

PROCEDIMIENTOS DE QUEJA INFORMAL

El objetivo final de este procedimiento de queja informal es alentar el crecimiento y el desarrollo de MPS como una comunidad saludable. Con frecuencia el conflicto es parte de todos los procesos de desarrollo o crecimiento, y puede surgir en cualquier comunidad. Por lo tanto, un proceso efectivo de resolución de conflictos es consistente con la visión y la misión de MPS, y un componente esencial del modelo de comunicación que ha adoptado nuestra Escuela.

MPS reconoce que la comunicación efectiva es fundamental para la resolución efectiva de conflictos y por lo tanto recomienda encarecidamente las estrategias de comunicación que incluyen: tomar responsabilidad personal de los sentimientos y las necesidades propias; comunicación que reconozca mutuamente las necesidades y las inquietudes de los demás, y demostrar honestidad e integridad en cada interacción.

NIVEL 1: Resolución directa

Si es razonablemente posible, las quejas informales deben resolverse en el nivel más bajo posible, incluidos los intentos de conversar/resolver las inquietudes directamente con la persona utilizando habilidades de resolución de conflictos sin intervención de un supervisor u otro administrador de la Escuela. MPS espera que la mayoría de las disputas puedan resolverse informalmente a través de la comunicación directa y saludable entre las personas. Estos intentos de lograr una resolución informal deben documentarse por escrito para ayudar al Director (o Director Ejecutivo) y/o la Junta Directiva a participar de forma efectiva en la resolución del conflicto.

Ejemplos:

- Las cuestiones pedagógicas relacionadas con cualquier cosa que suceda en el aula, por ejemplo, enseñanza, plan de estudios, manejo del salón de clases o relaciones entre los maestros y los estudiantes, deben plantearse directamente al maestro de la clase. Se puede contactar a los maestros por correo electrónico, una nota escrita o mediante una reunión.
- Las quejas/inquietudes sobre los empleados o los supervisores que no involucran quejas de discriminación o acoso ni infracciones a la ley primero deben tratarse directamente con el empleado o el supervisor.

Si la persona o las personas involucradas no pueden resolver el conflicto o la queja, la persona que presenta la queja debe comunicarse con el supervisor inmediato/correspondiente para resolver el problema.

NIVEL 2: Resolución a nivel de la escuela

- En este paso, la persona que presenta la queja debe estar preparada para proporcionar detalles sobre esta y los pasos que se han dado para resolverla. El supervisor inmediato/correspondiente confirmará la recepción de la queja antes de transcurridos tres (3) días hábiles, investigará la queja (un proceso que normalmente implica una discusión con la persona que la presenta y la recopilación de hechos y evidencia relevantes) y responderá a la persona que presenta la queja antes de transcurridos diez (10) hábiles.

Ejemplos:

- Las cuestiones pedagógicas, académicas o relacionadas con los maestros deben plantearse al Decano Académico/Director Asistente.
- Los problemas de disciplina y conducta estudiantil deben plantearse al Decano Académico/Director Asistente.
- Todos los demás problemas deben plantearse al Director.

Si la persona que presenta la queja no queda satisfecha con la respuesta del supervisor inmediato/correspondiente, por ejemplo, el Decano Académico/Estudiantil o el Director Asistente, o si la queja debe plantearse directamente al Director, la persona que la presenta debe comunicarse con el Director, que responderá en el mismo plazo. Si la persona que presenta la queja sigue insatisfecha y desea elevarla, debe presentar la queja por escrito ante el Director Ejecutivo de MPS para intentar resolver el problema.

NIVEL 3: Resolución a nivel de la Oficina Principal de MPS ("Oficina Principal").

En este paso, la persona que presenta la queja debe completar el "Formulario de procedimientos de queja informal", proporcionando detalles sobre la queja y los pasos que se tomaron para resolverla, y ponerse en contacto con el Director Ejecutivo de MPS a:

Director Ejecutivo
Magnolia Public Schools
250 E. 1st St., Ste. 1500
Los Ángeles, CA 90012
(213) 628-3634

El Director Ejecutivo (delegado) confirmará la recepción de la queja por escrito en cinco (5) días hábiles e intentará identificar una resolución aceptable para ambas partes antes de transcurridos quince (15) días de la recepción de la queja por escrito.

Si la persona que presenta la queja no queda satisfecha con la respuesta del Director Ejecutivo (delegado) y desea elevarla, debe presentar el asunto por escrito a la Junta Directiva de MPS ("la Junta").

NIVEL 4: Resolución a nivel de la Junta *

En este paso, la persona que presenta la queja puede presentarla por escrito a la Junta a través del Asistente Administrativo de la Oficina Principal de MPS. (Misma información de contacto que en el Nivel 3). La persona que presenta la queja debe actualizar el Formulario de Procedimientos de Queja Interna que se utilizó en el Nivel 3. El Asistente Administrativo reconocerá la recepción de la queja por escrito en cinco (5) días hábiles. La Junta puede analizar el asunto en la siguiente reunión regular de la Junta o en una reunión convocada a fin de cumplir con el objetivo interno de 60 días dentro de los cuales MPS se propone responder a la queja. La Junta puede decidir no escuchar la queja, y en este caso su decisión será definitiva. Si la Junta escucha la queja, el Asistente Administrativo transmitirá la decisión de la Junta a la persona que presentó la queja antes de transcurridos 60 días de la recepción inicial de la queja por parte de la Escuela, o dentro del plazo especificado en un acuerdo escrito con la persona que presentó la queja. La decisión de la Junta Directiva será definitiva.

* En MSA-San Diego, el Comité de Gobierno de MSA-San Diego trabajará con el Director y la Oficina Principal para seguir los Procedimientos de Queja Informal a fin de resolver las quejas y los conflictos internos antes de que escalen a nivel de la Junta de MPS.

La persona que presenta la queja tiene derecho a presentar una apelación de la decisión de la Junta al Departamento de Educación de California (CDE). En ese caso, la persona que presenta la queja debe completar un "Formulario de Procedimiento Uniforme de Queja" (proporcionado en este manual) y presentarlo antes de transcurridos 15 días de la recepción de la Decisión. La apelación debe incluir una copia de la queja presentada a la Escuela y una copia de la decisión de la Junta. La apelación debe enviarse a:

Departamento de Educación de California
1430 N Street
Sacramento, CA 95814

