una complicada situación y alternativas destape disponibles para ayudar a resolver un problema que enfrenta un estudiante. Además de resolver los conflictos, una meta de los ombuds es mejorar la capacidad de todas las partes para comunicarse y colaborar eficazmente con el fin de apoyar el rendimiento estudiantil. Los ombuds enfocan en la resolución colaborativa de problemas en lugar de enfoques ganar-perder.

¿Hay que pagar por este servicio?

No. Todos los servicios prestados por la oficina de educación y resolución de quejas (OEO) son gratuitos.

¿Son mis conversaciones con OEO confidenciales?

Sí. OEO respeta su privacidad y la privacidad de su estudiante. Nuestras conversaciones con usted son totalmente confidenciales y, a menos que sea requerido por la ley, que no comparten su información o la información de su hijo sin su permiso por escrito.

¿Es la oficina de educación y resolución de quejas (OEO) mi abogado o representante legal?

No. Los mediadores de educación “ombuds” son imparciales y trabajar en el papel de una parte tercera independiente para ayudar a resolver problemas. Los ombuds no proporcionan representación legal o consejo legal. Mientras los ombuds no abogan formalmente por cualquier individuo en particular, ellos abogan por procesos justos y equitativos que apoyan directamente el éxito del estudiante.

¿Qué tipo de problemas son apropiadas para llevar a la OEO?

Cualquier tipo de problema o conflicto que afecta el progreso académico de un estudiante o ambiente de aprendizaje seguro es apropiado preguntar. También puede llamar si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de una política o procedimiento en su distrito escolar o en el estado de Washington.

¿La oficina de educación y resolución de quejas (OEO) trabajan para la oficina del superintendente del instrucción pública (OSPI) o mi distrito escolar?

No, OEO es independiente del sistema de educación pública, incluidos los organismos de la educación estatal y local, y está sentado en la oficina del gobernador. OEO mantiene discreción sola sobre si o cómo actuar respecto a la preocupación de un individuo, una tendencia o inquietudes de un grupo de individuos.

¿Qué puedo esperar de OEO?

El objetivo de OEO es proporcionar un servicio excepcional al cliente y la atención individualizada a todos los involucrados. Responderemos a usted en el momento oportuno y le tratan con cortesía y respeto. Vamos a trabajar con usted para determinar las medidas apropiadas hacia la respuesta a sus preguntas y resolver los problemas y mantendremos informados de nuestro progreso y nuestro esfuerzo por alcanzar resultados.

¿Es la OEO mi único recurso?

No. Se trata de uno de los recursos disponibles para ayudarle en la comprensión del sistema de escuelas públicas y en la resolución de problemas en colaboración. OEO los complementa, pero no sustituye a los recursos existentes para las quejas que puedan existir en las escuelas públicas. Los mediadores de educación “ombuds” le pueden dar información sobre quién contactar con preguntas y la forma de acceder a los procesos formales e informales de queja dentro de las escuelas y distritos, así como opciones para quejas administrativas formales a las agencias de aplicación educativas estatales o federales.

¿Tengo que seguir los consejos de los mediadores de educación “ombuds”?

No. Los mediadores de educación “ombuds” escucharán sus inquietudes y compartirán una perspectiva independiente sobre la situación, pero que no proporcionan asesoramiento legal ni tome decisiones formales o vinculantes. Los ombuds pueden hacer sugerencias o proponer medidas para un padre, la escuela y / o distrito a tomar sobre la base de lo que ven como posibles opciones para trabajar hacia la resolución de un problema impactando un estudiante.

¿Los ombuds asistirán a reuniones conmigo?

