

Oficina de Educación y Resolución de Quejas  
del Gobierno del Estado de Washington

Washington State Governor's  
Office of the Education

# Ombuds

Escuchamos. Informamos. Ayudamos a resolver problemas.



Informe anual 2014-2015

# Carta de la directora

1 de agosto de 2015

CARTA DE LA OFICINA DE EDUCACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS DEL ESTADO

PARA: Honorable Jay Inslee, Gobernador  
Randy Dorn, Superintendente de Instrucción Pública  
Miembros de la Legislatura  
Consejo de Educación del Estado de Washington

En el año fiscal 2014-2015, la OEO (Oficina de Educación y Resolución de Quejas) continuó su trabajo de escuchar las inquietudes y perspectivas de las familias y los educadores, responder a preguntas sobre el sistema de educación pública, y resolver las quejas por medio de técnicas alternativas de solución de conflictos. Experimentamos un aumento de 32 % en la cantidad de casos, con un total de 1367 llamadas por nuestros servicios durante el año. Prevedemos que la cantidad de gente que se comunica para obtener ayuda continuará aumentando a medida que siga creciendo la confianza en nuestra oficina. El año pasado, trazamos un plan estratégico para garantizar que, aunque nuestro presupuesto y personal sigan siendo los mismos, continuaremos buscando nuevas formas de llegar a las familias y comunidades que no pueden llegar a nosotros por sí mismas.

Este año que pasó, la OEO se reunió con servicios de salud comunitaria y organizaciones de defensa de la salud para analizar el acceso a servicios médicos mentales en las escuelas públicas, se asoció con grupos comunitarios para brindar capacitaciones en español y en otros idiomas para grupos de liderazgo familiar, participó en las Conferencias Anuales de las Asociaciones de Educación Indígena del Estado de Washington, y prestó servicios de asistencia en refugios de indigentes para jóvenes en Spokane y Seattle. Aumentamos la cantidad de publicaciones disponibles en múltiples idiomas y mejoramos el acceso a materiales en español en nuestro sitio web.

En el año fiscal 2014-2015, la OEO realizó dos informes exhaustivos tal como lo ordenara la legislatura: el [November 2014 report on convening a Statewide Special Education Task Force](#) (Informe sobre la convocatoria de un Equipo de Trabajo de Educación Especial a Nivel Estatal, de noviembre de 2014) y el [January 2015 feasibility study on Improving Language Access \(Estudio de viabilidad para Mejorar el Acceso al Idioma, de enero de 2015\)](#) para padres con conocimiento limitado del inglés en las escuelas de Washington. La OEO siguió asociándose con responsables de políticas de educación y otras partes interesadas a través de su participación en el Education Opportunity Gap Oversight and Accountability Committee (Comité de Supervisión y Responsabilidad sobre la Brecha de Oportunidades Educativas, EOGOAC); RESULTS de Washington; el SB5946 Student Discipline Task Force (Equipo de Trabajo sobre Disciplina Estudiantil del Proyecto del Senado 5946); el Equipo de Trabajo sobre Discapacidad (facilitado por el Consejo de Logros Estudiantiles de Washington); el Equipo de Trabajo de Paraeducadores (facilitado por el Consejo de Estándares para los Educadores Profesionales); el Transitional Bilingual Instructional Program Advisory Committee (Comité Asesor del Programa Instructivo Bilingüe de Transición); y el Consejo Asesor del Equipo de Trabajo para la Prevención de la Deserción Escolar de GATE.

Durante el año, nos reunimos con los superintendentes de distritos escolares y otros administradores clave en algunos de los distritos más extensos y diversos para compartir perspectivas de nuestro trabajo. Sobre todo, tuvimos el honor de hablar directamente con cientos de madres, padres, abuelos, maestros, directores, administradores de distritos, trabajadores sociales, médicos, clínicos y otras personas que trabajan para mejorar los resultados de los estudiantes en nuestras escuelas públicas estatales. Agradecemos enormemente la oportunidad de compartir con ustedes algunas perspectivas, inquietudes y temas sobre los que aprendimos este año.

