

CONCEPTO PARA UN

**SISTEMA DE PERSONAS OMBUD PARA LAS OFICINAS
INTERNACIONALES**

Contenido

1. Contexto.....	3
2. El sistema de personas ombud de la fhb	3
a. Las personas ombud regionales y centrales	3
b. Tareas y límites del mandato de las personas ombud.....	4
c. Composition y función del equipo de gestión de casos.....	5
3. Elección de las personas ombud regionales	5
4. Gestión de casos	6
a. Presentación de quejas.....	6
b. Tramitación	7
c. Consecuencias y sanciones	9

1. Contexto

La Fundación Heinrich Böll (fhb) pone gran importancia a la igualdad, la comunicación apreciativa, al liderazgo responsable y al comportamiento confiable y respetuoso de todas las personas empleadas, independientemente de su nivel jerárquico. La fhb se compromete a oponerse a toda forma de discriminación.¹ El compromiso, la motivación, la creatividad, la orientación al trabajo en equipo, así como también la competencia profesional y humana, son la medida de nuestros actos e importantes factores de éxito para el trabajo de la Fundación. Un requisito clave para ello es un entendimiento común del liderazgo y de la cooperación. Los principios para un buen liderazgo y cooperación en la fhb concretan este entendimiento. Tienen su origen en los valores y en la declaración de objetivos de la Fundación y son mantenidos y transmitidos por todas las personas empleadas con responsabilidad directiva.²

2. El sistema de personas ombud de la fhb

La fhb está creando un sistema de personas ombud para las personas empleadas que trabajan en las oficinas internacionales, con el fin de garantizar un alto grado de independencia en el tratamiento de conflictos. El sistema atiende los casos de discriminación, acoso laboral y conflictos graves entre las personas empleadas y sus superiores que no pueden resolverse entre las propias personas afectadas. Los conflictos entre colegas del mismo nivel jerárquico deben resolverse principalmente a través del contacto con su superior. Si esto no es posible, pueden referirse al sistema de personas ombud. Los casos de violencia y acoso sexualizados (véase la Directriz de PSEAH)³ se remiten al punto focal de PSEAH responsable del caso. Personas empleadas pueden recurrir al sistema de personas ombud para obtener asesoramiento y mediación en los conflictos, pero también para hacer referencia sobre casos graves de discriminación, acoso y abuso de poder.

Cualquier sistema debe corresponder a la realidad vivida en nuestros diferentes contextos de oficina. Por lo tanto, estamos recopilando experiencias con el sistema de personas ombud y lo evaluaremos después de aproximadamente un año y adaptaremos el sistema si es necesario. Para ello, se recogen la retroalimentación de las personas ombud y de las personas empleadas. En cuanto a las fases posteriores, se recomienda una revisión cada dos (máximo tres) años.

a. Las personas ombud regionales y centrales

Las personas ombud regionales (ROP = Regional Ombudspersons)

Hay seis regiones de personas ombud con diferentes lenguas principales:

¹ Actualmente se está desarrollando una directiva antidiscriminatoria que se aplica a todas las personas empleadas, becarias, proveedores de servicios externos y personas contratadas a honorarios. Regula el procedimiento según el artículo 13 de la Ley General de Igualdad de Trato (AGG) y define las medidas para reducir y prevenir la discriminación.

² véase Directrices para un Buen Liderazgo y Cooperación en la fhb

³ Directriz PSEAH = Guía para la Prevención de la Explotación, el Abuso y el Acoso Sexual. Cualquier persona que sospeche o tenga recelo de que las personas empleadas de la fhb y/o el personal asociado estén implicados/as en acoso sexual, explotación sexual o abuso sexual debe informar de ello verbalmente o por escrito al equipo de gestión de casos, a los puntos focales (de género) o de forma anónima por correo electrónico/teléfono (véase el documento "Normas para el tratamiento de quejas y denuncias" en boellcity).

- 1) Unión Europea, Estados Unidos, Turquía e Israel (inglés, alemán)
- 2) (Sur-)Este de Europa (inglés, alemán)
- 3) África y Oriente Medio (inglés)
- 4) Asia (inglés)
- 5) América Latina (español)
- 6) Países francófonos (francés)

Hay dos personas ombud por región, idealmente con antecedentes diversos (diferentes países/(identidades de) género, tiempo laboral en la Fundación). En total, hay doce personas ombud regionales que son elegidos para un mandato de tres años. Seis de las personas ombud (una por región) deberían ser también puntos focales de PSEAH para garantizar la articulación de los dos sistemas.

