



**EAT•N**

# Oficina del Ombuds

Reporte Anual 2006

“En 2006 la Oficina del Ombuds amplió sus servicios para cubrir el 70% de los empleados de Eaton en todo el mundo.”

---

#### Actividad de la Oficina en 2006

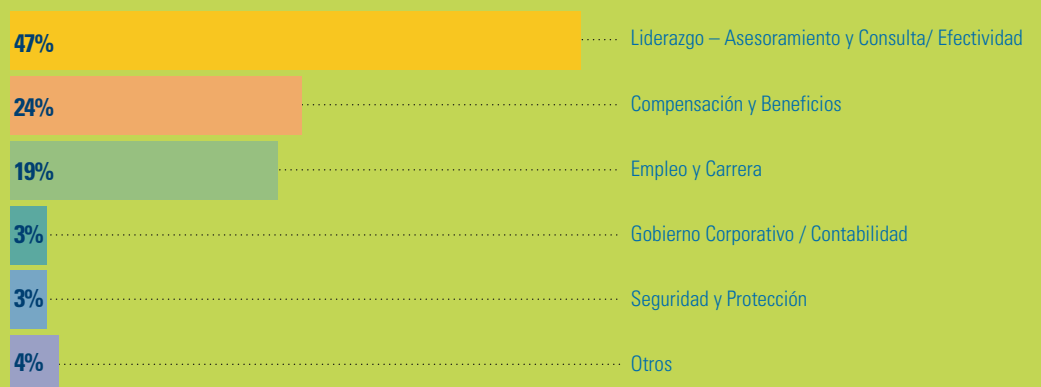
Efectuó 170 sesiones de lanzamiento en siete países de Latinoamérica y el Caribe.

Presentó cursos de actualización en 21 plantas de Truck y Automotive en los EE.UU.

Introdujo el programa de Ombuds en 13 plantas recién adquiridas.

Atendió más de 1,500 consultas hechas a la oficina.

#### Categorías de consultas





## Vivir nuestros valores

Hacer bien los negocios es la esencia de los valores de Eaton. Y nuestro compromiso de hacer negocios como empresa basada en valores es nuestra forma de prosperar. Al igual que nuestros valores y principios guían nuestras operaciones y actividades comerciales, también guían las interacciones cotidianas entre nosotros.

La Oficina del Ombuds desempeña un papel vital en nuestra empresa, que está basada en valores, al ofrecer a los empleados de Eaton una fuente de orientación confidencial e independiente que nos ayuda en nuestro esfuerzo por hacer bien las cosas. La Oficina del Ombuds permite a los empleados comunicar sus preocupaciones relacionadas con el trabajo y resolver asuntos al nivel más apropiado.

En 2006 ampliamos la Oficina del Ombuds para aumentar el alcance de este importante servicio y en 2007 nos acercaremos aun más a nuestra meta de servir a los empleados de Eaton de todo el mundo. Aliento a los empleados a estar al tanto de este importante servicio y utilizarlo cuando surja la necesidad. Al pedir ayuda y buscar soluciones, está usted garantizando que mantengamos nuestra reputación de vivir nuestros valores.

### **Sandy Cutler**

*Presidente y Gerente General.*

## Estimados colegas

En el instante de entregarles este reporte anual 2006, la Oficina del Ombuds está celebrando el 5° aniversario del programa. Puesto que usted es esencial para el continuo éxito del programa de Ombuds, lo invitamos a que celebre con nosotros este año, en el que alcanzamos un hito.

En 2006 la Oficina del Ombuds de Eaton experimentó un crecimiento y desarrollo considerables. A la vez que siguió ofreciendo a los empleados de Eaton un recurso fundamental para hacer bien los negocios, el programa de Ombuds amplió con éxito sus servicios a todas las operaciones de Eaton en Latinoamérica y el Caribe. Con esta ampliación los servicios de Ombuds están ahora a disposición de más de 41,000 empleados de Eaton en el hemisferio occidental.

