

# ESTÁNDARES DE PRÁCTICA

## PREÁMBULO

Los Estándares de práctica se basan en los principios fundamentales y los valores centrales establecidos en el Código de ética de la Asociación Internacional del Ombudsman (International Ombudsman Association, IEA). Estos principios son independencia, imparcialidad, informalidad y confidencialidad. Describen los elementos y requisitos esenciales para operar un programa de ombudsman sensato. Los valores fundamentales enfatizan las cualidades profesionales que subyacen al trabajo del ombudsman. Los principios y valores fundamentales guían al Ombudsman<sup>1</sup> en el cumplimiento de sus responsabilidades tales como ayudar a las personas en todos los niveles de la organización; resolver conflictos; facilitar la comunicación; y ayudar a la organización al plantear problemas y a través de comentarios sobre inquietudes emergentes o sistémicas. Estos se pueden aplicar en diferentes entornos y jurisdicciones.

En combinación con los valores fundamentales incorporados en el Código de ética, estos Estándares de práctica constituyen la base necesaria para el rol único y valioso de un Ombudsman en la organización patrocinadora.

## 1. ESTÁNDARES DE PRÁCTICA GENERAL

- 1.1 El Ombudsman es un recurso independiente, imparcial, informal y confidencial para una organización. El cumplimiento de estos Estándares de práctica es esencial para cualquier programa del Ombudsman.
- 1.2 El Ombudsman ayuda a las personas a través de consultas voluntarias y proporciona información, orientación y asistencia en el desarrollo de opciones para abordar sus inquietudes. Cuando es posible, el Ombudsman facilita resultados que generan confianza, fomentan las relaciones y mejoran la comunicación dentro de la organización.
- 1.3 El Ombudsman ayuda a la organización al identificar irregularidades en los procedimientos y problemas sistémicos. Esto puede incluir la identificación de tendencias emergentes, brechas en las políticas y patrones de comportamiento problemático de maneras que no revelen comunicaciones o información confidencial. El Ombudsman puede proporcionar recomendaciones generales a la organización para abordar estas inquietudes.
- 1.4 Cada programa del Ombudsman tendrá un estatuto, términos de referencia o una descripción detallada del programa aprobada por el liderazgo ejecutivo de la organización que cumpla con las disposiciones del Código de Ética y Estándares de Práctica de la IOA y que articule la base sobre la cual opera el Ombudsman.
- 1.5 El Ombudsman se mantiene actualizado profesionalmente a través de educación continua y relevante y brinda oportunidades para el desarrollo profesional del personal del Ombudsman.

## 2. INDEPENDENCIA

- 2.1 El Ombudsman es independiente en apariencia, propósito, práctica y toma de decisiones. El Ombudsman opera independientemente de las estructuras de subordinación de línea y personal, y sin influencia de otras funciones o entidades dentro de la organización.
- 2.2 El programa del Ombudsman reporta a la autoridad más alta posible dentro de la organización. Al ejecutar las funciones y responsabilidades del Ombudsman, el Ombudsman no se reporta programáticamente a ninguna función que afecte, o que se perciba que afecta, la independencia del Ombudsman.
- 2.3 El Ombudsman no tiene ninguna otra posición que comprometa, o que pueda percibirse razonablemente que compromete, la independencia del Ombudsman. Si el Ombudsman tiene tareas que no son del ombudsman, esas tareas no deben interferir con sus tareas de ombudsman. El Ombudsman debe comunicar claramente cuando actúa y cuando no actúa como Ombudsman.

---

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

- 2.4 El Ombudsman tiene la autoridad para seleccionar al personal del programa del Ombudsman y para administrar el presupuesto y las operaciones del programa del Ombudsman sin influencia o limitaciones externas indebidas. Sin embargo, el Ombudsman no tiene ninguna función formal en la formulación de políticas, aplicación de la ley o disciplinaria, excepto internamente dentro del programa del Ombudsman.
- 2.5 El Ombudsman tiene la discreción exclusiva sobre si o cómo involucrarse con respecto a inquietudes individuales, grupales o sistémicas. Al actuar por su iniciativa propia, un Ombudsman puede plantear una inquietud a las personas adecuadas.
- 2.6 El Ombudsman tiene acceso a personas relevantes e información dentro de la organización según sea necesario para cumplir con su función informal y según lo permita la ley.

