



Ombuds
ARGENTINA

Ombuds
Organizacional

HACIA EMPRESAS MÁS HUMANAS, ÁGILES Y COLABORATIVAS



¿Qué es?

Es un recurso interno o externo que ayuda a las personas que hacen parte de la organización en la facilitación de la resolución informal de las preocupaciones, problemas y conflictos.

¿Qué es?

- ✓ El barómetro de los conflictos.
- ✓ Una válvula de escape de presión.
- ✓ El sistema de alerta temprana, identificando problemas antes que se conviertan en desastres.
- ✓ Una forma de abordar los síntomas antes de que afecten a la salud de la Organización.
- ✓ El radar.



**¿Qué conflictos
aborda el
Ombuds?**

¿Qué conflictos aborda el Ombuds?

- ✓ Remuneración y prestaciones laborales.
- ✓ Relaciones de supervisión.
- ✓ Relaciones entre compañeros y colegas.
- ✓ Ascenso y desarrollo profesional.
- ✓ Asuntos jurídicos, reglamentarios, financieros y de cumplimiento.
- ✓ Seguridad, salud y entorno físico.
- ✓ Asuntos relativos a la organización, la orientación estratégica y la misión.
- ✓ Valores ética y normas.
- ✓ Casos que hayan presenciado, cometido o sospechan de mal comportamiento.
- ✓ Están considerando presentar una queja formal.

¿Qué conflictos aborda el Ombuds?

- ✓ No saben cómo tratar una preocupación del ámbito laboral.
- ✓ Buscan la mediación para resolver un conflicto interpersonal.
- ✓ Están experimentando acoso, intimidación o atención no deseada.
- ✓ Sufren algún tipo de violencia laboral.
- ✓ Se sienten injustamente tratados, compensados, etc.
- ✓ Necesitan coaching para manejar un tema delicado.
- ✓ Requieren de un lugar para expresar con seguridad su frustración o preocupación.
- ✓ Cuestiones relacionadas con la desigualdad de género y discriminación.



Si necesitás
ser **escuchado**,
el **Ombuds** te da
la **oportunidad**.

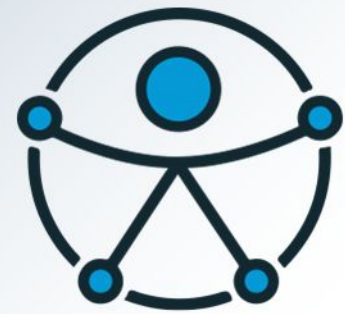
- ✓ Desarrollamos nuestra tarea con un **enfoque de derechos e igualdad género** que nos permita contextualizar adecuadamente las problemáticas planteadas, abordar su gestión y realizar informes con evaluaciones y tendencias que permitan a la gerencia tomar medidas adecuadas a fin de erradicar las inequidades de género existentes en la organización.
- ✓ Trabajamos en la prevención, tratamiento, orientación y gestión de las problemáticas relacionadas con las **víctimas de violencia doméstica**.
- ✓ Abordamos la gestión de conflictos por razones de **discriminación LGBTTIQ+**, procurando su canalización y tratamiento informal, confidencial y respetuoso de las problemáticas planteadas por cada uno/a de los/as trabajadores afectados/as, constituyendo una ventaja competitiva para la empresa y un mejor desempeño organizacional.

Generar conciencia y entendimiento de una persona por vez, para lograr erradicar el odio hacia el interior de las organizaciones y mejorar la vida de sus integrantes, procurando espacios seguros para los afectados y reeducando a los colaboradores que la conforman, constituye una tarea necesaria y estratégica a la vez.

¿Por qué los trabajadores acuden al Ombuds?



Los empodera para afrontar sus preocupaciones y conflictos de forma segura. El trabajador permanece siempre en control del proceso, mientras que el Ombuds le ayuda a considerar todas las posibilidades de actuación en base a su conocimiento y los recursos y políticas de la Organización.



Actúa neutralmente, no juzga ni toma partido y carece de intereses dentro de la Organización que comprometan su independencia.



La identidad de los visitantes y el contenido de sus conversaciones es estrictamente privado y confidencial, sin registros ni procesos formales, no hay represalias.



Sus principios básicos

INDEPENDENCIA: El o la Ombuds no es parte de la estructura formal de la organización y responde sólo a la dirección superior en términos de información consolidada.

CONFIDENCIALIDAD: El o la Ombuds resguarda y jamás revela la identidad de los visitantes ni los temas tratados, salvo riesgo inminente o con la autorización específica de la persona.

NEUTRALIDAD: El o la Ombuds actúa de manera imparcial respecto de los visitantes y temas tratados. No adhiere o representa a algunas de las partes, cuidando que se realice un proceso de ayuda que sea justo y equitativo.

INFORMALIDAD: Cada consulta se orienta a las necesidades específicas del visitante, sin ajustarse a procedimientos formales establecidos, sino definiendo y poniendo en práctica una gama de opciones y/o soluciones en cada caso.