Confiamos en que la Oficina del Ombuds siga creciendo en 2007 y 2008, al ampliar el programa a los empleados de Eaton que trabajan en la región de Asia-Pacífico y en Europa. Esta ampliación exigirá un notable esfuerzo de colaboración, pero estamos comprometidos a ampliar nuestros servicios hasta que estén al alcance de todos los empleados de Eaton. Nos sentimos deseosos de trabajar con nuestros colegas de Eaton en esos lugares y ayudarlos a comprender toda la gama de servicios disponibles para la resolución de problemas en el trabajo.

Este reporte anual está diseñado para ayudarlo a mejorar su comprensión de los papeles y responsabilidades de la Oficina del Ombuds. Ofrecemos situaciones hipotéticas con interacciones típicas entre empleados y Ombuds, a fin de ilustrar nuestro programa. También le damos un perfil demográfico de la gente que utiliza los servicios de Ombuds, las razones más frecuentes por las que los empleados se ponen en contacto con Ombuds, un resumen de resultados de casos e información de contacto.

Mientras dirigimos nuestra mirada hacia el futuro, todo nuestro equipo de Ombuds está renovando su compromiso de ser receptivo y accesible para los empleados de Eaton. Nos comprometemos a seguir ofreciendo a los empleados un entorno seguro y neutral, en el que puedan discutir confidencial e informalmente los problemas y preocupaciones del trabajo.

Finalmente, al asumir el liderazgo de la Oficina del Ombuds en 2007, quisiera reconocer a mi predecesora, Karla Hager, por sus tremendos esfuerzos mejorando el programa de Ombuds y liderando su ampliación. Karla ha prestado buenos servicios a Eaton durante el tiempo que ocupó el cargo y espero que se unan a mí para desearle todo lo mejor con motivo de su jubilación.

Atentamente,

### **Ilene Butensky**

*Directora, Oficina del Ombuds*



## Por qué la gente utiliza la oficina

Los empleados optan por usar la Oficina del Ombuds porque:

- a No saben a quién dirigirse con sus preocupaciones
- b No saben cómo llevar adelante sus preocupaciones
- c. Desean total confidencialidad
- d. Todavía no han decidido qué van a hacer
- e Puede que no estén seguros de las implicaciones de los asuntos que los preocupan
- f Desean mantener conversaciones extraoficiales con alguien neutral que tenga un extenso conocimiento de la empresa

Aunque el código de confidencialidad de Ombuds nos impide mencionar casos reales, podemos proporcionar ejemplos ficticios para ilustrar los tipos de situaciones que tratamos.

Los siguientes ejemplos hipotéticos son ilustrativos y no representan consultas o llamadas reales recibidas por los Ombuds.

### “Me preocupa mi seguridad. ¿Qué debería hacer?”

Alicia, una operadora de máquina en una planta de Eaton desde hace poco más de un año, estaba preocupada con una máquina que utilizaba a diario. Le preocupaba cada vez más el hecho de que la operación de la máquina pudiera no ser segura. Alicia mencionó su preocupación al líder de su equipo, quien echó un vistazo a la máquina y aseguró que pediría que fuera inspeccionada a fondo. Después de esperar dos semanas, Alicia se dio cuenta de que nadie había inspeccionado la máquina y seguía sintiéndose preocupada con respecto a la seguridad de la misma.

Pasaron unas cuantas semanas más pero Alicia sentía miedo de decir algo más sobre la máquina, ya que la planta estaba funcionando a plena capacidad y no quería interferir en los niveles de producción. Aunque su relación con el líder de su equipo era buena, Alicia se seguía sintiendo nueva en su trabajo, en comparación

con sus colegas, que tenían muchos años de experiencia, y no quería poner en peligro su situación en el departamento.

Alicia llamó a la Oficina del Ombuds para pedir orientación. Alicia y el Ombuds discutieron la preocupación de ella con respecto a la seguridad del equipo y la respuesta del líder de su equipo cuando ella le comunicó su preocupación.

Después de escuchar sus preocupaciones, el Ombuds preguntó a Alicia si se sentía cómoda llevando su asunto a un nivel más alto, quizás al gerente de seguridad (EHS) de la planta, como posible solución. Pero Alicia tenía miedo de que peligrara su trabajo si acudía a alguien de un nivel superior al de su líder de equipo. Alicia le pidió al Ombuds que llevara adelante el asunto por ella, de forma anónima.

