CANAL DE DENUNCIAS

Área: Gestión y Administración - Plataforma
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 450.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

Según la Ley 2/2023, de febrero de 2023 (BOE 21/02/2023), las empresas con 50 o más personas trabajadoras están obligadas a tener implementado, desde el 1 de diciembre de 2023, un canal de denuncias interno. Empresas con menor nº de personas trabajadoras aunque no están obligadas, optan también por implementar su canal de denuncias propio para mejorar su reputación y transparencia en el cumplimiento de leyes y normativas en sus procesos, lo que se denomina Compliance. El canal de denuncias permite a cualquier persona garantizando la confidencialidad y anonimato, denunciar e informar sobre cualquier acto delictivo o de fraude que observe en una Empresa. Este curso pretende no solo formar respecto a los detalles y características que debe tener un canal de denuncias y opciones para su implementarlo, también en las habilidades sociales y de gestión que debe tener la persona designada como responsable del canal de denuncias, ya que gestionará no solo son el informante/denunciante, sino también con la persona o personas denunciadas y por lo tanto, es de vital importancia poseer ciertas habilidades en comunicación y gestión de conflictos. El curso cuenta con varios ejemplos de casos reales que permitirán afianzar los conceptos incluidos en el itinerario formativo.

CONTENIDOS

ÍNDICE 1 Introducción a la ley 2-2023 1.1 Introducción a la ley 1.2 La evolución de Whistleblowing al Canal de denuncias 1.3 Objetivos y alcance de la Ley 2-2023 1.4 Qué se puede informar a través de un canal de denuncias 1.5 A quiénes protege la ley 1.6 Responsabilidad penal de las personas jurídicas y sistema de prevención de delitos 1.7 Compliance o cumplimiento normativo en las empresas 1.8 Cuestionario: Introducción a la ley 2 El canal de denuncias 2.1 Qué es un canal de denuncias 2.2 Cuál es el objetivo de un canal de denuncias 2.3 En qué se diferencia un canal ético de un canal de denuncias 2.4 La importancia del canal de denuncias 2.5 Medidas para aumentar los incentivos positivos para actuar 2.6 Régimen disciplinario y sistema de incentivos 2.7 Beneficios y ventajas de implantar un canal de denuncias 2.8 Desventajas del canal de denuncias 2.9 Cuestionario: El canal de denuncias 3 Sistema interno de información - Requisitos y obligaciones de la ley 3.1 Sistema interno de información 3.2 Canal interno de denuncias 3.3 Canal externo de denuncias 3.4 Revelación pública 3.5 Sistema externo canal de denuncias - Autoridad Independiente de Protección del Informante 3.6 Obligación de las empresas a tener un canal de denuncias 3.7 Otras empresas y autónomos obligados a implantar el canal de denuncias 3.8 Relación de la Norma UNE - ISO 37002 con los canales de denuncias 3.9 Régimen de sanciones 3.10 Otras consecuencias de no implantar un canal de denuncias 3.11 Cuestionario: Sistema interno de información 4 La importancia de la comunicación ante una denuncia 4.1 Habilidades necesarias para el personal que gestione un canal de denuncias 4.2 Elementos básicos de escucha activa 4.3 Importancia de la escucha activa 4.4 Técnicas recomendables para poner en práctica la escucha activa ante una denuncia presencial 4.5 Errores que no se deben producir en la escucha activa 4.6 Definición de empatia 4.7 Tipos de empatía 4.8 Errores en la comunicación que provoca una situación difícil 4.9 Tipos de barrera de comunicación 4.10 Cuestionario: La importancia de la comunicación ante una denuncia 5 Herramientas y recursos para mejorar la calidad de atención para denunciantes y denunciados 5.1 Introducción a los recursos 5.2 Información y recursos para la atención a la población diversa 5.3 Qué se entiende por población diversa 5.4 Tipologías de las personas y como tratarlos como informantes denunciantes 5.5 La atención a la población migrante 5.6 Estereotipos y prejuicios en la atención a población culturalmente diversa 5.7 Diferencias entre prejuicios y estereotipos 5.8 Tipos de prejuicios 5.9 Prejuicios inconscientes 5.10 Habilidades para la atención a poblaciones migrantes 5.11 Información relacionada con la comunicación verbal y la no verbal en denuncias presenciales 5.12 Traducción mediación y mediación intercultural 5.13 Solución de conflictos 5.14 Identificación del perfil y habilidades del mediador intercultural 5.15 Cuestionario: Herramientas y recursos para mejorar la calidad de atención para denunciantes y denunciados 6 Habilidades en la gestión de situaciones difíciles 6.1 Introducción a las habilidades 6.2 Situaciones difíciles en atención al informante o con personas denunciadas 6.3 Tipos de situaciones difíciles en la

atención al informante-denunciado 6.4 Dinámica y evolución de una situación de conflicto 6.5 Actitud del responsable de un canal de denuncias 6.6 Perfiles básicos de resolución de conflictos 6.7 Atender a cada persona según su perfil 6.8 Procesar una denuncia 6.9 Agresiones contra el responsable del canal de denuncias 6.10 Funcionamiento básico de las emociones 6.11 Funciones de las emociones 6.12 Componentes del sistema emocional 6.13 Aspectos teóricos del autocontrol emocional 6.14 La inteligencia emocional 6.15 Técnicas y habilidades de autocontrol emocional 6.16 Habilidades y beneficios del autocontrol emocional en el trabajo 6.17 Tipos de autocontrol emocional 6.18 Cuestionario: Habilidades en la gestión de situaciones difíciles 7 Diseño e implantación de un canal de denuncias 7.1 Diseño de un canal de denuncias 7.2 Requisitos del canal interno de denuncias 7.3 Software para implantar un canal de denuncias 7.4 Cuestionario: Implantación de un canal de denuncias 8 Procedimiento y gestión de denuncias 8.1 Procedimiento del canal de denuncias 8.2 Presentar denuncias en el canal de denuncias 8.3 Derechos y garantías de los denunciantes testigos e implicados 8.4 Medidas de protección y apoyo a los informantes e implicados establecidos en la ley de Protección de los Informantes 8.5 Medidas para la protección de las personas afectadas en la denuncia 8.6 Supuestos de exención y atenuación de la sanción 8.7 Autoridades competentes 8.8 Régimen de Protección de Datos Personales en los canales de denuncia 8.9 Cuestionario: Procedimiento y gestión de denuncias 8.10 Cuestionario: Cuestionario final

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.