



INTERNATIONAL
OMBUDSMAN
INSTITUTE

CÓMO REDACTAR UN DOCUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL IIO

COMPENDIO Y MARCO DE REFERENCIA
PARA AUTORES INTERESADOS

Secretaría General del IIO – Mayo de 2024

INTRODUCCIÓN

Siendo la única organización mundial de defensores del pueblo, el IIO se encuentra en una posición privilegiada para promover las mejores prácticas basándose en la experiencia de sus miembros. Esto se consigue de muchas maneras, mediante formación, conferencias y talleres, investigación comparativa y poniendo en contacto a oficinas entre sí que han destacado en un campo concreto.

Una forma importante de compartir conocimientos es a través de la serie de publicaciones [IIO Best Practice Papers](#) ([Documentos sobre buenas prácticas del IIO](#)). Estos documentos son elaborados por instituciones miembros del IIO, organizaciones asociadas y/o miembros de la comunidad académica con el fin de proporcionar material orientativo sobre aspectos y temas clave para apoyar el desarrollo de la comunidad de las defensorías del pueblo. Los documentos pretenden ser más prácticos que académicos, y están redactados de forma sencilla para facilitar al máximo su accesibilidad.

Los documentos sobre buenas prácticas (BPP) se basan en la experiencia de las Defensorías del Pueblo y destacan las formas de trabajar que pueden dar buenos resultados. Se publican en el sitio web del IIO, donde están a disposición del público en general.

CÓMO REDACTAR UN DOCUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL IIO

Selección del tema

Entre los miembros del IIO se encuentran instituciones de todo el mundo. Representan una amplia y diversa gama de mandatos y responsabilidades, así como una serie de retos y cuestiones diferentes con los que se enfrentan a diario las Defensorías del Pueblo.

Si tiene algún tema interesante que le gustaría desarrollar y compartir con la comunidad del Defensor del Pueblo en general, póngase en contacto con la Secretaría General del IIO (ioi@volksanwaltschaft.gv.at) con sugerencias para temas relacionados con los BPP.

Estos temas deben ser relevantes para las Defensorías del Pueblo de todo el mundo, es decir, centrarse en cuestiones, asuntos y retos con los que muchos o la mayoría de nuestros miembros se enfrentan habitualmente. Pueden abarcar asuntos más generales de interés para la comunidad del Defensor del Pueblo en su conjunto, pero también específicos o concretos con los que las Defensorías del Pueblo han

lidiado con frecuencia y para los que han adquirido cierta experiencia.

Una vez que la Secretaría reciba las sugerencias sobre un tema, remitirá estas propuestas a la Junta Directiva del IIO para su consideración y aprobación. La decisión final sobre si un tema propuesto debe incluirse en la serie de documentos sobre mejores prácticas del IIO la toma la Junta Directiva del IIO.

Redacción del documento

Se espera que la oficina que proponga el tema para un BPP sea también la [autora](#) principal del documento. Sin embargo, también puede ser una iniciativa conjunta de más de una oficina o en cooperación con expertos reconocidos del mundo académico o socios relevantes y/u organizaciones internacionales.

Una forma posible de proceder con la elaboración de un documento —y un método que ya ha demostrado ser adecuado en anteriores BPP— es realizar una encuesta entre la mayor variedad posible de las Defensorías del Pueblo. De esta manera, los autores del documento pueden [recopilar una gran cantidad de datos](#) y obtener una amplia gama de experiencias sobre cómo las oficinas del Defensor del Pueblo de todo el mundo están gestionando el asunto en cuestión. Esta información puede incorporarse al documento y, como resultado, garantizar que la experiencia de la comunidad de defensores del pueblo en general quede reflejada en el documento. Este enfoque también puede garantizar que el documento tenga una mayor relevancia y sea percibido como un material de orientación útil por la comunidad de defensores del pueblo en general.