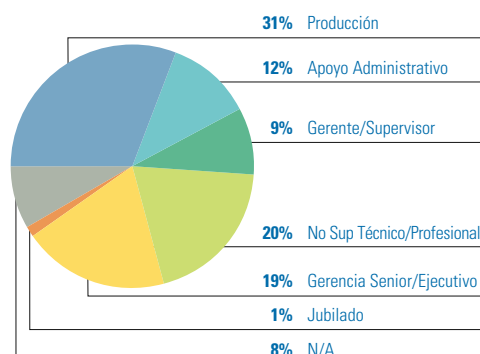
Sin revelar la identidad de Alicia, el Ombuds se puso en contacto con el gerente de EHS de la planta. Hablaron del equipo y de las preocupaciones relacionadas con seguridad. Como resultado de la llamada del Ombuds, el gerente de EHS pidió al técnico de seguridad de la planta que inspeccionara la máquina y que hiciera las reparaciones necesarias para garantizar su seguridad. Encontrar que su equipo era seguro de operar ahora y que su buena relación con su líder se había mantenido hicieron que Alicia se sintiera contenta de haber llamado al Ombuds para pedir ayuda.

### “Me tiene realmente preocupado una carta de preocupación (previa al proceso de mejora de desempeño-PIP)”.

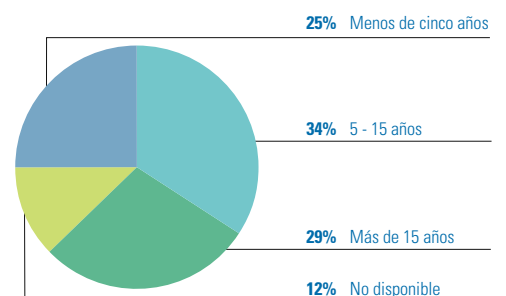
Alex, un técnico de seguridad y empleado de Eaton durante quince años, estaba preocupándose seriamente con respecto a perder su empleo. En su más reciente evaluación anual de desempeño APEX, Alex había recibido una clasificación P2, junto con una nota indicándole que no estaba alcanzando las competencias que se esperaban en su trabajo y que tenía que mejorar.

## Datos demográficos de usuarios en 2006

POBLACIÓN



AÑOS DE SERVICIO



Pocas semanas después de la revisión le llegó una “carta de preocupación” (previa al proceso de mejora de desempeño-PIP) en la que se detallaban las mejoras que se esperaban de él y listaba cinco metas de desempeño específicas.

Alex se sintió molesto, pensando que no se merecía ni la baja clasificación de desempeño ni la carta, y se sintió confuso con respecto a lo que se suponía que tenía que hacer. Aunque sentía la preocupación de perder su trabajo, no quiso hacer preguntas a su supervisor ni al gerente local de Recursos Humanos con respecto a la carta de preocupación (previa al proceso de mejora de desempeño-PIP), ya que pensaba que no darían una respuesta franca a sus preguntas.

Mientras se estaba tomando un café en la sala de descanso, Alex se fijó en un cartel que describía los servicios de Ombuds de Eaton y decidió llamar para pedir ayuda. Alex le contó a la Ombuds su preocupación respecto a su trabajo, describió su evaluación y le leyó la carta que había recibido. La Ombuds explicó a Alex que una clasificación de desempeño P2 indicaba que estaba haciendo su trabajo a un nivel en el que estaba alcanzando alguna de sus metas pero estaba demostrando irregularidades en las competencias de su trabajo. La Ombuds también le explicó que la carta de preocupación (previa al proceso de mejora de desempeño-PIP) es parte del proceso de capacitación de APEX y se utiliza para notificar a los empleados que su desempeño no muestra mejoras y hacen falta medidas correctivas.