Las personas empleadas pueden dirigirse a cualquiera de las personas ombud (regionales) y no están restringidas a su región. Esto es especialmente importante si una persona no se siente cómoda con una persona ombud particular o quiere utilizar un lenguaje diferente.

La persona ombud central (COP = Central Ombudsperson)

Además, hay una persona ombud central con base en la oficina central de la Fundación Heinrich Böll en Berlín (o en caso de envío con vínculo con la oficina central). El papel de la persona ombud central incluye:

- Coordinación de las personas ombud (por ejemplo, reuniones periódicas de las personas ombud y organización de cursos de formación)
- Persona de contacto para las personas ombud regionales (por ejemplo, en caso de requerimiento de asesoramiento en la tramitación de casos)
- Participación en los casos de nivel 2 y 3

La persona ombud central es designada por el/la Director/a del Departamento de Cooperación Internacional y no se encarga directamente de recibir las quejas, sino que tiene una función de coordinación y apoyo.

b. Tareas y límites del mandato de las personas ombud

La tarea de las personas ombud regionales consiste en:

- recibir informes de casos de discriminación, acoso laboral y conflictos graves en el contexto laboral de las personas empleadas de las oficinas de la fhb y tratarlos de forma confidencial.
- tramitar los casos según su nivel (1-3) o remitirlos dentro del sistema de personas ombud o al punto focal de PSEAH responsable del caso.
- estar disponible para responder a las preguntas sobre el sistema de personas ombud y sus directrices entre las personas empleadas de las oficinas internacionales en la región.
- mantener contactos regulares con las oficinas de la región para fortalecer la relación de confianza.

Para cumplir con su mandato, las personas ombud tienen derecho a

- compartir sus experiencias y desafíos, discutir casos de forma anónima y articular las necesidades de formación en reuniones periódicas organizadas por la persona ombud central.

- participar en las formaciones obligatorias organizadas por la persona ombud central y el coordinador de PSEAH, y señalar y solicitar sus necesidades de formación.
- comunicarse directamente con la segunda persona ombud de su región sobre los casos, a menos que la persona solicitante que presentó la queja no lo desee.
- tomar el tiempo de trabajo necesario para registrar y tramitar los casos. El tiempo necesario puede variar mucho en función del número y la complejidad de los casos a tramitar. El/La directora/a de la oficina y los respectivos equipos de la oficina deben garantizar que las personas ombud dispongan del tiempo necesario para desempeñar su función.
- estar representada por otra la persona ombud regional en caso de ausencia.

Límites del mandato

- La persona ombud se compromete a mantener la neutralidad y la confidencialidad dentro del sistema de personas ombud y del sistema PSEAH.
- El sistema de personas ombud no se aplica a los casos de reclamaciones sobre salarios o negociaciones salariales.
- Las persona ombud no investigan (no hay investigación / auditoría interna) y no asumen el papel de juez/a.
- Si ella persona ombud determina que se trata de un caso de nivel 2 o 3, no puede gestionar el caso sola, sino que debe involucrar a la persona ombud central y/o al equipo de gestión de casos.
- Las personas ombud no se ocupan de los casos de violencia y acoso sexual. Estos casos se remiten al punto focal de PSEAH responsable del caso.
- Las persona ombud no se encargan de los casos de corrupción y fraude ni de las quejas relacionadas con denuncias de corrupción y fraude. Dichas quejas o casos deben comunicarse a la Encargada para la Prevención de la Corrupción en el país y en el extranjero.
- Los casos que afectan al derecho laboral alemán (por ejemplo, el robo) se remiten a la oficina central (Director/a del Departamento de Cooperación Internacional).

c. Composition y función del equipo de gestión de casos

El equipo de gestión de casos está formado por:

- la persona ombud central
- el/la Director/a del Departamento de Cooperación Internacional
- la persona ombud regional que recibió la queja
- la segunda persona ombud de la región donde se produjo el caso

El equipo de gestión de casos es responsable de gestionar todos los casos graves (nivel 3).

Además, el equipo de gestión de casos se reúne una vez al año para compartir resultados básicos.

3. Elección de las personas ombud regionales

¿Quién puede ser persona ombud regional?

Personas empleadas de las oficinas pueden solicitar ser una persona ombud. Una persona puede presentar su candidatura de forma independiente o un equipo de la oficina puede proponerla

directamente. Sin embargo, esta persona debe estar dispuesta a aceptar el cargo.