La Secretaría General del IIO está, por supuesto, a disposición de los autores y puede ayudarles en el proceso de recopilación de datos si fuera así necesario.

El artículo puede estar escrito en cualquiera de los tres idiomas oficiales del IIO, es decir, inglés, francés o español. Sin embargo, si los autores del BPP pueden proporcionar el artículo en más de uno de estos idiomas, el IIO agradecería enormemente este esfuerzo. [La traducción](#) a los demás idiomas oficiales del IIO estará sujeta a la disponibilidad de recursos humanos y/o financieros.

Proceso de consulta

Una característica importante de la serie de documentos sobre mejores prácticas del IIO es que

permite el intercambio de experiencias y el aprendizaje compartido entre la comunidad de defensores del pueblo en general. Por lo tanto, el IIO introdujo un proceso de consulta para cada documento de buenas prácticas, con el fin de aprovechar la experiencia del mayor número posible de miembros e incluir una amplia gama de aportaciones y comentarios.

En una [ronda de consultas inicial](#), el documento se distribuirá entre los miembros de la Junta Directiva del IIO para que lo examinen y formulen sus observaciones. A continuación, se pedirá a los autores del documento que incorporen las aportaciones de la Junta, según proceda, y que faciliten a la Secretaría General del IIO una versión revisada del documento.

En una [ronda de consultas posterior](#), el documento revisado se distribuirá entre todos los miembros del IIO. Una vez más, los autores del documento tendrán en cuenta las aportaciones y comentarios de esta ronda y los incorporarán siempre que sea posible. Si los comentarios de las instituciones miembros son exhaustivos y, por lo tanto, no pueden incorporarse al documento en sí (especialmente en los casos en que el documento presenta la experiencia específica de una determinada institución miembro), podrán adjuntarse al documento, a fin de garantizar que también se refleje la información de la comunidad de defensores del pueblo en general. La versión revisada y definitiva del documento se remitirá de nuevo al Comité Ejecutivo del IIO para su [aprobación definitiva](#).

Todo el proceso de reflexión y consulta será gestionado por la Secretaría. La Secretaría enviará el documento en las diferentes rondas de consulta, recopilará los comentarios y aportaciones de los miembros y los remitirá al autor o autores respectivos del documento para que los incluyan en el mismo (ya sea directamente o mediante un anexo).

PUBLICACIÓN

Una vez finalizado el proceso de consulta, la versión definitiva del BPP se publicará en el sitio web del IIO (véase: [PUBLICACIONES](#)), indicando el título del documento y su fecha de publicación (es decir, el mes y el año). También se difundirá a través del boletín informativo del IIO y otros canales de comunicación de que dispone el IIO.

Los BPP son publicaciones del IIO, basadas en la experiencia y los conocimientos de nuestros miembros.

Por lo tanto, los BPP son [propiedad del Instituto Internacional del Ombudsman \(IIO\)](#) y no pueden reproducirse de ninguna manera sin el consentimiento del IIO. No obstante, si los autores del artículo desean que se les mencione explícitamente, el IIO está dispuesto a discutir diferentes acuerdos en casos concretos, como nombrar específicamente la institución del autor e insertar el logotipo de la institución al principio del documento.

FECHA DE CADUCIDAD Y POSIBILIDAD DE ACTUALIZACIÓN

Los BPP no pretenden ser exhaustivas. Las Defensorías del Pueblo se desarrollan y se adaptan a los nuevos retos y oportunidades, al igual que las mejores prácticas. Por lo tanto, es esencial que los BPP puedan actualizarse a lo largo del tiempo cada vez que surjan nuevos enfoques y nuevas prácticas. Solo así su contenido seguirá siendo relevante y servirá como material de orientación útil.

En su reunión celebrada en Viena en mayo de 2023, la Junta Directiva del IIO acordó que los BPP tendrían una fecha de caducidad de cuatro (4) años. Es responsabilidad de la Defensoría del Pueblo que fue autora del BPP original revisar y actualizar el documento. La Secretaría General recordará a las instituciones autoras las fechas de caducidad e invitará a actualizar los respectivos BPP.

