



**Naciones  
Unidas**

# **NORMAS DE PRÁCTICA PROFESIONAL PARA LOS ÓMBUDSMAN Y MEDIADORES DEL SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS**

# PREÁMBULO

Estas normas de práctica profesional fueron elaboradas por la Red de Ómbudsman y Mediadores del Sistema de las Naciones Unidas a fin de armonizar las normas que rigen la labor de los ómbudsman y mediadores en el lugar de trabajo de las Naciones Unidas.

Las normas recogidas aquí<sup>1</sup> se derivan de los principios fundamentales y los valores básicos de la función institucional de ómbudsman y mediación (en adelante “el ómbudsman”<sup>2</sup>) en el sistema de las Naciones Unidas. Dichos principios, que son la informalidad, la confidencialidad, la independencia, la neutralidad y la imparcialidad, constituyen los cimientos de toda función de ómbudsman y ayudan al ómbudsman a cumplir el mandato y las responsabilidades de su oficina.

---

<sup>1</sup> Fuentes: Estas normas de práctica profesional se han elaborado tomando como base las normas de práctica profesional de la Asociación Internacional de Ómbudsman, el examen de los servicios del ómbudsman institucional a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas realizado por la Dependencia Común de Inspección (JIU/REP/2015/6), el boletín del Secretario General en el que se establece el mandato de la Oficina del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas (ST/SGB/2016/7) y el mandato de las oficinas del ómbudsman de las organizaciones miembros de la Junta de los Jefes Ejecutivos, según el caso.

<sup>2</sup> El término “ómbudsman” se refiere a la oficina del ómbudsman o de la ómbudsman, que engloba todos los cargos oficiales aplicables (por ejemplo, ómbudsman o defensor o defensora del pueblo) utilizados en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas para definir la función institucional de ómbudsman y mediación. También incluye a las personas que trabajan para la Oficina del Ómbudsman en calidad de tales.

# 1. NORMAS GENERALES DE PRÁCTICA PROFESIONAL

1.1 El ómbudsman es el único recurso neutral nombrado a los efectos de proporcionar servicios confidenciales, imparciales e independientes dentro de cada organización para abordar de manera informal problemas relacionados con el lugar de trabajo.

1.2 El ómbudsman tiene por mandato ayudar a los visitantes<sup>3</sup> a abordar problemas relacionados con el lugar de trabajo mediante servicios informales de solución de conflictos. Sus funciones consisten, entre otras cosas, en responder consultas voluntarias, brindar orientación y asistencia para buscar posibles opciones, prestar asesoramiento para la solución de conflictos, crear capacidad o proporcionar servicios de mediación. Además, el ómbudsman puede detectar problemas sistémicos, lagunas normativas, irregularidades de procedimiento y pautas de comportamiento problemático. El ómbudsman facilita resultados que fomentan la confianza, afianzan las relaciones y mejoran la comunicación tanto en el seno de la organización como entre ella y su personal.

1.3 Cada función de ómbudsman debe tener, a fin de regir la conducta del ómbudsman, un mandato o unas normas complementarias que hayan aprobado los órganos rectores o la jefatura administrativa de la organización o las organizaciones.

1.4 Al usar los servicios del ómbudsman, los visitantes se comprometen a atenerse a los principios por los que se rige el ómbudsman, que se enuncian

en estas normas de práctica profesional, y a no exigir al ómbudsman que testifique o divulgue información en procesos formales o legales.

1.5 Se alienta a los ómbudsman y mediadores de las organizaciones miembros de la Junta de los Jefes Ejecutivos a que participen en la Red para colaborar en asuntos de interés común, ampliar la base de conocimientos de los miembros y mejorar la capacidad profesional de la función de solución informal de conflictos en sus respectivas organizaciones.

1.6 El ómbudsman debe mantenerse al día en su ámbito de conocimiento haciendo cursos pertinentes de educación continua y aprovechando oportunidades de desarrollo profesional.

## 2. INDEPENDENCIA

2.1 El ómbudsman es independiente en apariencia, en propósito y en la práctica. Trabaja con independencia en cuanto a las estructuras jerárquicas y sin influencia de otras funciones o entidades de la organización.

2.2 El ómbudsman rinde cuentas a la máxima autoridad de la organización. Al ejercer sus funciones y responsabilidades, el ómbudsman no reporta a ninguna función que afecte a su independencia o que pueda percibirse de manera razonable que afecta a su independencia.

2.3 Lo ideal es que el ómbudsman no ejerza ningún otro cargo mientras se desempeña como ómbudsman. En cualquier caso, no deberá ejercer ningún otro cargo que pueda poner en peligro su independencia o que pueda percibirse de manera razonable que pone en peligro su independencia. Si el

---

<sup>3</sup> El término "visitante" se refiere a cualquier persona o entidad que se ponga en contacto con la Oficina del Ómbudsman para solicitar asistencia.

ómbudsman desempeña tareas ajenas a la función de ómbudsman, tales tareas no deberán interferir con ella. El ómbudsman debe indicar claramente cuándo actúa en calidad de ómbudsman y cuándo no.

2.4 El ómbudsman está facultado para elegir a las personas que trabajen para él y a gestionar el presupuesto del ómbudsman aprobado por la organización u organizaciones sin influencias externas indebidas.

