

## Ombudsperson

Es la persona que funge como mediador (a), dentro del mecanismo para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral dentro del centro de trabajo.

Está facultado (a) para recibir quejas, atender, orientar y canalizar, según sea el caso, e informar al Grupo, Comisión o Comité. Esto con la finalidad de ayudar a encontrar una solución ante la queja presentada y prevenir actos de Acoso sexual, hostigamiento sexual y Discriminativos en la Dependencia.

### CARACTERÍSTICAS DEL OMBUDSPERSON

Capacidad de obtener información y buena gestión del tiempo que le permiten una buena comunicación y entendimiento con las personas que laboran en esta dependencia, desarrollando las siguientes características:

- Habilidad para inspirar confianza.
- Capacidad de empatía y persuasión que le permita situar el conflicto e identificar los temas que subyacen al conflicto.
- Objetividad, imparcialidad y competencia, que le permitan concluir a la consecución por las partes de un acuerdo.
- Credibilidad, perspicacia y creatividad.
- Capacidad para favorecer la reflexión.
- Desarrollará una conducta tendente al acercamiento de las partes.
- Velará para que las partes dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.

El/la Ombudsperson ha de conseguir que se genere confianza suficiente en los distintos niveles de relación en que se desarrolla su actividad: un ambiente de confianza en el procedimiento de atención. Es por ello que al inicio del proceso es necesario dirigirse con un lenguaje claro y explicativo sobre la atención a brindar.

Esta misma explicará los objetivos y reglas del procedimiento de atención a la parte solicitante, reduce la tensión que genera el comienzo de un nuevo procedimiento y contribuye a la creación de un canal de comunicación relajado y fluido. Clarificar las características de su intervención, sirve además para perfilar su extensión y límites del procedimiento, diferenciándolo de otros cauces de resolución de conflictos, sentando las bases para la aceptación de sus principios, a través de un compromiso de las y los participantes y, poniendo en primera línea la capacidad de llegar a una solución.

Por último, lo normal es que la relación entre las partes involucradas no sea buena debido a la tensión generada por el conflicto, el/la Ombudsperson deberá trabajar

**SONORA**

Recibido  


para que comprendan las diversas perspectivas, y necesidades, para de ese modo ayudar a prevenir, atender y canalizar de forma oportuna.

El/la Ombudsperson deberá ser una figura unipersonal encargada de la recepción de quejas, que sea defensora de los derechos humanos, imparcial, apolítica y que su participación se autónoma.

## RESPONSABILIDADES DEL OMBUDSPERSON

1. Actuar de manera imparcial, apolítica y que su participación sea autónoma.
2. Durante un proceso de atención, deberá cuidar de no descalificar ni criticar la queja presentada.
3. Deberá apegarse en todo momento a la más amplia protección de los derechos humanos.
4. Brindar los servicios para las y los trabajadores sin costo alguno.
5. Promover la difusión y conocimiento de la atención a los casos que se susciten de acoso sexual, hostigamiento sexual y de discriminación.

## PRINCIPIOS GENERALES DE LA ATENCIÓN

**Voluntariedad.** La parte denunciante debe decidir libremente informar su conflicto al Grupo, Comisión o Comité. Manifestando de forma inequívoca y concluyente, su voluntad en tal sentido. Esta decisión voluntaria podrá manifestarse antes del inicio de un procedimiento judicial o administrativo, durante la tramitación de dicho procedimiento o, incluso, una vez finalizado. Igualmente, podrá desistir de la atención de la queja presentada en cualquier momento, debiendo abstenerse el/la Ombudsperson de presionar a la denunciante para iniciar y/o continuar en el proceso.

**Imparcialidad y equidad.** El/la Ombudsperson deberá actuar conforme a criterios de estricta imparcialidad y así, asistiendo a la denunciante para la resolución del conflicto.

**Neutralidad e independencia.** El/la Ombudsperson actuará de forma neutral, respetando tanto el punto de vista de las personas, absteniéndose de imponer criterios propios en la toma de decisiones de aquellas, ni primando los de ninguna sobre el resto. Tendrá en cuenta los intereses de quienes intervengan en el conflicto, pudiendo, no obstante, colaborar activamente con la denunciante en la búsqueda y formulación de soluciones.

**Confidencialidad.** La atención de la queja descansa sobre la base de la confidencialidad de los datos, hechos y documentos que se conozcan relativos al

objeto del conflicto y que, salvo autorización expresa de las partes que hayan participado, no podrán desvelarse, ni tan siquiera una vez finalizado el proceso de atención.

En consecuencia, el proceso de atención y la documentación utilizada en el mismo es confidencial, extendiéndose dicha obligación de confidencialidad al Ombudsperson, que quedará protegido por el secreto profesional, no pudiendo revelar la información que hubiera podido obtener derivada del procedimiento. Ombudsperson está sujeto, por tanto, a guardar el secreto profesional sobre todo aquello cuyo conocimiento haya sido puesto de manifiesto en el proceso de mediación en el que ha intervenido. **Como excepción, no estará sujeto al secreto profesional cuando, de la información obtenida en el proceso de mediación, se infiera la existencia de hechos delictivos o de amenazas para la vida o la integridad física y/o emocional de alguna de las partes o de cualquier otra persona que tenga o haya tenido algún tipo de relación con éstas, aunque no sean parte en el proceso de mediación.** En estos casos, el/la Ombudsperson está obligado a informar a las autoridades competentes de tales hechos. Únicamente se podrá proceder a la exposición o divulgación oral, impresa, audiovisual u otra de las sesiones o de la información obtenida cuando se utilice con fines de investigación y formación, debiéndose realizar de forma anónima, de modo que no sea posible la identificación de las personas intervinientes y siempre con el consentimiento expreso de quienes estén directamente afectados. La obligación de respetar el deber de confidencialidad subsistirá incluso después de haber cesado en la prestación de servicios.