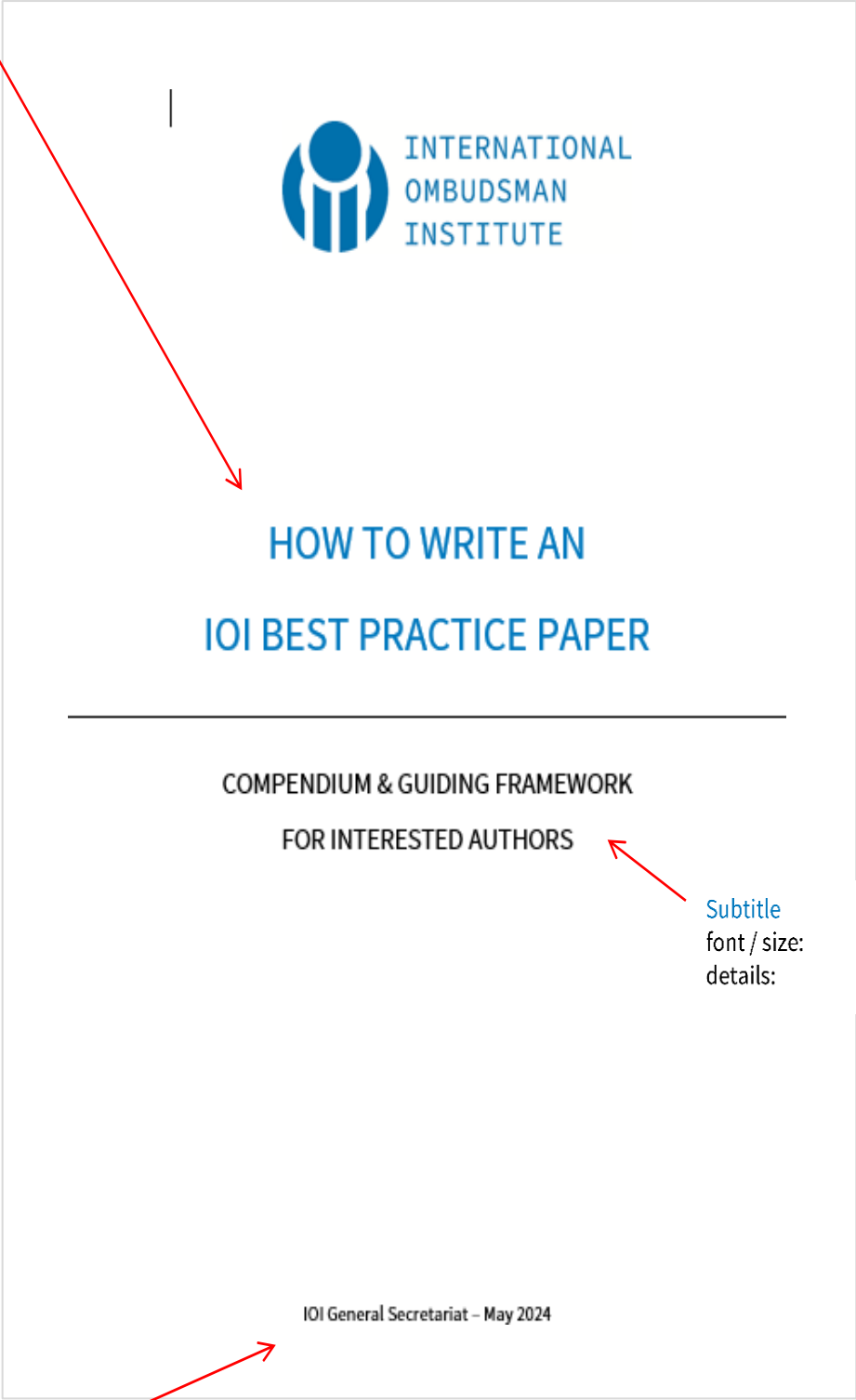
En caso de que la institución autora acepte proporcionar una versión actualizada del BPP correspondiente, dicha versión actualizada deberá ser aprobada definitivamente por la Junta Directiva del IIO antes de su publicación en el sitio web del IIO. No se someterá a las dos rondas de consulta establecidas para los nuevos documentos de mejores prácticas. En caso de que se haya adjuntado al documento una serie de comentarios exhaustivos de los miembros, se invitará a las instituciones respectivas a actualizar también este anexo. Si se abstienen de hacerlo, sus aportaciones no se incluirán en la versión actualizada del BPP.