Las personas ombud deben tener las siguientes **competencias**:

- Respetado/a por sus colegas y con buena relación con ellos/as ("persona de confianza")
- Buena capacidad de comunicación y empatía
- Muy buenos conocimientos del idioma regional de la persona ombud (inglés, español, francés, alemán), así como un buen dominio del inglés para poder comunicarse con otras personas ombud y con la oficina central
- Interés, motivación y, en su caso, experiencia previa (por ejemplo, conocimientos en psicología, mediación, formación en comunicación)
- Compatibilidad con las otras tareas laborales
- Deseable: Actividad simultánea como Punto Focal de PSEAH

Proceso electoral

En una primera reunión informativa digital, la persona ombud central informa sobre el sistema y el proceso electoral. Una persona regional de las personas ombud debe sentirse responsable de coordinar el proceso electoral. Por ejemplo, esta persona podría recoger las manifestaciones de interés de los/las candidatos/as y organizar una reunión digital en la que los/las candidatos/as se presenten y luego sean elegidos/as a través de una herramienta electoral digital por las personas empleadas de las oficinas regionales de las personas ombud (las personas empleadas e enviadas están excluidas del voto activo y pasivo) para un mandato de tres años.

Se elige una persona ombud por región. Todas las personas empleadas de las oficinas pueden solicitar el mandato. Una segunda persona ombud es elegida entre los puntos focales de la región, que también es miembro del equipo de gestión de casos de PSEAH. Nos encantaría recibir en todas las regiones solicitudes de personas empleadas de todos los géneros. Se puede contactar la persona ombud central para obtener apoyo en el proceso electoral.

Una vez elegidas todas las personas ombud, se presentan a sus colegas de las oficinas en una **reunión digital global**. La reunión estará organizada por la persona ombud central.

4. Gestión de casos

a. Presentación de quejas

¿Quién puede presentar quejas?

El sistema de personas ombud está a disposición de las personas empleadas en las oficinas de la fhb.⁴ Éstas pueden presentar quejas.

¿Qué quejas se pueden presentar?

Las quejas pueden referirse a casos de discriminación, acoso laboral, abuso de poder así como conflictos graves entre las personas empleadas y sus superiores. Los conflictos entre colegas del mismo nivel jerárquico deben resolverse principalmente a través del contacto con su superior. Si esto no es

⁴ En el caso de los/las directores de oficina enviados/as y de las personas en segundo envío, el consejo de empresa está a disposición de las quejas.

posible, pueden remitirse al sistema de personas ombud.

Los casos de discriminación incluyen cualquier forma de discriminación basada, entre otros, en el género, la asignación racista, la religión o las creencias, la discapacidad o la enfermedad crónica, la edad, la identidad sexual o de género, el origen social y otras estigmatizaciones sociales.

Para evaluar si un conducta o una acción es discriminatoria, lo decisivo es el efecto y, por lo tanto, el resultado, y no el motivo subyacente (intención, práctica general, irreflexión) que condujo a este resultado.

Los casos de violencia y acoso sexual pueden denunciarse a las personas ombud. Estos casos no son tratados por ellas, sino que se remiten al punto focal de PSEAH responsable del caso.

Los casos recibidos por los Puntos Focales de PSEAH pero que entran en el ámbito de validez del sistema de personas ombud se remiten a la persona ombud regional correspondiente.

Los casos que afectan al derecho laboral alemán, por ejemplo, los casos de robo, se remiten al/a la Director/a del Departamento de Cooperación Internacional.

Los casos de corrupción y fraude no deben reportarse la persona ombud, sino a la Encargada para la Prevención de la Corrupción en el país y en el extranjero. Se puede contactar con él por el correo electrónico Anticorruption@boell.de. En caso de que la persona ombud reciba una queja que implique acusaciones de corrupción o fraude, o si durante la entrevista inicial se pone de manifiesto que puede haber casos de corrupción y fraude, la persona ombud remitirá el asunto a la Encargada para la Prevención de la Corrupción en el país y en el extranjero. Si la persona que presenta la queja lo solicita, la persona ombud puede establecer contacto.

¿Cómo se pueden presentar las quejas?

Las quejas pueden presentarse por correo electrónico, por teléfono, a través de servicios de mensajería autorizados o también durante las "horas de oficina" fijas, por ejemplo, a través de Zoom.

Los medios de contacto pueden diferir ligeramente entre las personas ombud. Un cuadro de resumen estará disponible en Boellcity y en las oficinas.

