

# 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.

## 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.

1. Origen y evolución de la figura Ombudsperson.
2. Cultura de derechos humanos y derechos laborales.
3. Alcance y límites del rol de la persona Ombudsperson.

4. Perfil profesional, competencias y nivel de responsabilidades.
5. Relación con la alta dirección y otros órganos internos.

---

## **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.

1. Principios de igualdad, no discriminación y debida diligencia.
2. Marco normativo internacional y nacional aplicable.
3. Violencia laboral, acoso y hostigamiento: definiciones.
4. Código de ética, conducta e integridad organizacional.
5. Riesgos éticos y manejo de conflictos de interés.

---

## **Módulo III: Protocolo para Prevenir, Atender y Sancionar Actos de Violencia Laboral y Discriminación**

*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.

1. Alcance, objetivos y principios rectores del Protocolo.
2. Violencia laboral y discriminación como riesgos organizacionales.
3. Tipos y manifestaciones de violencia laboral, acoso, hostigamiento y discriminación.
4. Roles y responsabilidades institucionales en la aplicación del Protocolo.
5. Interacción entre la persona Ombudsperson y los mecanismos formales del Protocolo.
6. Límites de actuación de la persona Ombudsperson frente a procedimientos formales.
7. Recepción de casos vinculados al Protocolo desde la función Ombudsperson.

8. Canalización adecuada a instancias internas y/o externas.
9. 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.

---

#### **Módulo IV: 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.

1. Recepción y análisis de casos, quejas y consultas.
2. Evaluación de riesgos psicosociales y organizacionales.
3. Técnicas de escucha activa y comunicación asertiva.
4. Canalización responsable de casos.
5. 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.

1. Entrevistas confidenciales y manejo de información sensible.
2. Mediación, facilitación y negociación.
3. Protocolos de actuación de la persona Ombudsperson.
4. Registro y documentación de casos (bitácora).

5. Estrategias de capacitación, sensibilización y 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.

1. Lineamientos de operación y autonomía funcional.
2. Políticas de confidencialidad y manejo de información.
3. Indicadores de desempeño y medición de impacto.
4. Informes periódicos (sin datos sensibles).
5. 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.

1. Análisis de tendencias y problemas recurrentes.
2. Diseño de planes de mejora y acciones preventivas.
3. Evaluación del clima laboral y percepción de confianza.
4. Actualización continua de acuerdo al marco normativo y ético aplicable.

## **Contacto**

Correo: [informes@ramoncuevas.com](mailto:informes@ramoncuevas.com)

Sitio: <https://ramoncuevas.mx>