

IMPULSO COMPLETO

CERTIFICACIÓN PARA PERSONAS OMBUDSPERSON

PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE
CONFLICTOS Y VIOLENCIAS EN EL ÁMBITO LABORAL

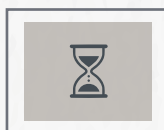


Enfoque:

Formación para desempeñarse como Ombudsperson: prevención, atención, canalización y seguimiento de conflictos, quejas y situaciones relacionadas con violencia laboral, discriminación, acoso, hostigamiento, conflictos éticos y vulneraciones a derechos.

Norma/Referencia:

No se especifica una norma única en el documento; el programa se sustenta en principios de derechos humanos, igualdad y no discriminación, así como marcos normativos y éticos aplicables.



DURACIÓN

20 Horas





Objetivo General:

Formar personas competentes para desempeñarse como Ombudsperson, **capaces de prevenir, atender, canalizar y dar seguimiento** a conflictos, quejas y situaciones relacionadas con violencia laboral, discriminación, acoso, hostigamiento, conflictos éticos y vulneraciones a derechos, mediante prácticas imparciales, confidenciales, independientes e informales, fortaleciendo la cultura organizacional, la confianza institucional y los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Temario:

MÓDULO I: IDENTIDAD PROFESIONAL Y ROL DE LA PERSONA OMBUDSPERSON.

PROPÓSITO DEL MÓDULO:

Desarrollar en la persona participante una comprensión clara del rol, principios y valor estratégico de la figura Ombudsperson, así como su identidad profesional y posicionamiento ético dentro de las organizaciones.

MÓDULO II: MARCO NORMATIVO, ÉTICO Y DE DERECHOS HUMANOS.

PROPÓSITO DEL MÓDULO:

Fortalecer los conocimientos jurídicos, normativos y éticos necesarios para el ejercicio responsable del rol de Ombudsperson, con enfoque en derechos humanos, igualdad y no discriminación.

MÓDULO III: PROTOCOLO PARA PREVENIR, ATENDER Y SANCIONAR ACTOS DE VIOLENCIA LABORAL Y DISCRIMINACIÓN

01. Origen y evolución de la figura Ombudsperson.
02. Cultura de derechos humanos y derechos laborales.
03. Alcance y límites del rol de la persona Ombudsperson.
04. Perfil profesional, competencias y nivel de responsabilidades.
05. Relación con la alta dirección y otros órganos internos.

01. Principios de igualdad, no discriminación y debida diligencia.
02. Marco normativo internacional y nacional aplicable.
03. Violencia laboral, acoso y hostigamiento: definiciones.
04. Código de ética, conducta e integridad organizacional.
05. Riesgos éticos y manejo de conflictos de interés.

PROPÓSITO DEL MÓDULO:

Fortalecer las competencias de la persona Ombudsperson para comprender, aplicar y articular su actuación con el Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar Actos de Violencia Laboral y Discriminación, garantizando una intervención imparcial, confidencial y coordinada, que respete los principios de derechos humanos, debido proceso, no revictimización y protección institucional.

01. Alcance, objetivos y principios rectores del Protocolo.
02. Violencia laboral y discriminación como riesgos organizacionales.
03. Tipos y manifestaciones de violencia laboral, acoso, hostigamiento y discriminación.
04. Roles y responsabilidades institucionales en la aplicación del Protocolo.
05. Interacción entre la persona Ombudsperson y los mecanismos formales del Protocolo.
06. Límites de actuación de la persona Ombudsperson frente a procedimientos formales.

07. Recepción de casos vinculados al Protocolo desde la función Ombudsperson.
08. Canalización adecuada a instancias internas y/o externas.
09. Medidas de protección, contención y no revictimización.
10. Confidencialidad, manejo de información sensible y protección contra represalias.
11. Seguimiento de casos y retroalimentación institucional sin afectación a la independencia.
12. Contribución de la persona Ombudsperson a la prevención, mejora continua y fortalecimiento del Protocolo.

IMPULSO COMPLETO

MÓDULO VI: GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN.

PROPÓSITO DEL MÓDULO:

Brindar herramientas metodológicas, técnicas y documentales para la atención efectiva de casos, la prevención de conflictos y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

01. Recepción y análisis de casos, quejas y consultas.
02. Evaluación de riesgos psicosociales y organizacionales.
03. Técnicas de escucha activa y comunicación asertiva.
04. Canalización responsable de casos.
05. Coordinación con áreas internas sin pérdida de independencia.

MÓDULO V: HERRAMIENTAS PARA LA INTERVENCIÓN Y PREVENCIÓN.

PROPÓSITO DEL MÓDULO:

Brindar herramientas técnicas y documentales para la atención efectiva de la prevención de conflictos, el manejo de casos y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

01. Entrevistas confidenciales y manejo de información sensible.
02. Mediación, facilitación y negociación. Protocolos de actuación de la persona Ombudsperson.
03. Registro y documentación de casos (bitácora).
04. Estrategias de capacitación, sensibilización y
05. prevención.

MÓDULO VI: DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA FUNCIÓN DE OMBUDSPERSON.

PROPÓSITO DEL MÓDULO:

Capacitar a las personas participantes para diseñar, implementar y gestionar de manera efectiva la figura Ombudsperson.

01. Lineamientos de operación y autonomía funcional.
02. Políticas de confidencialidad y manejo de información.
03. Indicadores de desempeño y medición de impacto.
04. Informes periódicos (sin datos sensibles).
05. Relación con comités, áreas de cumplimiento y recursos humanos.

MÓDULO VII: SEGUIMIENTO, MEJORA CONTINUA Y SOSTENIBILIDAD DE LA FIGURA OMBUDSPERSON.

PROPÓSITO DEL MÓDULO:

Fortalecer las competencias para asegurar la mejora continua de la figura, su sostenibilidad institucional y su impacto positivo dentro del centro de trabajo.

01. Análisis de tendencias y problemas recurrentes.
02. Diseño de planes de mejora y acciones preventivas.
03. Evaluación del clima laboral y percepción de confianza
04. Actualización continua de acuerdo con el marco normativo y ético aplicable.



¿Por qué Nosotros?



Enfoque integral en derechos humanos, igualdad, no discriminación y debida diligencia.



Herramientas prácticas para la confidencialidad, manejo de información sensible y protección contra represalias.



Capacitación para diseñar, implementar y operar la función Ombudsperson con autonomía, indicadores de desempeño y mejora continua.

Contacto:



Correo:

informes@ramoncuevas.mx



Sitio:

<https://ramoncuevas.mx/>