

Need help in making a complaint? Information about support persons and advocates

¿Necesita usted ayuda para presentar una queja?

Información sobre las personas de apoyo y defensores

Esta guía ayuda a familias, padres, cuidadores, personas de apoyo y defensores a entender el papel de una persona de apoyo y de un defensor, y la forma en que pueden ayudar durante el proceso de queja.

Algunas personas tienen más dificultad que otras para presentar una queja o participar en el proceso de queja.

Aun cuando las familias no necesiten una persona de apoyo o un defensor, puede ser útil pedirle a otra persona que ayude. Cuando se presenta una queja, otra persona o agencia puede ayudar haciendo sugerencias y potenciando la queja.

Cualquier persona mayor de 18 años puede servir como persona de apoyo o defensor de un padre, cuidador(a), estudiante o miembro de la familia que presenta una queja.

El papel de una persona de apoyo es hacer que el proceso resulte más fácil para la persona que presenta la queja. Esto incluye prestarle ayuda y apoyo razonables para que entienda:

- El proceso que se seguirá para manejar la queja
- El tiempo probable que tardará manejar la queja
- Lo que sucederá a continuación y cuándo sucederá
- A quién contactar si hay alguna pregunta o inquietud
- Qué hacer si la persona que ha presentado la queja está descontenta con la forma en que ésta está siendo manejada o con el resultado obtenido.

Una persona de apoyo o defensora no se debe usar como intérprete. Si se necesita un intérprete, el administrador de quejas puede conseguir uno para reuniones o entrevistas en el sitio mismo, en línea, o por teléfono si lo hay disponible, simplemente pídalo con anticipación.

Antes de que una persona de apoyo o un defensor se involucre, puede ser útil pensar acerca de su papel, ¿está allí solamente para prestar apoyo a la persona que presenta la queja, o para ayudar a resolver los problemas de la queja?



El papel de la persona de apoyo

Una persona de apoyo es alguien de 18 años o mayor que ayuda a resolver una queja brindando apoyo práctico y emocional a la persona que se queja. Una persona de apoyo puede:

- Asistir a las reuniones
- Hablar en las reuniones si tiene información pertinente a la situación
- Asesorar sobre lo concerniente a sus derechos a la persona que presenta la queja
- Clarificar el proceso o procedimiento
- Sugerir un intervalo durante las reuniones para apoyar a la persona que se queja y darle asesoramiento o asistencia
- A pedido de la persona que presenta la queja, mantener una conversación privada con ella durante una reunión
- Tomar notas
- Ayudar a implementar los resultados.

Una persona de apoyo puede hacer preguntas y suministrar información. Por ejemplo, si estuviera directamente involucrada y tiene información sobre lo sucedido, o si tiene ideas sobre el camino a seguir.

No es apropiado que una persona de apoyo provea información que le haya dado la persona que presenta la queja; el papel de la persona de apoyo es ayudar a la persona que presenta la queja a que cuente su propia historia.





El papel del defensor

Un defensor es alguien de 18 años o mayor que está autorizado para hablar por la persona que presenta la queja, para llegar a una resolución. Esto ocurre en la mayor parte de los casos cuando la persona que presenta la queja no tiene suficiente capacidad para hablar de manera efectiva, o entender cabalmente las acciones derivadas de la reunión. Además de brindar igual asistencia que una persona de apoyo, un defensor también puede:

- Aportar a las discusiones cualquier contribución relativa a la queja, y
- Aceptar que se tomen o no medidas.



Trabajo con escuelas: algunos consejos

Las escuelas desean resolver problemas rápidamente y a nivel local. Alentamos a los padres, cuidadores, miembros de la familia, personas de apoyo y defensores a trabajar en colaboración con la persona que maneja la queja, y los representantes de la escuela para resolver las quejas. Nuestros consejos y asesoramiento para quejarse en forma efectiva pueden ser un buen punto para comenzar.

- Puede ser de ayuda concentrarse en los hechos pertinentes al problema y en los resultados para los alumnos
- Comunicarse de forma razonable, en lugar de usar lenguaje rudo o abusivo
- Si bien cualquier persona de 18 años o mayor puede potencialmente apoyar o defender a una persona que presenta una queja, el administrador de quejas puede decidir no incluir a alguien nombrado por dicha persona si tiene motivos razonables. Por ejemplo, si es razonable asumir que la persona puede presentar un riesgo para la salud o seguridad de los demás, o si su derecho a información sobre un niño ha sido restringido por ley
- Si un representante legal está actuando como persona de apoyo, es importante que permita que se escuche al demandante y que no domine el proceso. Recuerde que el papel de una persona de apoyo es actuar como testigo o asesor, no como defensor
- Por lo general, se nombrará a una persona para manejar el proceso de queja. En las escuelas, el administrador de quejas podría ser el director u otro miembro del personal de la escuela.

- El administrador de quejas podría decidir tener presente a otra persona que le apoye en las reuniones, provea asesoramiento experto en cualquier discusión, observe, o tome notas
- Salvo que se haya acordado, todos los detalles de la queja y su resolución deben mantenerse confidenciales.

Hay veces en que una persona nombrada como persona de apoyo o defensor puede no ser la más indicada para estar involucrada en el proceso de resolución de la queja. Por ejemplo:

- Cuando la persona de apoyo o defensor ha estado directamente involucrada en la situación y podría no proceder en el mejor interés de la persona que presenta la queja
- Otros miembros de la familia o personas importantes podrían estar incluidas en el proceso de queja cuando es apropiado. Si la pareja o un miembro de la familia está siendo considerado como una persona de apoyo, tenga presente que durante la reunión podría salir a luz información personal de la cual la persona puede no haber estado previamente enterada.

Se puede poner término a reuniones o debates si una persona se comporta de manera irracional o inaceptable. La conducta inaceptable puede incluir, pero sin estar limitada a:

- Actos o lenguaje agresivos o intimidantes, tal como violencia, gestos amenazantes, uso de palabras obscenas y hacer comentarios sexistas, racistas o despectivos
- Redirigir la reunión lejos de su objetivo declarado
- Comunicación inapropiada que causa una pérdida de tiempo
- Hacer grabaciones electrónicas de una reunión o llamada telefónica sin el consentimiento de todas las personas que están participando en la reunión o llamada telefónica.

Más información

Por más información vea

[Consejos y sugerencias para quejarse de manera efectiva \(Tips and advice for effective complaining\)](#) y [Presentación de una queja sobre nuestras escuelas \(Making a complaint about our schools\)](#)

Si necesita un intérprete para que le ayude a hablar con la escuela, llame al Servicio Telefónico de Intérpretes al 131 450 y pida un intérprete de español. Dígale al operador el número que desea llamar y el operador conseguirá un intérprete en la línea que le ayude en la conversación. A usted no se le cobrará por este servicio.