

María Angélica Álvarez García



Licenciada en Psicología General y Maestría en Pedagogía, con gran experiencia laboral en el sector público, en el ámbito escolar y profesional, trabajando con jóvenes, alumnos, padres de familia, así como en la atención psicológica en general, se ha desempeñado como perito en materia de psicología. Es miembro fundador del Colegio de Psicólogos de Moroleón-Uriangato y es psicóloga adscrita a Cruz Roja Mexicana delegación Moroleón. Cuenta con diversas capacitaciones y actualizaciones en diferentes temáticas, así como también ha participado en diferentes cursos-talleres como ponente y participante obteniendo reconocimientos por buen desempeño. Actualmente recibió por parte de autoridades del ITSUR el nombramiento de “Ombudswoman en el sistema de Igualdad Laboral y No Discriminación”.

OMBUDSPERSON

La palabra Ombudsperson proviene de la lengua sueca. El término se utiliza como equivalente a Defensor del Pueblo.

Dentro de las labores que están a cargo del Ombudsperson se encuentra el atender consultas de los miembros de la comunidad; tanto de estudiantes como de profesores y del personal de servicios generales (o apoyo institucional).

Su labor consiste en ser un canal de comunicación eficiente en la búsqueda de soluciones.

Las funciones del Ombudsperson se ejercen de acuerdo a los principios de confidencialidad, independencia, imparcialidad, informalidad y accesibilidad.

El Ombudsperson:

- Actúa con imparcialidad y confidencialidad.
- Aboga por la justicia y la equidad.
- Brinda un mecanismo para la temprana resolución de conflictos.
- Considera a todas las partes involucradas en una cuestión de manera informada y sin prejuicios.
- Ayuda a mejorar la comunicación.

Para ello, el Ombudsperson:

- Provee un lugar seguro donde compartir confidencias.
- Escucha sin juzgar.
- Ayuda al visitante a analizar situaciones, organizar ideas, evaluar sentimientos y explorar posibles acciones.
- Aborda cada situación en forma objetiva y considera a todas las partes por igual.
- Procura una resolución justa del problema y se adhiere al debido proceso.
- Con la autorización del visitante, puede consultar y/o hacer seguimiento con otras oficinas para facilitar la resolución de problemas.
- Busca la forma de poner un problema de manifiesto sin riesgo de represalia.
- Explora con el visitante los recursos disponibles en el sistema tales como las políticas y procedimientos.
- Cuando un visitante considere presentar una queja formal, le ayuda a identificar y a remitir el asunto a las unidades apropiadas para documentación formal o investigación.
- Identifica tendencias y problemas sistémicos en la Institución.

El Ombudsperson no:

- Integra ningún proceso formal de quejas ni testifica o sirve como testigo.
- Aboga por individuos.
- Comparte información que pueda comprometer la confidencialidad.

- Realiza investigaciones formales o elabora informes de investigación de ninguna clase.
- Crea o modifica políticas o decisiones administrativas.
- Arbitra, adjudica, adopta decisiones vinculantes o determina derechos.
- Requiere que se sigan sus recomendaciones.