



MEDIACIÓN ONLINE



Ombudsman Corporativo

- **RENTABILIDAD, EFICIENCIA, CALIDAD, PAZ Y COMPROMISO** CON LA CORPORACIÓN.

Cómo **gestionar conflictos de forma temprana** y, por tanto, con un **coste de tiempo y recursos muy reducido**.



¿Qué es el Ombudsman Corporativo?

En su nivel más básico, el Ombudsman es una persona que **asiste a personas y grupos** para que puedan resolver sus **preocupaciones y conflictos**.

El Ombudsman corporativo se diferencia del "Ombudsman" clásico (aquel que interviene en varios países como defensor de los derechos de los ciudadanos) en que **es neutral**. Si bien es designado por la empresa, su función es facilitar de forma informal la resolución de los conflictos, reclamaciones y denuncias de empleados, clientes y proveedores.

Por ello, para salvaguardar su carácter neutral, es conveniente que el Ombudsman Corporativo sea **ajeno a la estructura de la organización**. En ningún caso toma decisiones o actúa de juez o árbitro, y tampoco participa en investigaciones formales o informales de forma tal que su neutralidad pueda ser cuestionada.

¿Cómo funciona el Ombudsman?



1

Recibir denuncias, quejas y reclamaciones de los empleados, clientes y/o proveedores de la organización.

2

Trasladar dichas quejas, reclamaciones y denuncias al área directiva que corresponda.

3

Ayudar a las partes involucradas a identificar opciones para **resolver los conflictos** u otros asuntos que les preocupen.

4

Identificar situaciones que puedan estar siendo **fuentes de conflictos** y comunicárselas al área directiva que corresponda.

5

La **interacción** con el Ombudsman Corporativo es **confidencial**, salvo que alguna de las partes prefiera actuar en forma abierta.

¿CÓMO FACILITA EL OMBUDSMAN CORPORATIVO LA LABOR DE COMPLIANCE?

Numerosas corporaciones y empresas han implementado la figura del Ombudsman Corporativo como una forma de asegurar el cumplimiento de sus códigos internos.

El hecho de que sea una persona neutral, ajena a la organización y con el compromiso de guardar la confidencialidad si la persona que recurre a él así lo desea, hace que sea un canal idóneo para recibir denuncias en casos de incumplimientos (compliance).

Algunas organizaciones, corporaciones y empresas, que están utilizando el Ombudsman Corporativo: **Sistema de las Naciones Unidas, Pfizer, Osram, Lufthansa, Siemens, General Electric, etc.**

¿CUÁL ES NUESTRO COMPROMISO COMO OMBUDSMAN CORPORATIVO?

Reducir la tensión e insatisfacción de clientes, empleados y/o proveedores y, a la vez, facilitar a la organización la **detección de problemas y conflictos** en una fase temprana y en consecuencia manejable.

¿Quién realiza el servicio?

¿Qué experiencia y formación tiene?



Rafael Marcos Aranda

“Mi principal objetivo será crear un clima en el que el respeto mutuo y la confianza sean el camino para gestionar de una forma positiva los conflictos, conseguir el entendimiento y la mutua satisfacción de las necesidades, desarrollando al mismo tiempo todas tus capacidades y potencialidades”

- *Acreditado e inscrito en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia.*
- *Miembro de la Asociación Española de Mediadores nº 48-016*

- *Ph. D. Paz y Seguridad Internacional. DEA en Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales.*
- *Master Oficial en Sostenibilidad y RSC.*
- *Master en Resolución de Conflictos.*
- *Master en Coaching para el Desarrollo Laboral y Profesional*
- *Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología. Colegiado nº 7.157.*

- *Consejero Senior de Investigación de la ONU en Gestión de Conflictos.*
- *Profesor de Gestión de Conflictos en la Escuela Diplomática de España.*
- *Profesor de Gestión de Conflictos en el Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional.*
- *Profesor de Gestión de Conflictos en la Fundación Rafael del Pino.*

- *Autor del Libro "La Negociación y la Mediación de Conflictos Sociales". Trama Ed. Madrid, 2005.*

- *Más de 30 años de experiencia en gestión de conflictos y mediación.*

¿Más información? Contáctanos

Estamos aquí para asistirte. Llámanos o escríbenos un email o contáctanos mediante nuestros canales sociales.



Teléfono:

(+34) 675706589



E-mail:

rafa.marcos.aranda@gmail.com



Skype:

rafamarcosaranda



Dirección:

*Pabellón El Nocedal, 3ª Planta,
48800. Balmaseda. Vizcaya. España.*

...y búscanos en nuestras redes sociales



www.facebook.com/mediaciononline/



www.linkedin.com/in/rafaelmarcosaranda



twitter.com/MediacionO?lang=es



www.instagram.com/mediaciononline