2.5 El ómbudsman tiene total libertad para decidir si actuar ante un problema individual, de grupo o sistémico y, en caso de hacerlo, cómo proceder.

2.6 En el seno de su organización, el ómbudsman tiene acceso a todas las personas y la información que deba consultar para desempeñar su función informal. Las personas u oficinas de la organización que puedan proporcionar asesoramiento, información u opinión experta sobre una cuestión particular deberán responder prontamente a las solicitudes del ómbudsman y colaborar con él respecto de problemas relacionados con el lugar de trabajo.

## 3. CONFIDENCIALIDAD

3.1 El ómbudsman tratará las cuestiones que se señalen a su atención con la confidencialidad más estricta y tomará todas las medidas razonables para salvaguardar dicha confidencialidad. La organización u organizaciones que dispongan de una función de ómbudsman deberán proporcionar instrumentos y recursos para proteger la información confidencial.

3.2 La identidad de los visitantes, así como las comunicaciones y la información que se refieran específicamente a ellos, es confidencial.

3.3 El ómbudsman actuará respecto del problema planteado por el visitante únicamente con el consentimiento expreso de este y solo en la medida en que se le permita, y, aun en ese caso, a juicio exclusivo del ómbudsman, a menos que tal acción pueda emprenderse de manera que se proteja la identidad del visitante.

3.4 Está prohibido efectuar grabaciones mientras se hace uso de los servicios del ómbudsman.

3.5 El ómbudsman no divulga información confidencial salvo con el consentimiento expreso del visitante en cuestión y únicamente en la medida en que esté relacionada con él. Los visitantes también han de respetar la confidencialidad mientras reciben servicios del ómbudsman. El privilegio de la confidencialidad corresponde únicamente al ómbudsman; ninguna otra persona puede suprimir dicho privilegio. El ómbudsman puede divulgar información confidencial si determina que no hacerlo puede conllevar un riesgo grave inminente para el visitante o un tercero.

3.6 No se puede obligar al ómbudsman a testificar ni a participar en procesos formales sobre cuestiones planteadas por los visitantes. Todas las notas del ómbudsman relacionadas con los visitantes quedarán plenamente excluidas de procesos formales y no podrán ser solicitadas por tribunales, oficinas de investigación y otras entidades similares.

3.7 El ómbudsman puede proporcionar información no confidencial sobre la función de ómbudsman y su labor en todo foro apropiado para ello. El ómbudsman facilita datos, observaciones sistémicas o informes sin divulgar información confidencial.

3.8 Cuando los Tribunales Contencioso-Administrativo y de Apelaciones de las Naciones Unidas, el Tribunal Administrativo de la Organización Internacional del Trabajo o el Tribunal Administrativo del Banco Mundial deben determinar las fechas y el grado de participación del ómbudsman en un caso de mediación del que se están ocupando, a petición del tribunal el ómbudsman puede expedir un certificado en el que figuren las fechas de comienzo y de fin de la mediación, pero no divulgará ningún dato confidencial relativo a las discusiones sustantivas que tuvieron lugar durante el proceso.

## 4. INFORMALIDAD

4.1 El ómbudsman es un recurso informal y extraoficial que facilita la comunicación, el diálogo y la solución de problemas de manera colaborativa y ayuda a definir posibles opciones para traer a la luz o resolver problemas o preocupaciones concernientes al lugar de trabajo.

4.2 El ómbudsman no toma decisiones administrativas ni normativas, pero puede dar su opinión y contribuir al respecto. Tampoco resuelve casos, ni participa en procesos disciplinarios, ni lleva a cabo investigaciones formales a petición de la organización ni participa en ningún otro proceso formal o jurídico.

4.3 Recurrir a los servicios del ómbudsman es una decisión voluntaria. El ómbudsman ayudará a su organización a aprobar políticas y reglamentos que incentiven la solución informal de problemas, también como primer paso, cuando resulte factible, antes de presentar una denuncia formal<sup>4</sup>.

4.4 El ómbudsman no es un agente de la organización autorizado para recibir reclamaciones, denuncias o quejas sobre la organización o personas concretas, pero puede remitir a quien las presente a la instancia adecuada para hacerlo de manera formal.

4.5 El ómbudsman no crea ni mantiene registros de información confidencial para la organización ni para ninguna persona. Dispone de un procedimiento para destruir oportunamente información confidencial, que sigue de forma sistemática.

## 5. IMPARCIALIDAD Y NEUTRALIDAD

5.1 El ómbudsman es imparcial y neutral.

5.2 El ómbudsman no tiene ningún interés personal en el resultado de los asuntos, y tampoco deriva de ellos ni ganancias ni pérdidas. Rechaza actuar cuando determina que puede existir un conflicto de intereses real o aparente. Se produce un conflicto de intereses cuando los intereses personales del ómbudsman interfieren con el desempeño de sus funciones y responsabilidades oficiales o con la integridad, la independencia y la imparcialidad que exige su condición de ómbudsman. Ha de comunicarse al visitante cualquier posible conflicto de intereses.

5.3 El ómbudsman considera de manera justa y objetiva los asuntos que se señalan a su atención y promueve procesos administrados de manera equitativa, pero no defiende a ninguna de las partes.

12 de julio de 2023

---

<sup>4</sup> Resolución aprobada por la Asamblea General el 30 de diciembre de 2022 (A/RES/77/260), párr. 18.