### 3. IMPARCIALIDAD

- 3.1 El Ombudsman funciona como un recurso imparcial, neutral e imparcial.
- 3.2. El Ombudsman no tiene ningún interés personal en el resultado de un asunto y no incurre en ninguna ganancia o pérdida por este. El Ombudsman rechaza la participación cuando el Ombudsman determina que puede tener un conflicto de intereses real o percibido.
- 3.3. El Ombudsman considera de manera justa y objetiva los problemas y las personas que pueden verse afectadas. El Ombudsman promueve procesos administrados equitativamente, pero no aboga en nombre de nadie.
- 3.4. El Ombudsman facilita la comunicación, el diálogo y la resolución colaborativa de problemas y ayuda a identificar una variedad de opciones razonables para plantear o resolver problemas o inquietudes.

### 4. INFORMALIDAD

- 4.1 El Ombudsman es un recurso informal y extraoficial. El Ombudsman no toma decisiones comerciales o sobre las políticas, ni adjudica cuestiones, participa en procesos disciplinarios o de quejas, ni realiza investigaciones formales para la organización.
- 4.2 La consulta con el Ombudsman no es un paso requerido en ningún proceso disciplinario formal o política de quejas.
- 4.3 El Ombudsman toma medidas específicas relacionadas con el problema de una persona solo con el permiso expreso de la persona y solo en la medida permitida, e incluso en ese caso, a entera discreción del Ombudsman, a menos que dicha medida pueda tomarse de una manera que proteja la identidad de la persona que se comunica con la Oficina del Ombudsman.
- 4.4 De acuerdo con estos estándares, consultar con el Ombudsman es completamente voluntario. Se entiende que las personas que utilizan los servicios del Ombudsman han aceptado cumplir con los términos, las condiciones y los principios bajo los cuales se creó el programa y no llamar al Ombudsman para testificar o divulgar información confidencial en ningún asunto formal, legal o de otro tipo.
- 4.5 El Ombudsman no es un agente de la organización autorizado para recibir un aviso de reclamos, denuncias o quejas contra la organización, a menos que la ley lo exija de manera específica y expresa. El Ombudsman puede remitir las personas al lugar adecuado donde se pueda realizar un notificación formal de las demandas.
- 4.6 El Ombudsman no crea registros permanentes que contengan información confidencial. El Ombudsman tiene una práctica consistente para la destrucción oportuna de información confidencial.

### 5. CONFIDENCIALIDAD

- 5.1 La identidad de aquellos que buscan la asistencia del Ombudsman, así como las comunicaciones y la información específicamente relacionada con ellos, es información confidencial.
- 5.2 En la máxima medida permitida por la ley, el Ombudsman protegerá la información confidencial y otros no pueden renunciar a este requisito. El Ombudsman y la organización que estableció el programa tomarán medidas razonables para salvaguardar la seguridad de la información confidencial.
- 5.3 Salvo lo dispuesto en estos estándares, el Ombudsman no divulga información confidencial sobre ningún asunto dentro de la organización.
- 5.4 El Ombudsman se opondrá a divulgar información confidencial en cualquier asunto formal, administrativo o legal externo a la organización, a menos que una autoridad judicial o reguladora apropiada determine que la divulgación es necesaria para evitar una injusticia manifiesta o que la divulgación es necesaria porque los intereses atendidos por la divulgación superan claramente los intereses protegidos por la confidencialidad del ombudsman.

- 5.5 El Ombudsman puede divulgar información confidencial según sea necesario si el Ombudsman determina que el incumplimiento podría resultar en un riesgo inminente de daño grave.
- 5.6 El Ombudsman pueden divulgar información confidencial sobre un asunto específico en la medida en que el Ombudsman determine que es necesario para defenderse contra una denuncia formal de conducta profesional indebida.
- 5.7 La información confidencial relacionada con una persona puede divulgarse con su permiso para ayudar con la resolución informal de una inquietud, pero a entera discreción del Ombudsman.
- 5.8 El Ombudsman puede proporcionar información no confidencial sobre el programa del ombudsman en cualquier foro apropiado. El Ombudsman comparte datos, tendencias o informes de una manera que protege la información confidencial.

Adoptado el 17 de marzo de 2022 por la Junta Directiva de la Asociación Internacional de Ombudsman. Vigente a partir del 17 de marzo de 2022.