

Preguntas Frecuentes (P.P. F.F.) para la Oficina de Integridad

La Oficina de Integridad [OOI, por sus siglas en inglés] es una ventanilla única que está disponible para atender reclamos y quejas de padres y estudiantes y asuntos de inquietud expresados por los miembros de DCPS, con miras a lograr una solución eficaz y oportuna de los problemas y brindarles un mejor servicio a nuestros(as) estudiantes y familias de DCPS. Las Preguntas Frecuentes (P.P. F.F.) que están a continuación proporcionan información general, expectativas así como recomendaciones sobre cómo la OOI lo puede atender.

P: ¿Cuándo debo comunicarme con la Oficina de Integridad?

R: La Oficina de Integridad (OOI) está disponible para consultas e inquietudes generales, escolares y específicas de los estudiantes de parte de los padres, los estudiantes, el personal de la escuela y los miembros de la comunidad. Estos problemas pueden variar, incluyendo medidas sobre la seguridad y protección de los estudiantes, interacciones o disputas con el personal de la escuela, y coordinación de apoyo académico para mejorar los resultados académicos. Idealmente, si una inquietud o intento de resolver un reclamo no ha tenido un resultado exitoso a nivel escolar o de los administradores de la Oficina Central, las partes interesadas pueden ponerse en contacto con la OOI para revisar dicha(o) inquietud, reclamo o denuncia formulada. La OOI investigará el reclamo y emitirá una respuesta tras evaluar la información.

P: Si hago un reclamo o presento una inquietud ante la OOI, ¿cuánto tiempo pasará antes de recibir una respuesta?

R: La OOI procederá a enviarle un acuse de recibo de su inquietud dentro de un plazo de 48 horas luego de que la haya consignado. Si el equipo de la OOI se encarga del asunto, se le dará una respuesta de 7 a 10 días hábiles. En caso de que se le haya asignado su inquietud a otra oficina, un miembro del equipo de la OOI u oficina correspondiente encargada de su reclamo se comunicará con usted para informarle acerca del resultado o solución del asunto.

P: ¿Qué sucede si mi inquietud y/o reclamo no tiene un resultado definitivo o es un asunto que está en proceso?

R: La oficina busca atender con interés los reclamos fundamentales y comunicarles a las partes interesadas los resultados o hallazgos de la investigación exploratoria sobre estos temas. Al lograr la solución de un asunto en particular, el caso puede permanecer activo para garantizar la continuidad de las medidas por parte del personal de la escuela, de los administradores y de las partes relevantes de manera tal que se prevengan eficazmente los problemas recurrentes. En estos casos, la OOI se comunicará con usted para notificarle acerca de las medidas que se están tomando para controlar el problema y los pasos a seguir para cerrar el asunto.

P: ¿La OOI tiene un horario para atender a personas sin cita?

R: La Oficina de integridad está disponible para atender a personas sin cita. En estos casos, la OOI estará presta para conversar con usted, recibir su reclamo o inquietud, y proceder con una respuesta de 7 a 10 días hábiles. Si su inquietud pasa a otra oficina encargada, ésta se comunicará con usted para analizar las acciones o los resultados relacionados. Generalmente, se sugiere que las inquietudes sean consignadas por escrito a través del formulario de consignación de la página web de la OOI, de manera que la información quede documentada en detalle. También se les recomienda a las personas que reclaman que se comuniquen con la línea telefónica de la OOI para que hablen con un miembro del equipo y le expliquen la naturaleza de su inquietud o reclamo.

P: Si actualmente he consignado un reclamo a nivel escolar ante el Equipo de Quejas Formales o el equipo de Gestión Laboral y Relaciones de Empleados (LMER, por sus siglas en inglés), ¿Puede atender mi inquietud la Oficina de Integridad?

R: Si un reclamo suyo está siendo procesado en otra oficina, la oficina encargada será primordialmente responsable de los procesos de investigación en relación a su inquietud. El equipo de la OOI brinda apoyo a los asuntos fundamentales en distintas áreas, mientras que se asegura de que se les comunique a las personas que reclaman las actualizaciones y/o los resultados de manera oportuna relacionados con sus inquietudes. En caso de que una oficina no responda sobre sus resultados de investigación, la OOI trabajará con la oficina para asegurarse de hacerle un seguimiento adecuado al asunto y mantener informada a la persona que realizó el reclamo sobre las medidas tomadas por la oficina que se está haciendo cargo de su inquietud.