La Ombuds explicó que la carta de Alex aclaraba las expectativas en su trabajo y le daba una lista específica de mejoras que se esperaba lograra. Alex y la Ombuds discutieron las medidas que Alex podría adoptar para mejorar sus conocimientos y concentrarse en satisfacer las competencias esperadas en su puesto de trabajo. Le aconsejó que utilizara todas las herramientas de capacitación y desarrollo disponibles para mejorar las áreas en las que estaba rindiendo por debajo de las expectativas de su trabajo. La Ombuds también aconsejó a Alex que utilizara la situación como una oportunidad para aumentar sus conocimientos y mejorar su desempeño.



**“El servicio proporcionado por la Oficina del Ombuds es un ejemplo del deseo de Eaton de hacer bien los negocios. Ofrecemos a los empleados una vía neutral, confidencial, para discutir problemas y opciones de soluciones coherentes con la filosofía de Eaton.”**

**Evan Arrowsmith**  
Ombuds

Durante la conversación Alex preguntó a la Ombuds que pasaría si no cumpliera con las cinco metas de desempeño específicas indicadas en la carta. Ella le describió las consecuencias progresivas de no alcanzar las metas y sugirió que pudiera ser conveniente que Alex se reuniera regularmente con su gerente para hacer un seguimiento de sus progresos.

Después de hablar con la Ombuds, Alex comentó a su gerente sus planes de buscar capacitación que mejorara sus conocimientos y su desempeño. Su gerente y él acordaron reunirse semanalmente para revisar los adelantos de Alex.

Después de varios meses de una continua mejora, Alex se puso en contacto otra vez con la Ombuds para comunicarle que su evaluación de medio año mostraba que estaba haciendo buenos progresos para mejorar sus competencias y alcanzar sus metas.

### “Nos incomodan los chistes de mal gusto, pero nadie parece escucharnos”.

Verónica trabaja en el segundo turno de una planta de Eaton. La mayoría de los empleados en el área de Verónica llevan mucho tiempo allí y se conocen bien entre sí. Como resultado de ello, el ambiente de trabajo a menudo incluía bromas y chistes bienintencionados. Verónica y otras tres mujeres en su área de trabajo se dieron cuenta de que los chistes dirigidos a ellas se estaban haciendo más frecuentes y que el tono había cambiado. Anteriormente los chistes habían sido inofensivos y todo el mundo disfrutaba con el buen humor, pero recientemente le parecía que se habían convertido en intentos de hacer que las mujeres se sintieran incómodas.

Recientemente alguien puso grasa en los mandos de la máquina de Verónica y cuando ella los agarró, la grasa le ensució las manos y la ropa, por lo que tuvo que perder tiempo de trabajo para limpiar la máquina y limpiarse ella misma. Pocos días después una de las colegas de Verónica encontró un dibujo ofensivo en su puesto de trabajo.

Después de unos cuantos casos más de chistes de mal gusto, Verónica y sus compañeras de trabajo se quejaron al supervisor del segundo turno. Éste les dijo que los chistes eran inofensivos y que simplemente no les hicieran caso. Aunque se sentían incómodas con la situación y no estaban convencidas de que los chistes fueran inofensivos, Verónica y sus colegas tuvieron miedo de notificar los incidentes a Recursos Humanos. Verónica decidió llamar a la Oficina del Ombuds para pedir consejo.

Después de que Verónica explicara su entorno laboral y la incomodidad que estaban sintiendo ella y sus compañeras de trabajo, el Ombuds le dijo que la Política de Eaton para un Área de Trabajo Libre de Hostigamiento y Acoso respaldaba el derecho de todos los empleados a trabajar en un ambiente productivo y profesional. Si los chistes dirigidos a Verónica y a sus compañeras de trabajo hacían que se sintieran incómodas, era un incumplimiento de esa política.



**“El programa de Ombuds está ahora al servicio de todos los empleados de Eaton en Latinoamérica y el Caribe. Los servicios de la oficina se ofrecen tanto en español como en portugués.”**

**Marisol Coriano**  
Ombuds

### ¿Cómo puedo ponerme en contacto con la Oficina del Ombuds?

Puede contactar a la Oficina del Ombuds por medio de números de teléfono gratuitos, protegidos y separados del resto de las líneas telefónicas de Eaton, o bien en persona cuando un Ombuds visite el lugar en donde trabaja usted. Para coordinar una cita con el Ombuds puede escribir a: [ombuds@eaton.com](mailto:ombuds@eaton.com) y para encontrar más información visite: [www.eaton.com/ombuds](http://www.eaton.com/ombuds).

