

Al tratar sobre sus preocupaciones, las pautas siguientes** pueden ser de utilidad para facilitar la conversación y resolución de problemas:

Organice sus Ideas

- Declare claramente el tema o el problema por el que está pasando.
- Prepare/obtenga documentación de evidencia.
- Realice una lista de preguntas o puntos que desearía tratar.
- Identifique varias soluciones posibles que usted piensa podrían resolver su preocupación.

Manténgase Calmo; Mantenga un Tono Civilizado

- Concéntrese en los hechos, no en la persona con la que está discutiendo el tema.
- Evite culpar, demandas y “debieras.” Diga “Yo creo...,” “Yo siento...,” en lugar de “Usted debiera...”

Aclare en lugar de Suponer

- Si usted no está seguro de algo o de lo que oyó, pida una explicación o una aclaración.
- Intente comprender la visión de la situación de la otra persona y las soluciones que podría proponer.

Sea Flexible

- Reconozca que los problemas pueden resolverse de más de una manera.
- Esté abierto a soluciones alternativas.

Mantenga Registros

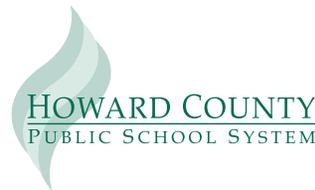
- Tome notas de las fechas y horarios de reuniones, con quién habló y qué se discutió.
- Guarde copias de cartas, formularios y otro material relativo a su preocupación.

** Fuente: Basado en parte en las pautas del Estado de Washington, Oficina del Gobernador, Oficina del Defensor del Pueblo de Educación.

Cómo Contactar al Defensor del Pueblo

Oficina: 410-313-6850
Celular: 443-869-1474
Correo electrónico: ombudsman@hcpss.org
Fax privado: 410-313-1590

Horario de Oficina
De lunes a jueves
De 9 a.m. a 3:30 p.m.
Otros días/horarios disponibles según se necesiten



10910 Clarksville Pike
Ellicott City, MD 21042
www.hcpss.org

El Sistema de Escuelas Públicas del Condado de Howard no discrimina sobre la base de raza, color, credo, nacionalidad, religión, discapacidad física o mental, edad, sexo, estado civil u orientación sexual en materias que afecten el empleo o en proporcionar acceso a programas. Para más información, comunicarse con la Oficina de Garantía de Equidad del Sistema de Escuelas Públicas del Condado de Howard en 10910 Clarksville Pike, Ellicott City, MD 21042 o llamar al 410-313-6654.

Ombudsman Brochure (Intl. Student & Family Svcs. - Spanish: KPC 1/13)

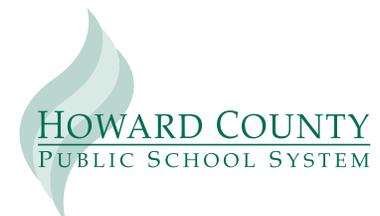
OMB 1012

SPANISH
LA JUNTA DE EDUCACIÓN DEL
CONDADO DE HOWARD

DEFENSOR DEL PUEBLO (OMBUDSMAN)



**un defensor neutral, imparcial,
confidencial para una resolución de
problemas justa y significativa**





Los padres, familias y miembros de la comunidad del Condado de Howard son socios activos en la educación de los niños y comparten un papel vital en asegurar su éxito en la escuela. Pueden existir momentos en los que usted, como padre, tutor, custodio o miembro de la comunidad necesitará cubrir una preocupación o puede estar en desacuerdo con una decisión o acción tomada por el personal del Sistema de Escuelas Públicas del Condado de Howard (HCPSS). El papel del Defensor del Pueblo es el de proporcionar información y asistir en la resolución de problemas que usted puede experimentar.

El Defensor del Pueblo debe seguir las normas de la Junta de Educación y los procedimientos del HCPSS y no cuenta con la autoridad para modificar normas o forzar al personal escolar a tomar una acción específica. El Defensor del Pueblo no decide quién es “inocente” o quién es “culpable.” Sin embargo, el Defensor del Pueblo escuchará, estudiará su situación y asistirá con la resolución puntual y equitativa a sus preocupaciones.

Los servicios del Defensor del Pueblo incluyen:

- Discusión confidencial de su preocupación.*
- Investigación de la información aplicable del sistema escolar, incluso normas y procedimientos de la Junta de Educación.
- Derivaciones a recursos del sistema escolar y comunitarios apropiados.
- Asistencia con el proceso de resolución de problemas del HCPSS.
- Facilitación de comunicación/discusión como fuera necesario.

Qué Hacer Cuando Usted Tiene una Preocupación

El HCPSS cuenta tanto con un proceso informal como formal para responder a preocupaciones y desacuerdos. Para asegurar una resolución puntual y equitativa a su problema, comience por tratar su preocupación con el miembro del personal involucrado más de cerca. Si el problema no se resuelve, usted puede solicitar que se revise su preocupación a un nivel administrativo superior.

Usted puede solicitar asistencia del Defensor del Pueblo en cualquier punto durante este proceso.

Proceso Informal

Nivel 1: Hable con el miembro del personal escolar involucrado más de cerca y directamente en la situación.

Nivel 2: Contacte a un miembro del equipo administrativo de la escuela. Si un vice-director participa en la resolución de la preocupación pero no se llega a una resolución, contáctese con el director con la preocupación antes de pasar al proceso formal.

Proceso Formal

Nivel 1: Describa preocupaciones específicas al completar la Parte I del Formulario de Preocupación de Padres y presente el formulario al director. El director coordinará una reunión para conversar más sobre la preocupación. En este momento, se documentarán acuerdos y pasos siguientes. El director completará la Parte II del Formulario de Preocupación de Padres.

Nivel 2: Si el problema no se resuelve en el Nivel 1, solicite que sea revisado por el Director Administrativo apropiado en la División de Instrucción. El director enviará copias de la descripción escrita de la preocupación, respuesta del director y documentos de evidencia al director administrativo responsable quien revisará el tema y enviará una decisión escrita al padre y al director.

Nivel 3: Contacte al Director Ejecutivo de Mejora y Administración Escolar por escrito si el tema aún no se resuelve. El Director Ejecutivo revisará la documentación y proporcionará una respuesta por escrito dentro de los 15 días escolares.

Puede encontrarse más información en profundidad sobre los procesos informal y formal para resolver preocupaciones y desacuerdos escolares en el Manual de Estudiantes/Padres.

Para más información sobre el papel, responsabilidades y autoridad del Defensor del Pueblo de la Junta de Educación, ver Norma 2030 Defensor del Pueblo en www.hcps.org.

Si usted no habla inglés, se le proporcionará un intérprete.

*Los empleados del sistema escolar deben informar denuncias de abuso y negligencia infantil, riesgo de dañarse a sí mismo o a otros y proporcionar informes citados por la corte e información solicitada mediante la Ley de Información Pública de Maryland (MPIA).