

# CÓDIGO DE ÉTICA

## PREÁMBULO

La Asociación Internacional de Ombudsman (International Ombuds Association, IEA) se dedica a la excelencia en la práctica organizacional del Ombudsman<sup>1</sup>. El Código de Ética proporciona Principios y valores fundamentales para la práctica que son la base de los Estándares de práctica de la IOA.

Este Código de ética refleja el compromiso de IOA con el establecimiento de programas de Ombudsman estructurados de manera consistente, la conducta ética por parte del Ombudsman y la integridad del Ombudsman organizacional.

## VALORES CENTRALES

El rol del Ombudsman requiere que se comporte como profesional. Los siguientes valores fundamentales son esenciales para el trabajo del Ombudsman:

Actuar con honestidad e integridad.

Promover la equidad y apoyar el justo proceso.

Permanecer sin prejuicios, con empatía y respeto por las diferencias individuales.

Promover la dignidad, diversidad, equidad, inclusión y pertenencia.

Comunicar con comprensión precisa a través de la escucha activa.

Promover el empoderamiento individual, la autodeterminación y la resolución colaborativa de problemas.

Esforzarse por ser un recurso informal accesible, confiable y respetado.

## PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

### INDEPENDENCIA

El Ombudsman es independiente en cuanto a estructura, función, aspecto y toma de decisiones. El Ombudsman reporta al nivel más alto posible dentro de la organización y no reporta a una función o entidad que pudiera afectar, o que se pudiera percibir como que afecta, la independencia del Ombudsman.

### IMPARCIALIDAD

El Ombudsman es un recurso neutral e imparcial designado que no toma partido ni actúa como defensor de ninguna persona o entidad. El Ombudsman evita conflictos de intereses y las conductas que podrían percibirse como un conflicto de intereses.

### INFORMALIDAD

El Ombudsman no participa de ningún procedimiento evaluativo, disciplinario, legal o administrativo relacionado con las inquietudes que se le presenten. El Ombudsman no está autorizado a tomar decisiones comerciales y políticas ni a realizar investigaciones formales en nombre de la organización. El Ombudsman no es un agente de la organización a los fines de recibir una notificación de las demandas contra la organización y no está autorizado

---

<sup>1</sup> El término "Ombudsman" incluye toda la nomenclatura aplicable en uso para un ombudsperson organizacional.

a ser un canal formal de denuncias para la organización sobre asuntos presentados al Ombudsman, excepto cuando lo exija la ley de manera específica y expresa.

### **CONFIDENCIALIDAD**

La confidencialidad es la característica que define la práctica del Ombudsman. La identidad de aquellos que buscan asistencia del Ombudsman y todas las comunicaciones con ellos son confidenciales con el alcance máximo permitido por la ley. El Ombudsman puede, a su entera discreción, divulgar información confidencial cuando la persona que solicita asistencia otorga su permiso para hacerlo; cuando no hacerlo podría resultar en un riesgo inminente de daño grave; o según sea necesario para defenderse contra una denuncia formal de conducta profesional indebida.