### ¿Quién puede utilizar la Oficina del Ombuds?

Los servicios de la Oficina del Ombuds están a disposición de todos los empleados y asociados de Eaton. Esto incluye a parientes, jubilados, trabajadores por horas, empleados de operaciones que han dejado de formar parte de Eaton o han sido cerradas.



**“Habiendo formado parte de la Oficina del Ombuds desde que inició sus actividades, me resulta interesante ver de primera mano cuántos empleados han sido afectados positivamente por los servicios que ofrecemos.”**

**Crystal Bahr**  
Ombuds Asociada

Dado que Verónica deseaba ocuparse del asunto personalmente, el Ombuds la orientó sobre cómo presentarle la preocupación al gerente local de RH a fin de resolver la situación. El Ombuds indicó a Verónica que era conveniente proporcionar al gerente de RH información específica sobre los incidentes y recalcar que lo que ella y sus compañeras deseaban era sencillamente que se pusiera fin a los chistes, para que pudieran ir al trabajo sin sentirse nerviosas y realizar sus trabajos con dignidad.

Después de su reunión con Verónica, el gerente de RH investigó las preocupaciones de ésta y llegó a la conclusión de que existía un problema. Como resultado de la investigación se tomaron una serie de medidas disciplinarias para resolver los incumplimientos de la política. Además, sin mencionar ni a Verónica ni a sus compañeras de trabajo, el gerente de RH mantuvo reuniones con todos los empleados del segundo turno e hizo un repaso de la Política de Eaton para un Área de Trabajo Libre de Hostigamiento y Acoso, como parte de una sesión que giró alrededor de la filosofía de Eaton del respeto mutuo en el trato. Después de que tuvieron lugar estas actividades, Verónica y sus compañeras de trabajo vieron cómo paraban los chistes, dejando así de sentirse incómodas en sus trabajos.

### “Uno de mis compañeros está en crisis. ¿Que debería hacer yo?”

Miguel es gerente de un departamento de una planta de Eaton y ha sido jefe de Juan durante más de diez años. En el transcurso de aproximadamente un mes Miguel fue preocupándose más y más por los cambios en el humor y la conducta de Juan. Empleado de Eaton desde hacía muchos años, Juan tenía un buen historial laboral y siempre había sido un buen trabajador en equipo, alguien con quien Miguel podía contar. Pero desde el divorcio de Juan, Miguel había notado que se mostraba impaciente con sus compañeros y que faltaba al trabajo más de lo normal. Miguel también había oído a Juan quejarse en voz alta a un equipo de trabajo de que la gerencia no se interesaba por ellos y que estaba molesto y cansado de esa situación.

El día en que uno de los compañeros de Juan le dijo a Miguel que había oído un rumor de que Juan había amenazado con golpear a un compañero, Miguel se dio cuenta de que tenía que hacer algo. Miguel hizo preguntas y des-

cribió que en realidad nadie había oído a Juan decir lo que se rumoreaba. Todos los informes eran de segunda mano, pero parecía que todo el mundo había oído lo mismo.

Como gerente del departamento, Miguel consideró que su obligación más importante era proteger a sus empleados. Se sentía muy incómodo por lo que había oído y observado, pero conocía a Juan desde hacía años y no quería acusarlo de algo que no hubiera dicho. Miguel quería hablar con alguien ajeno a la situación, que pudiera darle un punto de vista neutral y objetivo.

Miguel decidió llamar al Ombuds para explorar sus opciones y considerar ventajas e inconvenientes de cada una de ellas antes de tomar medidas formales. Dijo al Ombuds que su departamento y su planta habían perdido recientemente una serie de empleos y que los niveles de tensión entre los empleados eran muy altos. Además dijo al Ombuds que Juan había tenido recientemente un divorcio difícil y había perdido la tutela de sus hijos. Le describió la conducta de Juan y los rumores.

