



## **Standards of Practice (SPANISH)**

### **La Asociación Internacional de Ombudsman Normas de práctica**

#### **INTRODUCCIÓN**

Las Normas de práctica de la IOA se basan y están derivadas de los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la IOA.

Cada oficina del Ombudsman debe disponer de una Carta o de Principios de Referencia, aprobados por la Dirección General, que establezca los principios de la función del Ombudsman en la organización que corresponda y el cumplimiento de dichos principios con las Normas de Práctica de la IOA.

#### **NORMAS DE ACTUACIÓN**

##### **INDEPENDENCIA**

- 1.1 La oficina del Ombudsman y el propio Ombudsman son independientes de cualesquiera otras entidades organizativas.
- 1.2 El Ombudsman no tiene otra posición en la organización susceptible de afectar a su independencia.
- 1.3 El Ombudsman tiene la responsabilidad exclusiva de decidir cómo actuar con respecto a un asunto individual, una tendencia global o los asuntos de varios individuos a lo largo del tiempo. El Ombudsman también es apto para iniciar una acción relativa a un asunto que haya identificado directamente por observación.
- 1.4 El Ombudsman tiene acceso a toda la información y a todos los individuos de la organización, de acuerdo con lo permitido por la ley.
- 1.5 El Ombudsman está habilitado para elegir el equipo que trabajará en la oficina del Ombudsman y para administrar el presupuesto y las operaciones de la misma.

##### **NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD**

- 2.1 El Ombudsman es neutro, imparcial e independiente.

- 2.2 El Ombudsman realizará sus mejores esfuerzos para ser imparcial, honesto y objetivo en su trato de las personas y a la hora de considerar todas las posibilidades. El Ombudsman abogará por procesos administrados con honestidad y equidad y no abogará por cuenta de cualquier individuo dentro de la organización.
- 2.3 El Ombudsman es una persona nombrada para ser neutral, que reporta al nivel más alto posible dentro de la organización y opera de forma independiente con respecto al funcionamiento y a las estructuras ordinarias del personal. El Ombudsman no deberá reportar a ni depender estructuralmente de ninguna función a la que deba someterse dentro de la organización.
- 2.4 El Ombudsman no podrá desempeñar un papel adicional dentro de la organización susceptible de afectar a su neutralidad. El Ombudsman no deberá alinearse con ninguna asociación formal o informal dentro de la organización, de una forma que pueda generar conflictos de intereses reales o percibidos como tales para el Ombudsman. El Ombudsman no deberá tener ningún interés personal ni poner nada en juego, ni obtener beneficios o sufrir pérdidas, relacionadas con el resultado de una acción.
- 2.5 El Ombudsman será responsable de considerar los planteamientos e intereses legítimos de todos los individuos afectados por el asunto en consideración.
- 2.6 El Ombudsman ayudará a desarrollar un conjunto de opciones responsables para solucionar los problemas y facilitará el intercambio para identificar cuáles son las mejores opciones.

## **CONFIDENCIALIDAD**

- 3.1 El Ombudsman se encargará de mantener la estricta confidencialidad en todas las comunicaciones con los que soliciten asistencia, y tomará todas las medidas razonables para garantizar la confidencialidad, inclusive las siguientes:  
El Ombudsman no divulgará ningún tipo de comunicación confidencial sin autorización previa dada en el marco de las discusiones informales con el Ombudsman, y aún así, esto se producirá bajo la responsabilidad exclusiva del Ombudsman; el Ombudsman no revelará y no se le deberá exigir que revele la identidad de ninguno de los individuos que haya contactado con la Oficina del Ombudsman, el Ombudsman tampoco deberá revelar ningún tipo de información proporcionada de forma confidencial y susceptible de permitir la identificación de cualquiera de los individuos que haya contactado con la Oficina del Ombudsman sin la autorización previa y expresa de dicho individuo; el Ombudsman sólo emprenderá cualquier tipo de acción específica relacionada con un asunto individual con la autorización previa y expresa del individuo y únicamente hasta el punto que haya autorizado éste, excepto que dicha acción pueda emprenderse garantizando la protección de la identidad del individuo que ha contactado con la Oficina del Ombudsman, siendo la única excepción a esta obligación de confidencialidad si existe un riesgo de dolo inminente y si no existe ninguna otra opción razonable. Es el Ombudsman quien determina si existe riesgo.