Es posible, pero debido a las limitaciones de recursos, los ombuds trabajan principalmente directamente con las familias y las escuelas a través del teléfono, proporcionando información e ideas para la resolución de problemas. Los ombuds también ayudan a las familias y los educadores a prepararse para las reuniones de aclarar las cuestiones y preocupaciones y entrenar a ambas partes sobre la forma de comunicarse de manera efectiva en situaciones de conflicto. En algunos casos, los ombuds son capaces de participar en una reunión de la escuela, pero lo harán principalmente por teléfono para conocer más acerca de la situación, ayudar en asegurarse de que cada persona es capaz de entender y participar en la discusión, hacer preguntas de aclaración y compartir una perspectiva independiente. Los ombuds no sirven como testigos y no participan en procesos formales de queja. Los ombuds no llevan a cabo investigaciones formales o representan a los padres en los procesos.

¿Qué autoridad tienen los mediadores de educación “ombuds”?

Los ombuds pueden hacer recomendaciones, pero no tienen autoridad para obligar a las escuelas o distritos escolares a tomar una acción específica, dar por terminado el personal escolar o remover a los funcionarios electos de los cargos públicos. Los ombuds no hacen ningunas decisiones vinculantes, exigen políticas, o adjudicar formalmente cualquier problema.

¿Qué información de la oficina de educación y resolución de quejas (OEO) hace pública? ¿Qué se hace con los registros y la información que recoge?

OEO mantiene estadísticas generales sobre los tipos de casos y problemas que se reportan en el curso de su trabajo. Esto incluye la presentación de datos demográficos de los estudiantes, los padres y los distritos con los que trabajan de una manera que proteja la identidad de cualquier persona que llama. Cada año OEO publica un informe anual con un resumen de sus datos y recomendaciones que están relacionados con tendencias, problemas y preocupaciones sobre las políticas, procedimientos o resultados educativos dispares para los estudiantes. OEO también comparte datos generales con los distritos escolares que muestran el número y tipo de quejas recibidas en cada distrito, pero no proporciona ninguna información que identifique personalmente a cualquier estudiante o padre de familia en cualquier informe a un distrito o al público.

¿Cómo se garantiza la confidencialidad?

OEO tiene todas las comunicaciones con los que buscan ayuda en estricta confidencialidad y no revelar información confidencial a menos que reciba permiso para hacerlo. La única excepción es cuando un ombuds determina que parece haber riesgo inminente de daños graves a una persona.

¿Cómo profesor o empleado del distrito, estoy protegido de cualquier estatuto denunciante o disposiciones si yo llamo OEO para informar de una preocupación?

Estatuto de OEO establece específicamente que ninguna acción discriminatoria, disciplinaria o de represalia puede ser tomada en contra de cualquier estudiante o empleado de cualquier distrito escolar, la oficina del superintendente de instrucción pública, o la junta de educación del estado para cualquier comunicación hecha o información proporcionada o revelada a ayudar al ombuds en el desempeño de sus funciones y responsabilidades. Todas las comunicaciones con el ombuds proporcionados de buena fe en el desempeño de las funciones de los ombuds son privilegiadas y protegida.

¿Qué otros servicios ofrece OEO?

Además de la resolución de conflictos y la información sobre las políticas de educación, procedimientos o prácticas, OEO también ofrece información en su sitio web, publicaciones gratuitas para las familias (traducidos en siete idiomas), talleres para padres, y cuando los fondos lo permitan, el desarrollo profesional para los educadores. Para más información visite: www.governor.wa.gov/oeo.

¿Qué significa la palabra "ombuds"?

"Ombuds" es una palabra sueca que significa "un funcionario público designado para recibir las quejas contra el gobierno." El título de "ombuds" es de género neutro, utilizado tanto por hombres y mujeres. El primer sector público ombuds fue nombrado por el parlamento sueco en 1809. El concepto llegó a los estados unidos en la década de 1960. Hay cientos de oficinas del ombuds de todo el país en materia de educación, colegios, universidades, el gobierno y las corporaciones. La oficina de educación y resolución de quejas del gobernador del estado de Washington es el primero de su tipo para prestar servicios ombuds al nivel del todo el estado para las familias y los estudiantes en el sistema de educación pública.

Escuchamos. Informamos. Ayudamos resolver problemas. Llama a OEO sin costo a: 1-866-297-2597.