## Visión

La OEO contempla un sistema equitativo de educación pública, que sea receptivo y responsable para **cada niño** del estado de Washington.

## Misión

La OEO promueve la **igualdad** en la educación colaborando con **familias y escuelas** a fin de **eliminar las barreras** para que **todos los estudiantes** puedan participar y beneficiarse de la educación pública en el estado de Washington.



# Recomendaciones de la OEO

La tarea de la OEO es hacer recomendaciones a los responsables de políticas del estado de Washington sobre las formas de aumentar el acceso, acortar las brechas de oportunidades y mejorar los resultados para *todos* los niños de nuestras escuelas públicas estatales. La información y la experiencia nos demuestran que haciendo cambios en las áreas de disciplina escolar, servicios para estudiantes con discapacidades, y respuestas a hostigamiento y acoso escolar puede marcar una gran diferencia para mejorar los resultados de los estudiantes individuales y acortar la brecha de oportunidades.

Un mejoramiento real y duradero en cualquiera de estas áreas depende de la existencia de asociaciones verdaderas entre las familias y las escuelas. Para que los distritos se asocien efectivamente con las familias a fin de resolver los problemas de disciplina, acceso a los servicios de los estudiantes con discapacidades, y hostigamiento o acoso escolar, necesitan **acceso directo a servicios de interpretación y traducción de calidad**. Nuestro [January 2015 report on Language Access \(Informe sobre el Acceso al idioma de enero de 2015\)](#) identifica varias medidas que el estado puede tomar con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de derechos civiles de asegurar un acceso equitativo para todas las familias, independientemente del idioma que hablen. Al avanzar en el mejoramiento del acceso al idioma, además de adoptar las medidas que se identifican a continuación, el estado puede prever un progreso real en el mejoramiento de los resultados de *todos* los niños de nuestras escuelas:

La fundación para las asociaciones familia-escuela exitosas es la comunicación efectiva a través de las barreras lingüísticas y culturales y en situaciones de alto conflicto. El resultado de las asociaciones familia-escuela de éxito es el éxito de los estudiantes.

## DISCIPLINA ESCOLAR:

Las prácticas de disciplina deben apoyar el aprendizaje académico y social de los estudiantes, y deben aplicarse de manera equitativa.

- Agregar Social Emotional Learning (SEL, Aprendizaje Social y Emocional) a la educación básica.
- Exigirles a los distritos con datos desproporcionados sobre disciplina que evalúen y aborden la función del prejuicio implícito en la implementación de políticas en principio neutrales.
- Suspender el uso de medidas disciplinarias de exclusión para estudiantes de escuelas primarias.
- Brindar capacitación al personal escolar, incluso maestros y administradores escolares, sobre SEL, prácticas de justicia reparadora y enseñanza orientada a niños con traumas.

## ESTUDIANTES CON DISCAPACIDADES:

Las escuelas públicas deberían representar lo mejor de las comunidades inclusivas.

- Brindar desarrollo profesional para maestros de educación general y administradores escolares fin de brindar apoyo a los estudiantes con discapacidades.
- Monitorear los requisitos de entornos menos restrictivos para garantizar la integración.
- Brindar suficiente financiación para llevar a cabo evaluaciones oportunas e integrales.
- Garantizar la continuidad de la instrucción y los servicios en entornos de educación especial y educación general.
- Ofrecer recursos adecuados y supervisar a fin de garantizar una implementación coherente de los planes de la Sección 504.
- Proporcionar a todos los estudiantes acceso a servicios de apoyo según sea necesario, que incluyen instrucción de habilidades de estudio, asesoramiento y tutoría.

