

## ¿CUÁNDO PUEDE USTED PONERSE EN CONTACTO CON LA OFICINA DEL ÓMBUDSMAN?

- Cuando necesite alguien que lo escuche
- Cuando no sabe adónde acudir para obtener información o plantear una pregunta, problema o inquietud
- Cuando necesite ayuda para entender una norma o un procedimiento
- Cuando necesite ayuda para desenvolverse en un sistema o proceso
- Cuando intente identificar programas o recursos disponibles para usted o su hijo
- Cuando no haya podido resolver un problema o una inquietud con un maestro, miembro del personal o administrador
- Cuando crea que usted o su hijo han sido tratados injustamente o que se ha infringido o aplicado injustamente una norma



## ¿CÓMO PUEDE VISITAR Y COMUNICARSE CON LA OFICINA DEL ÓMBUDSMAN?

Para visitar la Oficina del Ómbudsman, debe concertar una cita. Para concertar una cita, puede ponerse en contacto con la oficina al

- **(512) 414-9600**
- **[ombuds@austinisd.org](mailto:ombuds@austinisd.org)**
- **[www.austinisd.org/ombuds-office](http://www.austinisd.org/ombuds-office)**

Para proteger la confidencialidad, la Oficina del Ómbudsman recomienda de manera enfática tratar las cuestiones e inquietudes en persona, por videollamada segura o por teléfono. Le recomendamos que evite utilizar el correo electrónico para comunicar información de carácter personal o confidencial, ya que el correo electrónico no es una forma segura de comunicación. La Oficina del Ómbudsman no graba ninguna conversación, y le rogamos que no grabe ninguna conversación con la Oficina del Ómbudsman.



**Escanee para solicitar una cita**



**Distrito Escolar Independiente de Austin  
Oficina del Ómbudsman**  
Escuela Primaria Brooke  
3100 E. 4th St.  
Austin, TX 78702

## ¿QUÉ ES UN ÓMBUDSMAN?

La palabra *ombudsman* proviene de un término sueco que significa “representante”. En el Austin ISD, la Oficina del Ómbudsman es un espacio seguro y confidencial para que los estudiantes, las familias y los miembros de la comunidad hagan preguntas, compartan inquietudes y busquen ayuda informal para resolver asuntos relacionados con el Austin ISD. La Oficina del Ómbudsman también identifica preocupaciones sistémicas y hace recomendaciones al liderazgo para promover la equidad y mejorar la cultura y el ambiente del Austin ISD.

## ¿QUÉ PRINCIPIOS GUÍAN EL TRABAJO DE LA OFICINA DEL ÓMBUDSMAN?

En línea con las [Normas de Práctica Profesional y el Código Ético de la Asociación Internacional de Ómbudsmán](#) (IOA, por sus siglas en inglés), la Oficina del Ómbudsman cumple con los principios fundamentales de

- **Confidencialidad\***
- **Informalidad**
- **Imparcialidad**
- **Independencia**

\*Las excepciones a la confidencialidad ocurren cuando la Oficina del Ómbudsman sospecha abuso o negligencia de niños o ancianos, posible violación del [Título IX de la Ley de Enmiendas Educativas de 1972](#), o riesgo inminente de daño grave (como lesiones corporales graves o muerte).

## ¿QUÉ HACE LA OFICINA DEL ÓMBUDSMAN?

- Proporciona a los estudiantes, familias y miembros de la comunidad un recurso confidencial, informal, imparcial e independiente para discutir preguntas, problemas e inquietudes acerca del Austin ISD.
- Ayuda a las personas a aclarar sus inquietudes y explorar opciones de resolución
- Explica las normas y los procedimientos
- Remite a los interesados a recursos internos y externos
- Orienta a las personas sobre cómo desenvolverse en los sistemas y procesos
- Facilita la comunicación directa o indirecta entre individuos, cuando se le da permiso explícito para ello
- Promueve procesos justos y equitativos
- Identifica tendencias y problemas sistémicos
- Recomienda mejoras de las normas, los procedimientos, los servicios y los sistemas



## ¿QUÉ NO HACE LA OFICINA DEL ÓMBUDSMAN?

- Tomar partido o abogar por individuos o por el distrito
- Indicarles a particulares o al distrito que tomen medidas concretas
- Proporcionar asesoramiento jurídico, médico o psicológico
- Recibir notificación formal de las denuncias contra el distrito, excepto en los casos específicamente previstos por la ley
- Llevar a cabo investigaciones formales, determinar el resultado de un problema o conflicto o adoptar medidas correctivas
- Participar en procedimientos formales o jurídicos internos o externos
- Establecer, aplicar, modificar o hacer cumplir normas, reglamentos o procedimientos