Su enfoque de trabajo

ESCUCHAR – ENTENDER

Escuchar activamente y comprender la problemática y/o conflicto que afecta a nuestros visitantes sin dejar de ser neutral respecto de ellos.

OPCIONES

Entregamos las herramientas para analizar la situación y ayudar a replantear los problemas y desarrollar y ayudar a los individuos a evaluar las opciones

MEDIACIÓN

Sólo con autorización del visitante o si las partes así lo solicitan, podemos apoyar mediante una mediación presencial.



Su enfoque de trabajo

COACHING

Acompañamos o entrenamos a nuestros visitantes a plantear de forma efectiva sus inquietudes y expectativas laborales, o bien, al desarrollo de habilidades específicas.



INFORMES PERIÓDICOS

Identificar nuevos problemas y oportunidades para el cambio sistémico de la organización, datos y análisis de tendencias, alertas temprana en áreas problemáticas.



Aportes de valor

ECONÓMICOS

- ✓ Más productividad.
- ✓ Retención de talento.
- ✓ Ahorro de tiempo de la dirección.
- ✓ Eficiencia operacional.
- ✓ Mejora del trabajo en equipo.
- ✓ Reducción de costes derivados del conflicto.
- ✓ Mejora de la reputación e imagen de marca.
- ✓ Reduce el absentismo.
- ✓ Reduce los ilícitos: robos, fraudes, etc.
- ✓ Reduce o elimina costes de seguros.
- ✓ Evita costes legales e indemnizatorios.

Aportes de valor ORGANIZACIONALES

- ✓ Aporta conocimiento y training.
- ✓ Mejora la transparencia.
- ✓ Protege y maximiza la responsabilidad individual.
- ✓ Mejora el comportamiento ético y cívico.
- ✓ Aumenta la velocidad y la eficiencia en la comunicación.
- ✓ Alerta temprana de problemas.
- ✓ Prueba de buena praxis de la propagación de buenas prácticas.
- ✓ Facilita la implementación de políticas de género y diversidad.
- ✓ Dirección frente a demandas.

Aportes de valor HUMANÍSTICOS

- ✓ Mejora el compromiso.
- ✓ Fortalece la confianza institucional.
- ✓ Entorno más justo.
- ✓ Expande la creatividad y la valentía a equivocarse.
- ✓ Mejora el desarrollo de la carrera profesional individual.
- ✓ Aumenta el respeto por los demás.
- ✓ Reducción de comportamientos incívicos. (mobbing, bullying)
- ✓ Mejora la comunicación.
- ✓ Aumenta la transparencia.
- ✓ Impacta positivamente en la felicidad.
- ✓ Favorece la seguridad psicológica.

Es una realidad que todas las organizaciones en mayor o menor medida experimentan alguna de estas situaciones:

- ✓ Absentismo laboral.
- ✓ Fuga de talento.
- ✓ Fraude.
- ✓ Sobornos.
- ✓ Perdida de tiempo.
- ✓ Acoso y discriminación.
- ✓ Baja moral.
- ✓ Excesiva rotación.
- ✓ Mala imagen de la Empresa.
- ✓ Demandas.
- ✓ Mobbing.
- ✓ Daño a la reputación.
- ✓ Malestar emocional.
- ✓ Bajo rendimiento.
- ✓ Robos.
- ✓ Desigualdades de género.



10 % Proyectos fracasan por conflictos y mala comunicación.

25% Evita el conflicto. Lo deja sin resolver. No denuncian.

2.8 Horas semanales dedicadas a resolver conflictos.




UNA INVERSIÓN RENTABLE...

Invertir en una Oficina de
Ombudsman

X 14 ROI

Sin incluir el ahorro en costes de
litigación.



Su labor se extiende

a:



Educación Superior



Corporaciones y Empresas



**Servicios
Públicos**



**Organismos Nacionales e
Internacionales**



**Nuestros
servicios**

OFICINA OMBUDS

- ✓ Diseñamos una oficina Ombuds para su Organización, generando el espacio seguro y adecuado que posibilite a las personas que la integran ponerse en contacto para resolver sus preocupaciones, inquietudes o conflictos originados en sus relaciones laborales.
- ✓ Se establecen los términos del acuerdo con la organización para la creación de una oficina que puede funcionar de manera externa o interna a sus instalaciones y en forma virtual, bajo las mismas condiciones de seguridad y privacidad.

ENCUSAMIENTO DEL TRABAJO

- ✓ Escucha activa.
- ✓ Generación de opciones para la resolución del conflicto.
- ✓ Diplomacia sutil.
- ✓ Mediación, si las partes así lo solicitan.
- ✓ Coaching para la gestión de conversaciones difíciles y conflictos.
- ✓ Reportes periódicos de tendencias generales y recomendaciones que impulsen cambios necesarios.
- ✓ Datos y análisis de tendencias.
- ✓ Alerta temprana a las áreas problemática.

Contactanos



+54 9 11 **5936 2720**



ombudsargentina@gmail.com



www.ombudsargentina.com.a

r