El Ombuds hizo unas cuantas preguntas de clarificación a Miguel y después se pusieron a trabajar preparando una lista de opciones. Las opciones que consideraron incluían seguir observando a Juan y vigilar cualquier señal de aumento de su nivel de frustración, hablar directamente con Juan y recomendarle que pidiera ayuda algún psicólogo o consejero profesional para enfrentarse a los temas de conducta que Miguel había detectado o bien notificar la situación al gerente local de Recursos Humanos y el director de seguridad de la empresa. Después de considerar todas las opciones con el Ombuds, le quedó claro a Miguel que si otros empleados corrían un posible riesgo, tenía que ponerse en contacto con el gerente de RH de la planta y el director de seguridad de la empresa.

El gerente de RH y el director de seguridad le dijeron a Miguel que había hecho lo correcto. Entrevistaron a Juan y a varios otros empleados del departamento y llegaron a la conclusión de que Juan estaba sufriendo una crisis y necesitaba ayuda externa. Viendo que Juan iba a obtener la ayuda que necesitaba y que los otros empleados del departamento se sentían mejor al saber que se estaba haciendo algo con respecto al problema, Miguel pensó que su llamada al Ombuds había sido una buena decisión.

## Resultados de casos

La Oficina del Ombuds se dedica a trabajar con quienes le hacen consultas para identificar y evaluar las opciones y los métodos para resolver problemas, al nivel de control más cercano de forma no amenazadora y en base a cooperación.

### CONSULTAS EN 2006

#### Plan de Acción Determinado

Sí	No
91%	9%

#### Plan de Acción

Asesorar	Facilitar	Referir al canal formal	Otros
52%	17%	27%	4%

## ¿Qué es la Oficina del Ombuds?

La Oficina existe para ayudar a los empleados de Eaton a resolver problemas en el trabajo. Los Ombuds complementan, pero no substituyen, los papeles de las vías primarias y formales de resolución, tales como la Gerencia local, Recursos Humanos, Ética, Auditoría y EHS. Todos los contactos con Ombuds están protegidos y se hacen con el entendimiento de que se mantendrán confidenciales. La única excepción es cuando la situación incluye una amenaza inminente de daños serios. El Ombuds es neutral e independiente. Las discusiones de asuntos con Ombuds se consideran de naturaleza no oficial y no constituyen notificación formal a Eaton.

## ¿Qué puedo esperar si utilizo los servicios del Ombuds?

Aunque cada caso es distinto, en general un Ombuds escucha la explicación de la situación y hace preguntas para comprender plenamente el asunto. Después el Ombuds y usted producen opciones razonables para hacer frente al problema. Una vez creada una lista, usted puede discutir las posibles ventajas e inconvenientes de cada opción. Es usted quien decide qué opción le parece mejor elegir.



“La Oficina del Ombuds puede ser una gran fuente de información para los empleados, ya que contesta a preguntas sobre los sistemas, políticas y prácticas de Eaton.”

**John Simonetti**  
Ombuds

## Los Ombuds de Eaton se adhieren al código de ética y los estándares para la práctica de la profesión del International Ombudsman Association (IOA).

### Principios éticos:

#### Independencia

El Ombuds es independiente en estructura, función y apariencia en el mayor grado posible dentro de la organización.

#### Neutralidad e Imparcialidad

El Ombuds, designado como neutral, se mantiene sin tomar partido e imparcial. El Ombuds no participa en ninguna situación que pudiera crear un conflicto de intereses.

#### Confidencialidad

El Ombuds mantiene estrictamente confidenciales todas las comunicaciones de los que solicitan ayuda y no divulga las comunicaciones confidenciales salvo que se lo autorice a hacerlo. La única excepción a este privilegio de confidencialidad es cuando parezca haber un riesgo inminente de daños serios.

#### Informalidad

El Ombuds, en su calidad de recurso informal, no participa en procedimientos formales de adjudicación o administrativos relacionados con preocupaciones que se le hayan dado a conocer.

Los estándares para la práctica de la profesión del International Ombudsman Association están disponibles en el sitio web: [www.ombudsassociation.org](http://www.ombudsassociation.org).

