

360Justicia

Centro para la atención,
prevención y asesoramiento
jurídico en temas de
discriminación e inclusión

Atención a Casos 360

Intervención especializada para gestionar incidentes y quejas por discriminación: investigación interna, análisis jurídico y recomendaciones operativas para resolver, reparar y prevenir recurrencia.

Para quién

- Instituciones con incidentes o quejas activas (internas o externas) por discriminación.
- Organizaciones que requieren una investigación trazable y defendible (laboral, compliance, DDHH).
- Equipos que necesitan criterio experto para medidas de protección, entrevistas y evidencia.
- Casos sensibles: atención al público, acoso/hostigamiento, accesibilidad, identidad/expresión, etc.

Qué incluye (alcance)

- Activación inmediata: triage del caso y medidas de contención/protección (según contexto).
- Plan de investigación: hipótesis, fuentes, entrevistas, cronograma y resguardo de evidencias.
- Entrevistas y recabación de información (con enfoque de no revictimización).
- Análisis jurídico y de políticas internas: calificación preliminar y riesgos.
- Recomendaciones: medidas correctivas, restaurativas y preventivas (cambios de proceso).
- Cierre del caso: informe, comunicación de resultados y plan de seguimiento.

Entregables

- Informe de investigación (hechos, evidencia, análisis y conclusiones).
- Recomendaciones de medidas (protección, correctivas, restaurativas, disciplinarias, prevención).
- Checklist de evidencias + bitácora de actuaciones (trazabilidad).
- Plan de seguimiento (30–60 días) para asegurar implementación y no recurrencia.

Tiempos de respuesta

Activación: 24–72 horas (según urgencia y disponibilidad).

Resolución: 2 a 6 semanas (según complejidad, número de entrevistas y sedes).

Metodología (fases)

- Fase 1: triage + medidas inmediatas + plan de investigación.
- Fase 2: recabación de información (entrevistas, documentos, evidencia).
- Fase 3: análisis, calificación y recomendaciones.
- Fase 4: cierre, comunicación interna y seguimiento.

Principios de actuación

- Confidencialidad y minimización de riesgos.
- Debido proceso interno y trato digno (no revictimización).
- Trazabilidad y evidencia (defensibilidad).
- Imparcialidad y prevención de represalias.

Qué necesitamos del cliente

- Punto de contacto único (RH/Compliance/Jurídico).
- Acceso a expedientes, registros y personal clave.
- Autorización para medidas temporales (protección/separación funcional si aplica).
- Canal para comunicar resultados y ejecutar medidas.

Opcionales (add-ons)

- Acompañamiento en comunicación interna y manejo reputacional (alineado a compliance).
- Mediación/restauración (cuando proceda y las partes lo acepten).
- Capacitación correctiva post-caso (áreas involucradas).

- Auditoría ligera del proceso para reforzar el protocolo.

Siguiente paso: Llamada de 20 minutos para contexto del incidente, alcance, urgencia y definición de medidas inmediatas; emisión de SOW y cronograma en el mismo día.

Nota: perspectiva filosófica. Buscamos soluciones justificables públicamente: decisiones basadas en razones, evidencia y dignidad, orientadas a reparar el daño, prevenir recurrencia y fortalecer responsabilidad institucional.