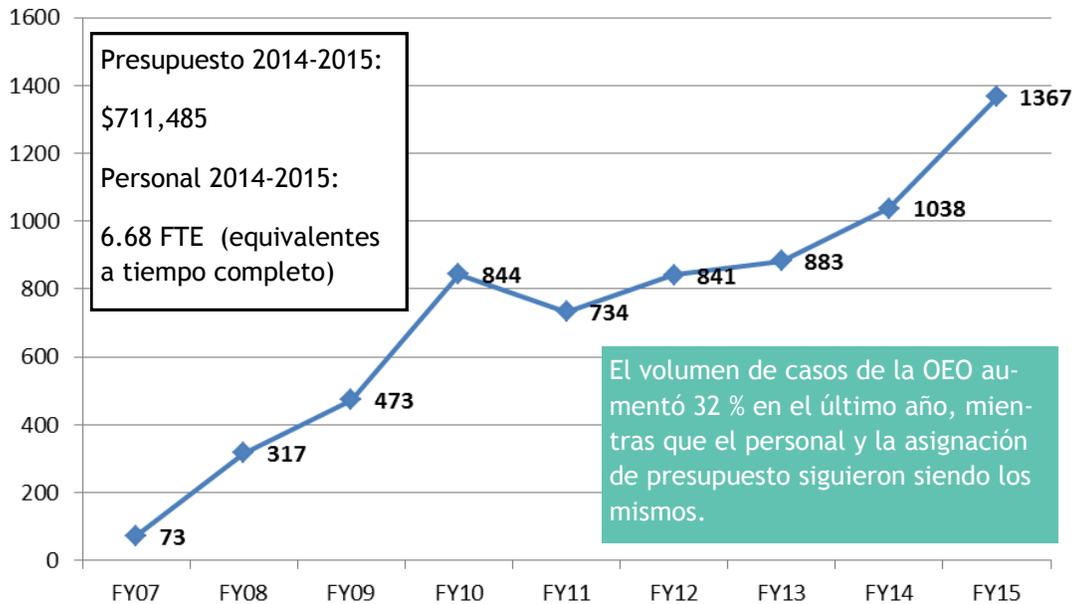
## HOSTIGAMIENTO, INTIMIDACIÓN Y ACOSO ESCOLAR (HIB):

Es necesario trabajar más para garantizar que se implementen eficazmente las políticas antiacoso.

- Seguir mejorando los climas escolares con formación en compasiva y SEL.
- Exigir y financiar capacitaciones para los funcionarios de cumplimiento de HIB y los administradores escolares.
- Apoyar el trabajo de los distritos para identificar con precisión y abordar eficazmente los casos de acoso discriminatorio (por motivos de raza, género, religión, discapacidad, etc.).
- Garantizar el uso constante de planes de seguridad escritos.
- Alentar la denuncia por medio de una amplia distribución de formularios de denuncia y sistemas de denuncia anónima.

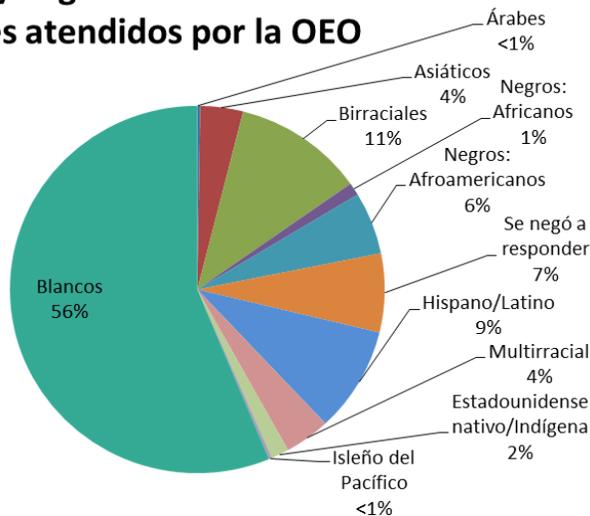
# Resúmenes de datos

Cantidad de casos de la OEO de 2007 a 2015



En 2014-2015, la OEO llevó a cabo 55 presentaciones, 13 en español y 7 en varios idiomas mediante intérpretes, y llegó así a más de 2200 familias, educadores y profesionales de la comunidad en todo el estado.

Raza/origen étnico de estudiantes atendidos por la OEO



45 % de los estudiantes era elegible para obtener almuerzo gratuito o a precio reducido; 38 % no era elegible; 17 % se negó a responder.

En 2014-2015, la OEO trabajó con 65 % más de familias cuyo idioma principal no era inglés, en comparación con el año 2013-2014.

