

# Presentación de una queja sobre nuestras escuelas

Estamos comprometidos a resolver prontamente las quejas, por lo cual es mejor que usted nos dé a conocer sus inquietudes lo antes posible.

Para algunos asuntos podría ser apropiado hablar con el director [the principal]. Si no está seguro ante quién quejarse, el maestro de su niño o el personal administrativo de la escuela pueden darle los datos de contacto correctos.



## Hablar sobre los problemas puede ser la mejor manera de comenzar a resolverlos.

Empiece por contactar al maestro del niño, hablar con el personal administrativo de la escuela, o en una escuela secundaria pruebe con el asesor del año [the year advisor]. Puede presentar su queja personalmente, por email, por teléfono o por carta según prefiera. Tómese un tiempo para reunirse con el maestro o llame a la escuela para pedir una cita.



## A veces podríamos pedirle que ponga su queja por escrito, incluya los detalles y nos diga lo que desearía que sucediera como resultado de la queja.

Nosotros podemos ayudarle a poner su queja por escrito. Usted puede también utilizar el formulario de quejas o el Feedback Assist widget – los cuales se encuentran en el sitio web del Departamento de Educación. Tómese algún tiempo para reunirse con el maestro o llame a la escuela y pida una cita.



En muchos casos el personal puede manejar una queja que sea dirigida directamente a ellos. Algunas quejas necesitarán la intervención del director o administrador del lugar de trabajo.

La persona que está manejando la queja reunirá la información que necesita para evaluar correctamente las inquietudes y tomar una decisión sobre el mejor camino a seguir. El administrador de quejas puede hacer indagaciones antes de ponerse en contacto con usted.

Cuando respondemos a una queja, podemos hacer una o más de las siguientes cosas:

- **Tomar medidas para arreglar el asunto o mejorar la situación**
- **dar disculpas**
- **dar una explicación**
- **reconocer que se habría podido manejar la situación mejor o de diferente manera**
- **Como resultado de su queja comprometernos a revisar las políticas.**

Algunas veces no podemos cambiar lo que ha sucedido, o el administrador de quejas decidirá que la decisión original fue apropiada para las circunstancias. Cualquiera que sea el resultado, el administrador de quejas [complaint manager] le dará razones claras para su decisión. Esto podría ser en una reunión, por teléfono o por email.

**Si no está conforme con el resultado**, usted puede pedir hablar sobre los problemas con el administrador de quejas y exponer sus preocupaciones.

**Si todavía no está conforme, o cree que el resultado fue incorrecto y/o el proceso de manejo de la queja fue injusto, puede solicitar una revisión.** La solicitud debe dirigirse al administrador de quejas original o a su supervisor.

Las revisiones deben ser efectuadas por una persona que no haya sido objeto de la queja en ninguna forma y que no haya estado involucrada en el manejo de la queja.

Las revisiones externas de quejas deben ser realizadas por organizaciones tales como el NSW Ombudsman.

## Servicio Telefónico de Intérpretes

Si desea más información, sírvase llamar al director de su escuela. Si necesita un intérprete que le ayude en su conversación, llame al Servicio Telefónico de Intérpretes al 131 450 y pida un intérprete de español. Dígame al operador el número de teléfono que desea llamar y el operador le conseguirá un intérprete en la línea que le ayude en la conversación. No se le cobrará por este servicio.