

# La Defensoría: Preguntas y Respuestas



¿Quién es la persona defensora?

La persona defensora es alguien de confianza que te escucha, apoya y orienta en situaciones que no resuelve satisfactoriamente la salvaguarda de Aldeas Infantiles SOS. Habrá una persona defensora nacional, regional e internacional.



¿Cómo funcionan personas defensoras?

Toda persona defensora se rige por cuatro principios básicos:

- **Confidencialidad:** lo que compartas no lo sabrá nadie más a menos que des permiso o que tu persona o un conocido tuyo corra el riesgo de sufrir daño de terceros o de dañarse a sí mismo.
- **Independencia:** la persona defensora es independiente de Aldeas Infantiles SOS y no rinde cuentas a nadie de la organización.
- **Imparcialidad:** la persona defensora se compromete a tratar a todas y todos por igual y sin discriminación.
- **Informalidad:** la persona defensora trabaja con relaciones informales.

¡Está aquí para ayudarte!



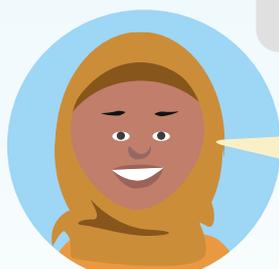
¿Con cuál persona defensora debo comunicarme?

Deberás comunicarte con la Persona Defensora Nacional.



¿Quién puede comunicarse con la Persona Defensora Nacional?

Las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que participan o hayan participado en los programas de Aldeas Infantiles SOS. También adultos y personal con preocupaciones por una niña, niño, adolescente o joven en los programas de Aldeas Infantiles SOS.



¿Cómo puedo comunicarme con la Persona Defensora Nacional?

Podrás comunicarte con la persona defensora por:

- Correo electrónico
- Teléfono
- WhatsApp
- En persona, cuando esté de visita



¿Dónde localizo a la Persona Defensora Nacional?

La persona defensora se localiza donde pueda tener pláticas en privado. Compartirá su ubicación con las niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personal de Aldeas Infantiles SOS y miembros de las comunidades. La persona defensora también podrá visitar los programas.



¿Quién puede ayudarme a comunicarme con la Persona Defensora Nacional?

- "Representantes de la Niñez" (en ocasiones denominados "Conectores" o "Embajadores")
- "Representantes del Personal" (en ocasiones denominados "Confidentes"), o
- Puntos focales de salvaguarda



¿De qué tipo de inquietudes puedo hablar con la Persona Defensora Nacional?

Cuando te sientas insegura o inseguro y la salvaguarda no te haya ayudado con problemas como:

- Abuso emocional, físico y sexual
- Negligencia
- Explotación
- Harassment
- Hostigamiento
- Matonismo
- Discriminación
- Abuso entre pares



¿Cómo sé cuándo debo comunicarme con la persona de salvaguarda SOS o la Persona Defensora Nacional?

- Primer paso:** Comunícate con el equipo / punto focal de salvaguarda infantil y juvenil.
- Segundo paso:** Trabaja con el equipo / punto focal de salvaguarda infantil y juvenil.
- Tercer paso:** Si sigues sintiéndote insegura o inseguro y no se ha resuelto el problema o situación, comunícate con la Persona Defensora Nacional.



¿Qué puedo esperar de las pláticas con la Persona Defensora Nacional?

Puedes esperar una persona de confianza que te escuchará y en conjunto hallarán una salida.