Más de 80 % de las personas que llamaron a la OEO eran padres o tutores legales de niños de nuestras escuelas públicas; otros eran profesionales de la comunidad, personal escolar o del distrito, estudiantes y personal de otras agencias gubernamentales.

80.8 % de los casos se consideró resuelto.

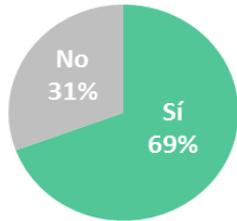
# Múltiples tipos de casos de la OEO: Factores condicionantes

La OEO realiza un seguimiento del tipo de caso y los diversos “factores condicionantes” o problemas que las familias plantean o que los mediadores de educación identifican en el transcurso de un caso, a fin de comprender mejor cuándo y cómo surgen los conflictos que llevan a las familias a solicitar ayuda.

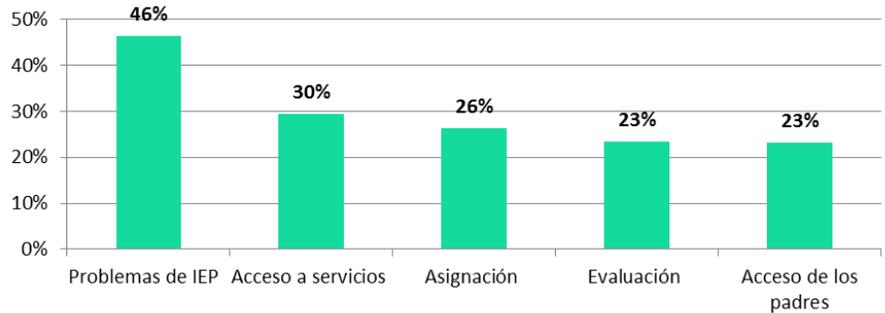
Estos gráficos circulares muestran con qué frecuencia la disciplina, la educación especial o la Sección 504, y el Hostigamiento, la intimidación y el acoso escolar (HIB) fueron identificados como problemas en casos de la OEO. Los gráficos muestran los otros factores condicionantes más comúnmente asociados con la disciplina, la educación especial/504 y HIB.

Entre los estudiantes con discapacidades, las primeras cuatro discapacidades identificadas fueron las siguientes: Autismo, ADD/ADHD (Trastorno por déficit de atención/Trastorno por déficit de atención con hiperactividad), Discapacidades de aprendizaje y Ansiedad.

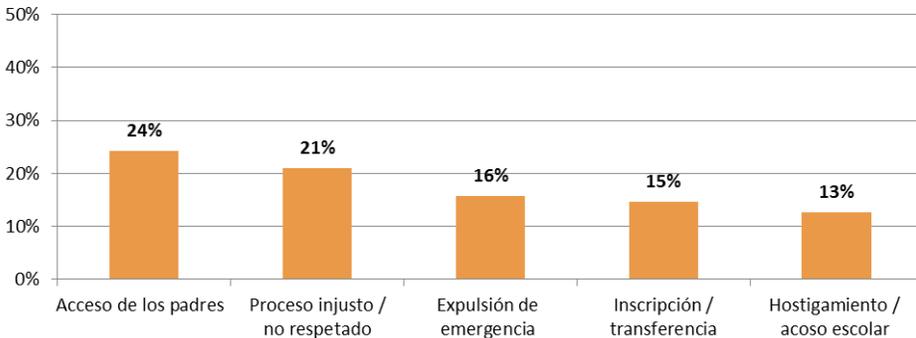
## Educación especial/504



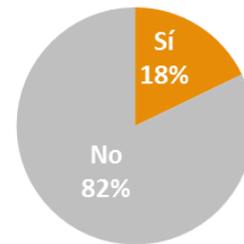
## Casos de educación especial/504



## Casos de disciplina



## Disciplina



“Acceso de los padres” como un factor condicionante se refiere a situaciones que implican comunicación deficiente o ruptura de relaciones entre la familia y la escuela.

