

Do you need help resolving a concern? Information about support persons and advocates

¿Necesita ayuda para resolver una inquietud?

Información sobre personas de apoyo y defensores

Esta guía ayuda a las familias, padres, cuidadores, personas de apoyo y defensores a comprender el papel de una persona de apoyo y defensor, y cómo pueden ayudar a comunicar o plantear una inquietud a una escuela, o presentar una queja.

Algunas personas tienen más dificultades que otras para comunicarse o plantear una inquietud en una escuela. Puede ser útil pedirle a otra persona que le ayude a hacerlo.

Cualquier persona de 18 años o más puede ser una persona de apoyo para un padre, tutor, estudiante o familiar. Los padres, cuidadores, estudiantes o familiares también pueden comunicarse con los servicios de defensa profesional para obtener apoyo.

El departamento se compromete a resolver las inquietudes sobre las escuelas de NSW localmente cuando sea posible. Sin embargo, el [formulario de quejas](#) en línea del departamento se puede usar cuando un asunto debe escalar más.

Si un problema no se puede resolver localmente, una persona de apoyo o defensor puede ayudar a facilitar el proceso de presentar una queja. Esto incluye ayuda y apoyo razonables para comprender:

- cómo comunicarse efectivamente con la escuela
- el proceso que se seguirá para manejar la inquietud o queja
- el tiempo probable que llevará resolver la inquietud o queja
- qué va a pasar a continuación y cuándo
- a quién contactar si tiene alguna pregunta o inquietud sobre el proceso
- qué hacer si la persona que presenta la inquietud o queja no está satisfecha con la forma en que se maneja o el resultado.

Una persona de apoyo o un defensor no debe ser utilizado como intérprete. Si se necesita un intérprete para reuniones o entrevistas, la escuela puede organizar el servicio adecuado. Dependiendo de la disponibilidad, los servicios de interpretación pueden brindarse en persona, por video o teléfono. Simplemente pregúntele a la escuela anticipadamente.

Antes de que una persona de apoyo o un defensor se involucre, puede ser útil pensar en su papel: ¿están allí solo para brindar apoyo y asistencia a la persona, o para ayudar a encontrar una solución?



La función de una persona de apoyo

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

- asistir a las reuniones
- hablar en las reuniones si tiene información relevante a la situación
- proporcionar asesoramiento sobre derechos y prerrogativas
- aclarar el proceso o procedimientos
- sugerir una pausa durante las reuniones para apoyar a la persona y brindarle asesoramiento o asistencia
- mantener una conversación con la persona que presenta la queja durante la reunión, a petición suya
- tomar notas
- ayudar con la implementación de los resultados.

Una persona de apoyo puede hacer preguntas y proporcionar información. Por ejemplo, si estuvo directamente involucrada en una situación y tiene información sobre lo que sucedió, o si tiene ideas sobre el camino a seguir.

Si un representante legal actúa como persona de apoyo, es importante que permita que la persona que plantea el problema hable por sí misma.

Una persona de apoyo está allí para actuar como testigo o asesor.

No es apropiado que una persona de apoyo brinde información que la persona que plantea el problema le ha dado; el papel de la persona de apoyo es ayudar a la persona que plantea el problema o inquietud a contar su propia historia.





El papel de un defensor externo

Un defensor externo es alguien de 18 años o más que está autorizado para hablar en nombre de la persona que plantea una inquietud o presenta una queja, para apoyar una resolución positiva para esa persona. Es probable que esta persona pertenezca a un servicio de defensa profesional.

En la mayoría de los casos, estará involucrado cuando la persona que plantea la inquietud no tiene la capacidad de comunicarse de manera efectiva o manejar la situación por su cuenta. Además de brindar la misma asistencia que una persona de apoyo, un defensor también puede:

- proporcionar cualquier aporte a las discusiones relacionadas con la queja, y
- estar de acuerdo con la acción que se toma o no se toma.



Interacción con las escuelas: algunos consejos

Las escuelas quieren resolver los 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 el problema y los representantes escolares. [Nuestros consejos y sugerencias para plantear inquietudes o quejas](#) de manera efectiva pueden ser un buen punto de partida.

- Puede ser útil concentrarse en los hechos correspondientes a la inquietud o queja y a los resultados para los estudiantes.
- Comunicarse amablemente y con calma.
- Si bien cualquier persona de 18 años o más puede potencialmente apoyar o defender a una persona que presenta una inquietud o queja, la escuela puede decidir no comprometerse con una persona designada si tiene motivos razonables para no hacerlo. Por ejemplo, si se percibe razonablemente que la persona puede representar un riesgo para la salud o seguridad de los demás, o si su derecho a la información sobre un niño ha sido restringido por ley.
- Por lo general, se nombrará a una persona para administrar el proceso de plantear una inquietud o presentar una queja. En las escuelas, puede ser el director u otro miembro del personal escolar.
- La escuela puede decidir tener a otra persona presente en las reuniones para apoyar al personal y brindar asesoramiento experto en cualquier discusión, observar o tomar notas.

- A menos que se acuerde lo contrario, todos los detalles de una queja y su resolución deben permanecer confidenciales.

Hay momentos en que alguien nombrado como persona de apoyo o defensor puede no ser la mejor persona para participar en el proceso de resolución. Por ejemplo:

- Cuando la persona de apoyo o el defensor ha estado directamente involucrado en la situación, y es posible que no pueda actuar en el mejor interés de la persona que plantea la inquietud o presenta la queja.
- Si se considera que una pareja o miembro de la familia puede ser persona de apoyo o defensor, se debe recordar que es posible que se divulgue información personal durante una reunión de la que quizás no haya tenido conocimiento anteriormente.

Las reuniones o discusiones pueden darse por terminadas si una persona se comporta de manera irrazonable o inaceptable. El comportamiento inaceptable puede incluir, pero no se limita a:

- lenguaje grosero o abusivo, incluido el uso de obscenidades y comentarios sexistas, racistas o despectivos
- acciones agresivas o intimidatorias como violencia y gestos amenazantes
- desviar la reunión a temas diferentes a su propósito declarado
- comunicación inapropiada y pérdida de tiempo
- hacer una grabación electrónica de una reunión o llamada telefónica sin el consentimiento de todas las personas que participan en la reunión o llamada telefónica.

Más información

Para obtener más información, consulte [nuestros consejos y sugerencias para presentar quejas de manera efectiva](#) y la [guía de referencia rápida para presentar una queja](#) sobre nuestras escuelas.

Servicio telefónico de interpretación

Sírvase contactar con la escuela si desea obtener más información. Si necesita la asistencia de un intérprete para comunicarse con la escuela, llame al 131 450, dígame qué idioma necesita y pídale al operador que llame a la escuela. El operador pondrá un intérprete en la línea para ayudarle con su conversación. No se le cobrará por este servicio.