



## OFICINA DEL DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE CMSD

# Apoyo en resolver disputas con la escuela

Las oficinas de las escuelas de CMSD están abiertas lunes a viernes de 8:00 am-medioc día y de 1:00 pm-4:00pm para atender llamadas, visitas con cita previa y otros asuntos relacionados a la escuela.

Si tiene un problema o inquietud a nivel escolar o del Distrito, siga los pasos a continuación para garantizar que el problema sea resuelto.

### Cómo resolver un asunto relacionado a la escuela

Durante de instrucción remota, el maestro de su hijo, director de la escuela o personal escolar son las personas más capaces de ayudarlo o, si no, dirigirlo a la persona que puede ayudar.

#### PASOS DE SEGUIR:

##### **PASO #1: Envíe un email al maestro y/o al director de la escuela**

Nuestro protocolo de atención al cliente asegura que reciba una respuesta dentro de 24 horas. Si su asunto requiere de una reunión, el/la director(a) o persona designada por él/ella programará una y confirmará la fecha y hora con usted como también las instrucciones sobre cómo participar en una reunión virtual.

##### **PASO #2: Llame a la oficina de la escuela de su hijo**

Si no logra comunicarse con el maestro o director, llame a la oficina de la escuela para pedir ayuda.

##### **PASO #3: Contacte a la Oficina del Defensoría del Pueblo al 216.838.0090**

La Oficina del Defensoría del Pueblo ayuda a las familias que no han logrado resolver su asunto siguiendo Pasos #1 y #2. Colaboraremos con familias, padres y representantes, personal escolar y socios comunitarios para resolver conflictos.

Solo debería proceder a PASO #3 cuando:

- se han agotado sus esfuerzos de resolver el conflicto a nivel escolar
- cree que es un conflicto por el cual se requiere mediación entre las partes.
- cree que se ha violado una política escolar o del Distrito.

#### Consejos para resolución de conflictos

Consejos para resolución de conflictos	
<b>Contacte directamente a la persona</b>	Empiece el proceso enviando un email a la persona con quien tiene conflicto.
<b>Sé organizado</b>	Priorice una lista de preguntas o temas de presentar y compartir.
<b>Mantenga su calma</b>	Respire profundamente. Céntrese en el problema y no la persona.
<b>No ataque</b>	Limítese a los hechos y exprese sus inquietudes clara y brevemente.
<b>Manténgase flexible</b>	Reconozca que para cada inquietud existen varias soluciones.
<b>Guarde expedientes</b>	Guarde copias de correspondencia, formularios, nombres de las personas con las que ha contactado y cuándo