Otros problemas abordados en la OEO incluyen los siguientes:

Progreso académico

Deportes

Asistencia

Inscripciones

Graduación

Programas para alumnos altamente capaces

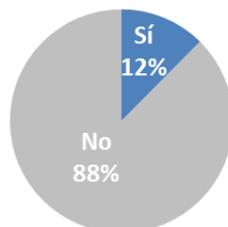
Acceso a idiomas

Aprendizaje en línea

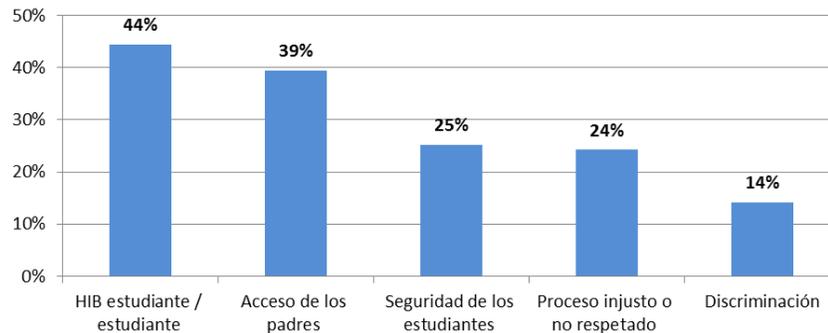
Seguridad de los estudiantes

Traslado

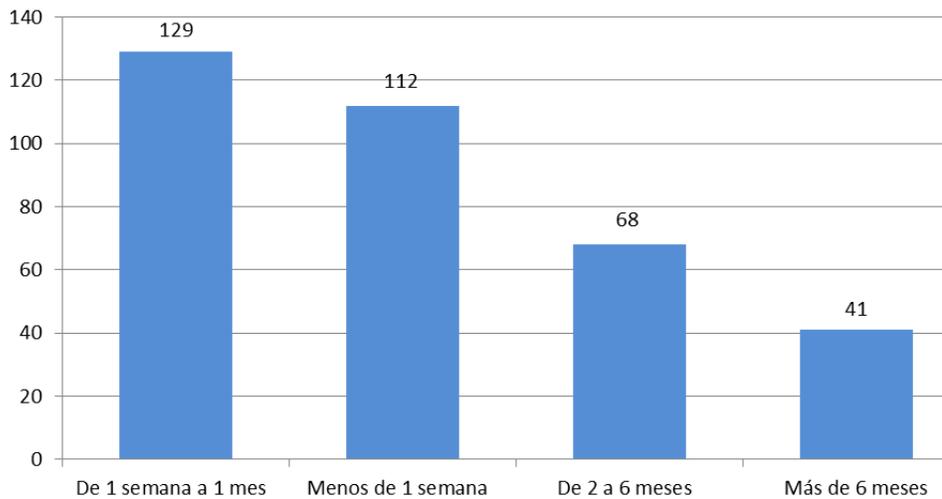
## Hostigamiento/acoso escolar



## Casos de hostigamiento/acoso escolar (HIB)



## Estudiantes que no asisten a la escuela



Casi 2/3 de los estudiantes que no asistían a la escuela eran estudiantes con un IEP (Programa de Educación Individualizado), planes 504 o evaluaciones en progreso; 54 % de los estudiantes eran elegibles para obtener almuerzo gratuito o a precio reducido; y 43 % eran estudiantes de color.

Más de 1/4 de los casos administrados por OEO en el año 2014-2015 incluían a estudiantes que no asistieron a la escuelas por períodos que varían de menos de una semana a más de 6 meses.

Los factores condicionantes en los casos de estudiantes que no asistían a la escuela incluyeron los siguientes: disciplina, ruptura de la relación entre la familia y la escuela, desacuerdos sobre los servicios de educación especial y asignación, y problemas de inscripción o traslado.

Los mediadores de educación trabajaron con las familias y los educadores en estos casos para intentar enmendar las relaciones y comprometer a los equipos en esfuerzos renovados para lograr soluciones centradas en los niños.

## Las formas en que las personas que llamaron informaron los servicios de la OEO fueron útiles:



25 % de los casos de la OEO fueron consultas breves en las que los mediadores de educación brindaron información y derivaciones; el 75 % fueron intervenciones en las que los mediadores de educación proporcionaron apoyo más intensivo, como opciones de exploración, capacitación para una comunicación eficiente y, en algunos casos, interacción directa con las escuelas y el personal del distrito.

