



Procesos de quejas y querellas

- **Quejas o querellas relacionadas a determinaciones o acciones de la Unidad de Servicios Equitativos para Escuelas Privadas.**
- **Quejas o querellas de las escuelas privadas relacionadas a los servicios provistos.**
 - Ambos procesos deben iniciar con una queja o querella formal, por escrito. La cual debe ser dirigida a la atención de la Coordinadora de la Unidad de Servicios Equitativos.
 - En el interés de solucionar la situación expuesta se llevará cabo una reunión con el querellante con el propósito de validar la información expuesta en la radicación de la queja o querella y explorar datos adicionales que puedan ser considerados de relevancia.
 - Se llevará a cabo una reunión con la parte contra la cual se radica la queja o querella para discutir la información expuesta.
 - En caso de ser necesario se llevará a cabo un proceso de investigación.
 - Posteriormente, se llevará a cabo una reunión conjunta con el propósito de desarrollar un proceso de mediación.
 - De no llegar a un acuerdo, la situación será referida por la Coordinadora de la Unidad a un nivel jerárquico mayor, con el propósito de que la situación sea resuelta.
 - Los resultados del proceso llevado a cabo serán documentados en el formulario “Informe de Intervención” el cual debe incluir la hoja de asistencia de las personas presentes durante las reuniones y el acuse de recibo de las partes interesadas (querellante y querellado) del informe con los acuerdos establecidos para resolver las discrepancias.
 - Las Compañías que ofrecen servicios en las escuelas privadas a través del Programa Título I-A tendrán la responsabilidad de divulgar el presente proceso en las escuelas participantes. Además, mantendrán evidencia de la divulgación llevada a cabo.



