



## Procedimiento de resolución de reclamos

De acuerdo con la Política del Consejo Escolar 4.50.032-P, esta directiva administrativa describe el procedimiento específico para la resolución de reclamos formales de estudiantes, padres/tutores y personas que residen en el Distrito ("demandante"). La Política del Consejo Escolar y esta directiva administrativa no abordan los reclamos relacionados con el lugar de trabajo presentados por empleados de PPS, que deben enviarse al supervisor del empleado, a otro jefe distrital o al Departamento de Recursos Humanos del Distrito, dependiendo de las circunstancias.

El Distrito se compromete a resolver los reclamos formales e informales de manera justa y oportuna a través de un proceso en el que todas las partes, incluidas las familias de color y otras comunidades infrarrepresentadas, tendrán la oportunidad de exponer su visión y recibir un trato digno y respetuoso.

El proceso de reclamo formal es uno del conjunto de herramientas disponibles para resolver los problemas escolares y otras cuestiones. El Distrito tiene la intención de que se realice todo esfuerzo posible para resolver los conflictos a través de los procesos informales que se describen a continuación.

- I. Reclamos informales. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA ESCUELA/DEPARTAMENTO En las aulas, las escuelas y los departamentos, nuestro personal, los padres y los estudiantes suelen trabajar en conjunto para resolver problemas y mejorar los procesos con el fin de crear la mejor experiencia educativa posible para los estudiantes. El Distrito recomienda a las partes a reunirse para alcanzar acuerdos al nivel de la escuela o del departamento siempre que sea posible. Este tipo de colaboración es la mejor manera de resolver inquietudes. También se recomienda a padres y estudiantes a acceder a un intermediario del distrito y la familia.

Si la inquietud se relaciona con una aula/escuela:

- A. Se recomienda al demandante primero hablar directamente con el maestro o el miembro del personal implicado.
- B. Si la inquietud no se resuelve mediante una comunicación directa, se recomienda al demandante hablar con el director de la escuela. Se espera que los directores respondan velozmente a las inquietudes, lo que puede incluir una reunión presencial en caso de que alguna de las partes implicadas la solicite. Si la inquietud no se resuelve a satisfacción del demandante o este no desea iniciar un proceso de resolución informal, puede presentar un reclamo



## Procedimiento de resolución de reclamos

formal ante el coordinador de Servicios de Reclamos. Si la inquietud se relaciona con un departamento del

Distrito:

- (1) Se recomienda al demandante primero hablar directamente con el miembro del personal implicado.
- (2) Si la inquietud no se resuelve mediante una comunicación directa, se recomienda al demandante hablar con el supervisor del miembro del personal. Se espera que los supervisores respondan velozmente a las inquietudes, lo que puede incluir una reunión presencial en caso de que se la solicite. Si un demandante no está seguro de quién es el supervisor adecuado, puede solicitar asistencia al intermediario del distrito y la familia. Si la inquietud no se resuelve a satisfacción del demandante o este no desea iniciar un proceso de resolución informal, puede presentar un reclamo formal.

### II. Intermediario del distrito y la familia

El intermediario del distrito y la familia funciona como un canal entre familias y personal escolar para colaborar con la resolución de inquietudes de los padres o la comunidad. El intermediario está a disposición de los demandantes a lo largo del proceso de reclamo y puede ayudar a abordar los reclamos y los conflictos de manera informal, así como a orientar a los demandantes a lo largo del proceso de reclamo formal. Puede encontrar más información sobre el intermediario del distrito y la familia [aquí](#).

### III. Reclamos formales. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA ESCUELA/DEPARTAMENTO

Las inquietudes que no se puedan resolver al nivel de la escuela o el departamento pueden enviarse al distrito a modo de reclamo formal por escrito. Las instrucciones, los pasos a seguir y los plazos se describen en la [Política de reclamos 4.50.032-P](#) del PPS.

Puede contactarse con el coordinador de Servicios de Reclamos del PPS al 503-916-3462 o en [complaintservices@pps.net](mailto:complaintservices@pps.net) para que responda a sus preguntas.

