

# *“Mi problema fue tratado con interés y cuidado - y el problema se solucionó.”*

*- Cliente de OEO*

## Oficina de Educación y Resolución de Quejas

La Oficina de Educación y Resolución de Quejas (OEO) resuelve quejas, disputas y problemas entre las familias, los estudiantes y las escuelas públicas en todas las áreas que afectan el aprendizaje de los estudiantes.

Funcionamos de manera independiente del sistema escolar público y proporcionamos una alternativa a los costos altos de demandas legales y audiencias administrativas que consumen mucho tiempo. Nuestros servicios son gratuitos, confidenciales y disponibles a las familias y estudiantes desde el jardín infantil al doceavo grado.

## ¿Quién es un miembro educativo de (OEO)?

Los miembros de (OEO) son profesionales educativos con amplia experiencia en la educación desde el jardín infantil al doceavo grado, la resolución de conflictos, mediación y la participación de la familia en la educación. Ellos abogan por los procesos justos y equitativos de educación pública para todos los estudiantes.

## ¿Quién puede utilizar nuestros servicios?

- **Los Padres/Tutores legales**
- **Los estudiantes** que están matriculados o que son elegibles para ser inscrito en escuelas públicas desde el jardín infantil al doceavo grado.
- **Educadores** que tengan preguntas acerca de los problemas y conflictos con los padres.

- **Cualquier** persona que tenga preguntas sobre el sistema de educación de K-12, las leyes o políticas educativas, la participación de la familia en la escuela, o la competencia cultural en las escuelas.

## ¿Qué asuntos puedo presentar a la oficina de OEO?

OEO trata temas como: la educación especial, la intimidación/acoso, suspensión, expulsión, la matrícula, la transportación, la disciplina, el progreso académico, el ausentismo escolar, y más.

## ¿Cómo funciona OEO?

OEO habla con los padres, estudiantes y funcionarios de la escuela para entender el problema, revisar las leyes y políticas pertinentes, facilitar y/o participar como mediador para hablar con ambas partes para intentar llegar a un acuerdo aceptable sobre las necesidades educativas del estudiante.

## ¿Qué puedo esperar si llamo a OEO?

Nuestro objetivo es de proporcionar un servicio excepcional y atención individualizada al cliente.

- Le responderemos a usted en el momento oportuno y lo trataremos con cortesía y respeto.
- Escucharemos sus preocupaciones con atención, tomaremos acción inmediata para abordar el problema, y lo mantenemos informado sobre el progreso hasta lograr una resolución al problema.
- Seguiremos trabajando con usted, si el problema persiste o vuelve.

## Contribuimos para un mejoramiento sistemático

OEO recopila datos acerca de los problemas de llamadas y datos demográficos.

- Proporcionamos recomendaciones anuales para el mejoramiento del sistema educativo a la legislatura y los funcionarios públicos, basadas en las tendencias y los patrones de nuestra fuente de datos.
- Publicamos documentos que representan nuestra postura sobre temas específicos e informes especiales sobre asuntos de interés.
- Promovemos la participación familiar en la educación en todo el estado de Washington.
- Enseñamos talleres a educadores y familias. OEO es el creador de “Encontrando su Voz”, una serie de talleres para preparar a los padres a entender mucho mejor el sistema de educación pública.



## ¿Qué significa “Ombuds”?

*Ombudsman* [om-buhdz-muhn] es una palabra del idioma Sueco que se remota al año 1809 que significa, “un funcionario público nombrado para recibir las quejas contra el gobierno.” En 2013, la legislatura hizo correcciones técnicas para utilizar términos de género neutro, cambiando el nombre de la Oficina de la Educación del Defensor (Ombudsman) a la Oficina de Educación y Resolución de Quejas.

Las oficinas de resolución y quejas son frecuentes en Europa y Asia. En los EE.UU. se pueden encontrar en las universidades, el gobierno y las corporaciones. OEO es la primera oficina de resolución y quejas de todo el estado con el interés de mejorar el sistema de educación pública (K-12) en toda la nación.

## OEO aboga por procesos justos:

### Somos:

- **independientes**
- **imparciales**
- **confidenciales**

## Nuestros clientes nos dicen ...

“Estaba desesperada porque mi hija estaba siendo acosada sin piedad en la escuela. Ella dejó de asistir a la escuela y le llamé a OEO. Ellos se pusieron a trabajar de inmediato y nos reunieron con el Director para resolver el problema. El resultado no podría haber sido mejor. A mi hija le gusta ir a la escuela otra vez “-. **Padre de Escuela Secundaria**

“OEO me mantuvo firme y positivo durante más de 10 semanas, mientras trabajamos juntos con la escuela para resolver el problema del Programa de Enseñanza Individualizada (IEP) de mi nieto. OEO es un recurso increíble. Voy a recomendar este servicio a todos”-. **Abuelos de Escuela Primaria**

“No tenía idea que existía este recurso tan increíble. Mi experiencia con OEO ha sido sumamente positiva. Mi hijo había sido suspendido por largo tiempo y no podíamos llegar a un acuerdo con la escuela. La ayuda de OEO era justo lo que necesitábamos. Mi hijo está de vuelta en la escuela ahora. Gracias “- **Padres de Escuela Secundaria**

## ¿Como Contacto a OEO?

### Teléfono

206-748-5613

1-866-297-2597 (número sin cargo)

### Fax

206-729-3251

### Correo

Office of the Education Ombuds

155 N.E. 100th St. #210

Seattle, WA 98125

### Página del Internet

[www.oeo.wa.gov](http://www.oeo.wa.gov)

### Correo electrónico

[OEOinfo@gov.wa.gov](mailto:OEOinfo@gov.wa.gov)

Obtenga más información acerca de los recursos, recomendaciones y maneras de como ayudar a su hijo(a) a tener éxito académico.

Visítemos en Facebook: [WAEducationOmbuds](https://www.facebook.com/WAEducationOmbuds)

Síganos en Twitter: [@edombuds](https://twitter.com/edombuds)

**Tenemos los recursos de hablar con cualquier familia, sin importar el idioma utilizando un servicio de intérprete en vivo a través de nuestra Línea de Idiomas. Llame al 1-866-297-2597.**

Washington State  
Governor's Office of the

**O**mbuds  
Education

*Oficina de Educación y Resolución de Quejas*

## !Podemos Ayudarle!

Resolvemos quejas, disputas, y problemas en todas las áreas que afectan el aprendizaje de los estudiantes entre familias, estudiantes y escuelas públicas (K-12).