“Este es uno de los recursos más importantes que utilizo y comparto con otros padres y familias. La única y verdadera autoridad protectora de las escuelas.”—Profesional de la comunidad

# Puntos destacados

Asociada con los profesionales de la comunidad para capacitar al personal en diversos temas:

- Jueces de derecho administrativo
- Centro de Autismo para Niños
- Hospital de Niños
- ESD (Distrito de Servicios Educativos) 105
- Educación Infantil Temprana de las tribus Nisqually
- Open Doors for Multicultural Families (Puertas abiertas para familias multiculturales)
- Personal legislativo del Senado
- Treehouse
- Servicios a los jóvenes de las tribus Tulalip
- Asociación de Psicólogos Escolares de Washington
- Asociación de Escuelas Semiautónomas de Washington
- Iniciativa de Washington para el Apoyo del Empleo
- Centro para Niños Yakima

Se desarrolló [un nuevo sitio web](#) y un proceso de admisión en línea, con acceso más fácil a la información en inglés y en español, recursos optimizados y una respuesta más rápida a los eventos actuales.

**Ejemplo de caso:** Una familia se comunicó con la OEO con el fin de recibir ayuda para reinscribir a su hija en la escuela. La hija sufría de ansiedad grave, lo cual ocasionaba que perdiera muchos días de clase. La familia había solicitado que el distrito la evaluara para que recibiera servicios de educación especial, pero les respondieron que la estudiante no había ido a la escuela lo suficiente como para ser evaluada. El distrito presentó una petición de ausentismo escolar injustificado cuando las ausencias continuaron. La familia trasladó a la estudiante a un programa en línea, pero esta continuó teniendo problemas. Los padres finalmente pudieron comunicarse con un asesor de salud mental privado, quien ha estado trabajando con su hija. El asesor recomendó a la familia que reinscribiera a su hija y que solicitaran nuevamente una evaluación para que recibiera educación especial o servicios según la Sección 504, a fin de apoyar sus habilidades académicas y sociales.

Los padres temían que el distrito negara la evaluación y que tuvieran que enfrentar otra petición de ausentismo escolar injustificado. La mediadora de educación trabajó con la familia para comprender sus inquietudes, habló con funcionarios escolares para transmitir los miedos y las esperanzas de la familia, y se centró en las necesidades de la estudiante durante todo el proceso.

La mediadora de educación conectó a la familia con un representante del distrito, quien trabajó estrechamente con la familia y el asesor de la niña durante el proceso de evaluación y la evaluación de opciones para apoyar el regreso de la estudiante al entorno regular de educación.

La familia se sintió más confiada y cómoda al trabajar con el distrito, y esperanzada por el futuro de su hija.

Se produjeron nuevas traducciones de publicaciones y herramientas para padres en diversos idiomas, que incluyen **español, panyabí, ruso y vietnamita.**

**“La mediadora de educación tuvo una forma muy útil de comunicarse y un amplio conocimiento del trato con administradores escolares, que nos transmitió. Su voz de razón y sus habilidades para escuchar fueron muy útiles para superar esta situación difícil.” —Padre**

“Esta oficina es invaluable y necesaria”. —Padre

5 mediadores de educación  
brindaron servicios a más de  
**1100** estudiantes  
en **793** escuelas  
de **185** distritos escolares,  
en **36** de **39** condados  
del estado de Washington.

**69 %** de las familias  
llamaron por  
estudiantes con  
necesidades especiales.

Cada mediador de educación  
trabajó en un promedio de  
**263** casos.

155 NE 100th St.  
Suite 210  
Seattle, WA 98125  
Número gratuito:  
1-866-297-2597  
oeoinfo@gov.wa.gov  
www.oeo.wa.gov

**45 %** de las  
personas que  
llamaron fueron  
derivadas a la OEO  
por profesionales de  
la comunidad, el  
sitio web de la OEO  
y por otros padres.

Washington State  
Governor's Office of the  
 **Education  
ombuds**

*We listen. We inform. We help solve problems.*