## Misión de la Oficina del Ombuds

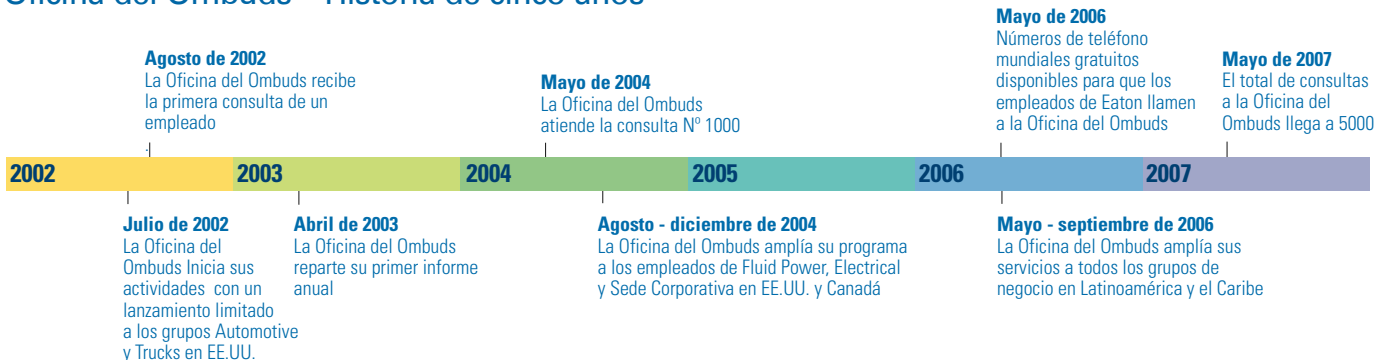
El programa de Ombuds de Eaton ofrece ayuda confidencial, neutral e informal para comunicar y resolver problemas en el trabajo a fin de:

- Proteger los recursos humanos, financieros y otros.
- Mantener la reputación de la empresa.
- Cumplir las leyes y reglamentos, incluyendo las pautas estadounidenses sobre sentencias y Sarbanes-Oxley.
- Implementar cambios que respalden el EBS.
- Promover un ambiente laboral ético, justo y basado en valores, coherente con los valores esenciales de Eaton sobre ética, comercio y conducta.

## Valores esenciales de Eaton

- Hacer de los clientes el centro de todas nuestras actividades.
- Reconocer a nuestra gente como nuestro mejor activo.
- Tratarlos con respeto los unos a los otros.
- Ser justos, honestos y francos.
- Mostrar consideración con nuestro medio ambiente y nuestras comunidades.
- Cumplir nuestros compromisos.
- Esforzarnos por alcanzar la excelencia.

## Oficina del Ombuds – Historia de cinco años



## Números de teléfono confidenciales y gratuitos

Protegidos y separados de las líneas  
telefónicas de Eaton.

**EEUU, Canadá y Puerto Rico 1-866-29-OMBUD (66283)**  
Nueva línea directa en **Brasil 0800-891-4430**

Para ponerse en contacto con nosotros fuera de  
los EEUU, Canadá y Puerto Rico, por favor siga las  
siguientes instrucciones:

- 1) Marque el código de acceso de AT&T listado  
para su país:

**Argentina 0-800-288-5288**

**Chile 800-360-312**

**Costa Rica 0-800-011-4114**

**El Salvador 800-1785**

**Guatemala 138-120**

**Honduras 800-0-123**

**México 01-800-112-2020**

**Nicaragua 1-800-0164**

**Panamá 800-2288**

**República Dominicana 11-22**

**Venezuela 0-800-552-6288**

- 2) Al escuchar el mensaje grabado o el operador  
solicitándole un número, marque o diga los  
siguientes para ser conectado: **866-296-6283**
- 3) Seleccione su idioma preferido del menú:  
1 para Inglés  
2 para Español  
3 para Portugués

También puede contactarnos directamente en la  
siguiente dirección:

Office of the Ombuds  
13100 E. Michigan Avenue  
Galesburg, MI 49053  
EE.UU.

Para llamar directo: 1 (305) 460-6860

Para coordinar una cita: [ombuds@eaton.com](mailto:ombuds@eaton.com)

[www.eaton.com/ombuds](http://www.eaton.com/ombuds)

