

## Protocolo e Implementación 360

*Diseño, formalización e implementación operativa de política y protocolos antidiscriminación e inclusión, con capacitación y mecanismos de atención/investigación para que funcionen en la práctica.*

### Para quién

- Organizaciones que necesitan crear o actualizar su política antidiscriminación y protocolos internos.
- Instituciones con exposición a riesgos laborales, reputacionales y de cumplimiento.
- Equipos de RH/Jurídico/Compliance que requieren un procedimiento claro, trazable y defensible.
- Empresas que quieren pasar de “documento” a “operación”: roles, tiempos, evidencias y capacitación.

### Qué incluye (alcance)

- Diagnóstico rápido del marco existente (políticas/procesos/canales) y mapeo de brechas.
- Redacción o ajuste de Política Antidiscriminación e Inclusión (principios, alcance, definiciones, deberes).
- Diseño del Protocolo de Atención y Gestión de Quejas (recepción, medidas de protección, investigación, resolución).
- Guías operativas: formatos, checklist de investigación, resguardo de evidencia, cadena de custodia interna.
- Gobernanza: roles y responsabilidades (comité, enlace, RH, jurídico, operación), y tiempos de respuesta.
- Ajustes razonables y accesibilidad: ruta para solicitudes, evaluación y seguimiento (según contexto).

### Entregables

- Política Antidiscriminación e Inclusión (documento institucional).
- Protocolo de Atención e Investigación (procedimiento + flujograma).

### Duración

**Tiempo:** 4 a 6 semanas (según tamaño, validaciones internas y número de sedes).

### Metodología (fases)

- Fase 1: kickoff, revisión documental, entrevistas rápidas, mapa de brechas (semana 1).
- Fase 2: redacción y validación de política + protocolo + formatos (semanas 2–4).
- Fase 3: capacitación, socialización y puesta en marcha del flujo (semanas 4–6).
- Fase 4 (opcional): acompañamiento de los primeros casos y auditoría ligera (30–60 días).

### Qué necesitamos del cliente

- Sponsor directivo + enlace operativo (RH/Compliance).
- Acceso a políticas y procedimientos vigentes.
- Ventanas de validación para comentarios y aprobación.
- Definición de canal de quejas (o autorización para proponerlo).

### Beneficios inmediatos

- Procedimientos claros, trazables y aplicables (reducción de riesgos y discrecionalidad).
- Mejor respuesta institucional: tiempos, evidencias y medidas de protección.
- Capacidad instalada en liderazgo y responsables de atención.
- Base para auditoría social/ESG e implementación anual.

### Opcionales (add-ons)

- Capacitación ampliada a toda la plantilla (por áreas o turnos).

- Kit operativo: formatos, plantillas, checklist, guía de evidencias.
- Plan de implementación (90 días) + indicadores base.
- Capacitación a liderazgo y áreas clave (sesiones definidas por tamaño).
- Materiales de comunicación interna (micrositio, infografías, carteles, FAQs).
- Alineación con proveedores/terceros y cláusulas contractuales.
- Simulación de caso y prueba del protocolo (table-top exercise).

**Siguiente paso:** Sesión de 30 minutos para delimitar alcance (sede(s), roles, canal de quejas) y entregar propuesta económica y cronograma en 24–48 hrs.

**Nota: perspectiva filosófica.** Transformamos principios de dignidad e igualdad en reglas operativas y responsabilidades institucionales verificables, para asegurar justificación pública, coherencia y rendición de cuentas.