Las quejas pueden presentarse en inglés, español, francés y alemán. No todas las personas ombud comprenden todos los idiomas, pero siempre el inglés, más el idioma regional de la persona ombud (español, francés, alemán) si éste no es el inglés. Las quejas también pueden presentarse en otros idiomas siempre y cuando tanto la persona que presenta la queja como la persona ombud los hablen. La lista de las personas ombud y sus idiomas estará disponible en Boellcity.

b. Tramitación

Acuse de recibo

Una vez presentada la queja, la persona ombud dará un acuse de recibo en un plazo máximo de tres días e informará sobre el siguiente paso (por ejemplo, la próxima información se enviará en 14 días).

Clasificación

La persona ombud realiza una evaluación inicial para clasificar la queja. Ella pide a la persona que ha presentado la queja cualquier información adicional que necesite.

Hay tres niveles para la clasificación de los casos, que implican diferentes cursos de acción:

- **Nivel 1:** Estos casos incluyen experiencias de discriminación, acoso laboral o conflictos graves y pueden ser tramitados por la persona ombud solo a través de la escucha, las recomendaciones y/o la mediación personal.
- **Nivel 2:** Estos casos implican las mismas temáticas que los casos de nivel 1, pero son demasiado complejos para ser resueltos por la persona ombud sola. La persona ombud consulta a la persona ombud central para su tramitación. El equipo de gestión de casos puede ser consultado a efectos de asesoramiento. Juntos/as deciden las medidas (por ejemplo, que se consulte a un/a mediador/a externo/a).
- **Nivel 3:** Este nivel indica casos graves en los que la fhb tiene la obligación de responder y/o proteger y podría ser considerada de alguna forma responsable. Esto incluye casos graves de violencia psicológica, acoso laboral y discriminación y violencia física. La persona ombud tiene que informar sobre el caso a la persona ombud central y al/a la Director/a del Departamento de Cooperación Internacional. Organizan la tramitación posterior del caso por parte del equipo de gestión de casos.

Evaluación de riesgos

Una vez recibido el caso, la persona ombud realiza una evaluación de riesgos. En un caso de nivel 3, el equipo de gestión de casos está directamente implicado en el caso. El/La Director/a del Departamento de Cooperación Internacional decide las posibles medidas de protección de la persona quejosa.

- ¿Existe un riesgo, por ejemplo, caso de reincidencia, violencia física, estrés psicológico?
- Según sea el caso, protección de la persona durante la tramitación del caso (por ejemplo, otras tareas, reducción de contacto o no contacto con la persona acusada; en casos graves, por ejemplo, permiso de ausencia).

Asesoramiento inicial

En muchos casos, la persona que presenta una queja busca un oído comprensivo y un consejo. A menudo es útil que una persona ajena actúe. La persona ombud desempeña esta función, escucha atentamente el caso y hace preguntas aclaratorias y de seguimiento. Sobre la base de lo escuchado, la persona ombud proporciona consejos sobre los próximos pasos a seguir.

Mediación

En el caso de un conflicto interpersonal, suele ser útil una conversación o mediación entre las dos partes. La persona ombud informa a la persona acusada sobre el caso y de que se está planeando una entrevista o mediación.

Documentación

La persona ombud documenta todos los casos en un informe final formalizado, en el sistema informático local protegido. Allí también se almacenan la correspondencia por correo electrónico, las notas de las conversaciones telefónicas y personales, los resultados de las reuniones, las capturas de pantalla, etc. Después de su elaboración, todos los informes finales se enviarán a la persona ombud central.

Acuerdo

Según el caso, se estipula y registra por escrito un acuerdo final sobre el caso entre las partes del conflicto y la persona ombud.

c. Consecuencias y sanciones

Las consecuencias dependen de la gravedad del caso. En los casos de nivel 1, la persona ombud puede ayudar a resolver el conflicto a través de una mediación.

En los casos de nivel 2 y 3 en los que se demuestre la culpabilidad, puede haber una conversación con el/la Director/a del Departamento de Cooperación Internacional y las consecuencias según el derecho laboral y, cuando procede, el derecho penal.

En algunos casos, se pueden detectar importantes anomalías sistemáticas en los equipos. En estos casos, pueden ser necesarias reuniones y entrenamientos en equipo.

Si un caso viola la legislación nacional, el caso puede ser remitido a la policía. Sólo se renuncia a ello cuando la persona que presentó la queja no desea hacerlo. Si exista un peligro para la persona afectada, el caso no se remite (por ejemplo, si existe el riesgo de que las personas supervivientes de la violencia sean considerados como delincuentes por la policía).