- 3.2 Se considera que las comunicaciones realizadas entre el Ombudsman y terceros (realizadas en el marco de la función del Ombudsman) están sometidas a un derecho de no divulgación. El derecho de no divulgación pertenecerá al Ombudsman y a la Oficina del Ombudsman, antes de cualquier parte en un asunto. Ninguno de los terceros puede prescindir de dicho derecho.
- 3.3 El Ombudsman no testificará en ningún procedimiento formal interno a la organización y se opondrá a testificar en cualquier procedimiento formal exterior a la organización, aún siendo autorizado o requerido a hacerlo.
- 3.4 Si el Ombudsman investiga sobre un asunto organizativo (por ejemplo, proporcionando informaciones sobre tendencias, cuestiones, políticas y prácticas), el Ombudsman deberá hacerlo de una forma que garantice la identidad de los individuos.
- 3.5 El Ombudsman no deberá conservar registros que incluyan datos personales en nombre de la organización.
- 3.6 El Ombudsman mantendrá las informaciones (por ejemplo, notas, mensajes telefónicos, citas de agenda) en un lugar y de forma segura, manteniéndolas protegidas de la inspección de terceros (inclusive la Dirección), y practicará de forma reglamentaria y coherente la destrucción de dicha información.
- 3.7 El Ombudsman preparará cualquier tipo de datos y/o informes de forma que se mantenga la confidencialidad de los mismos.
- 3.8 Las comunicaciones dirigidas al Ombudsman no se comunicarán a la organización. El Ombudsman no actuará como un agente ni aceptará comunicaciones en nombre de la organización ni podrá ocupar un cargo o desempeñar un papel en un puesto designado por la organización como un puesto en el que se reciban comunicaciones en nombre de la organización. No obstante, el Ombudsman podrá remitir a individuos al puesto adecuado donde puedan realizarse comunicaciones formales.

## **INFORMALIDAD Y OTRAS NORMAS**

- 4.1 Las funciones del Ombudsman en una base informal significan: escuchar, proporcionar y recibir informaciones, identificar y replantear cuestiones, desarrollar un conjunto de opciones responsables y – previa autorización, y bajo la responsabilidad del Ombudsman– iniciar una intervención informal con respecto a terceros. Siempre que sea posible, el Ombudsman ayudará a las personas a encontrar nuevos medios para solucionar ellas mismas sus propios problemas.
- 4.2 El Ombudsman, en su calidad de recurso informal y oficioso, actuará con el objetivo de solucionar asuntos e investigará si existen irregularidades de procedimiento y/o problemas organizativos más amplios cuando sea oportuno.
- 4.3 El Ombudsman no tomará decisiones vinculantes, no dictará políticas o tomará formalmente decisiones para la organización.
- 4.4 El Ombudsman asiste pero no sustituye ningún canal formal. El hecho de utilizar la Oficina del Ombudsman es voluntario y no constituye ninguna etapa obligatoria en ningún procedimiento de resolución de conflictos o política organizacional.

- 4.5 El Ombudsman no participa en ningún procedimiento de investigación formal o de tipo judicial. Las investigaciones formales deberán realizarlas terceros. Si una investigación formal es necesaria, el Ombudsman remitirá a los individuos a las oficinas o personas oportunas.
- 4.6 El Ombudsman identificará las tendencias, las cuestiones y asuntos relativos a políticas y procedimientos, inclusive cuestiones y asuntos futuros, sin romper la confidencialidad o el carácter anónimo y proporcionará todas las recomendaciones para solucionarlos de forma responsable.
- 4.7 El Ombudsman actuará cumpliendo con el Código de Ética y las Normas de Práctica de la IOA, se mantendrá permanentemente al corriente formándose constantemente y ofreciendo a su equipo la oportunidad de seguir entrenamientos profesionales.
- 4.8 El Ombudsman tratará de ser digno de la confianza puesta en la Oficina del Ombudsman.