Si la institución autora se abstiene de hacerlo, el artículo permanecerá en el sitio web con una referencia clara a su fecha de publicación para indicar que el contenido puede no referirse ya a la práctica o el enfoque más reciente en la materia. Los BPP se enumerarán en el sitio web por orden cronológico, es decir, los artículos más recientes aparecerán en la parte superior de la lista.

Annex: Style sheet

Title
font / size:
details:
color:

Source Sans Pro / 26
capitals / centred
RGB 0-120-190



Subtitle
font / size:
details:

Source Sans Pro / 16
centred / capitals

Publication Date
font / size:
details:

Source Sans Pro / 11
centred

Sub-headings

font / size: Source Sans Pro / 14
details: bold / justification
spacing before paragraph 30pt
spacing after paragraph 12pt

THE CHARACTERISTICS AND METHODOLOGY OF MEDIATION

Characteristics of mediation

Mediation is an alternative dispute resolution mechanism. Mediation enables the parties, via the mediator - a neutral person - to express all their interests relating to the dispute, thus resolving the dispute in a relatively swift and optimal manner in the course of one or a few sessions. Mediation is therefore a process aimed at attaining a compromise between the disputants, not on the basis of opinions and arguments, but on the basis of interests and problem-solving¹.

The following is a review of the principle characteristics of mediation:

(1) VOLITION

Mediation is a voluntary procedure throughout - starting with the consent of the parties to mediate and ending with their actual participation in the mediation sessions. The parties are thus full partners in finding a solution and have control over every stage of the process.

The mediators must inform the parties that they are permitted to pull out of the mediation process at any stage and return to the regular complaint investigation procedure.

(2) CONFIDENTIALITY AND PRIVILEGE

The **duty of confidentiality** applying to the mediation process is a fundamental element of the procedure. Its aim is to ensure open and honest dialogue between the parties and to secure a shield of protection around the documents presented in the course of the procedure, the information shared in both joint sessions and private meetings and the communications of the parties².

Confidentiality of the process can be attained in the following ways:

- (1) On the level of the relations between the parties themselves - The parties must sign a confidentiality clause in the agreement to participate in the mediation. A confidentiality clause

¹ Michal Alberstein, Theory of Mediation, p. 181, footnotes 2,3.
Stephen B. Goldberg, Frank E. A. Sander, Nancy H. Rogers and Sara R. Cole, *Dispute Resolution: Negotiation, Mediation, and other Processes* (Aspen Law and Business Publisher, 1999), 303.
Carrie J. Menkel-Meadow, Lela Potter Love, Andrea Kupfer Schneider and Jean R. Sternlight, *Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Model* (Aspen Publishers, 2005), 266.

² The principles of confidentiality and privilege in the mediation process are viewed differently by different Ombuds institutions

Footnotes

font / size: Source Sans Pro / 8
details: centred

2nd Sub-headings

font / size: Source Sans Pro / 11
details: capitals / justification
spacing before paragraph 18pt
spacing after paragraph 12pt

Text

font / size: Source Sans Pro / 11
details: justification

paragraph style:
line spacing 1,5
spacing before paragraph 0pt
spacing after paragraph 12pt