

## Protocolo de respuesta a consultas, peticiones, quejas y denuncias

Identificador: DT- A- 012

Tras ser estudiado por el conjunto de áreas de Fundación PROCLADE ha sido aprobado por el Patronato en sesión del 04 de octubre de 2025, acta 106.

### 1. OBJETO

El presente documento tiene como finalidad **definir y unificar** los criterios institucionales, procedimientos y canales para:

- Responder consultas y solicitudes de información.
- Gestionar peticiones de colaboración, voluntariado, empleo, apoyo o financiamiento.
- Atender y resolver quejas y reclamaciones.
- Recibir, tramitar e investigar denuncias internas o externas sobre irregularidades, malas prácticas o vulneraciones éticas.
- Garantizar un **Entorno Seguro** mediante la prevención, detección y actuación ante cualquier riesgo, abuso o vulneración de personas, especialmente menores y personas vulnerables.

Este protocolo constituye un marco de actuación obligatorio para todos los departamentos de Fundación PROCLADE.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo se aplica a **toda comunicación** o situación que llegue a PROCLADE por los siguientes medios:

- Correo postal.
- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico institucional.
- Formularios de contacto de la web.
- Formulario específico del Canal de Denuncias.
- Visitas presenciales a la sede o delegaciones.

Asimismo, es aplicable a **todo el personal**, voluntariado, patronato, colaboradores/as, contrapartes y a cualquier persona o institución que interactúe con PROCLADE.

### 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este protocolo toma como marco:

- Estatutos de Fundación PROCLADE.
- Misión, Visión y Valores de Fundación PROCLADE.
- Código de Conducta de la CONGDE.
- Protocolo Provincial de Protección de los Misioneros Claretianos – Provincia de Santiago.

Estas referencias definen los compromisos éticos y de transparencia que rigen la actuación institucional.

### 4. CRITERIOS ÉTICOS Y OPERATIVOS

La respuesta a consultas, peticiones, quejas y denuncias deberá regirse por los siguientes criterios:

#### 4.1 Responsabilidad institucional

PROCLADE se hace responsable de **todas las respuestas emitidas** en nombre de la institución, siempre que sigan los criterios y procedimientos del presente documento.

Todos los departamentos deben conocer este protocolo y actuar de acuerdo a él.

#### 4.2 No discriminación

Se responderán todas las comunicaciones **sin distinción cultural, étnica, religiosa, ideológica, de género ni de ningún otro tipo**.

#### 4.3 Amabilidad, respeto y tono conciliador

Las respuestas deben reflejar:

- apertura al diálogo,
- aceptación de críticas constructivas,
- firmeza en la defensa de los valores institucionales,
- compromiso con la colaboración mutua.

#### 4.4 Transparencia y veracidad

Se dará información veraz y clara sobre PROCLADE, sus actividades, procesos y procedimientos.

#### 4.5 Confidencialidad

Cuando una solicitud afecte a terceros (personas u organizaciones), PROCLADE **no dará información privada**, salvo que exista:

- autorización expresa,

- un canal público legítimo de contacto.

Desde la transparencia que caracteriza a Fundación PROCLADE, ponemos a tu disposición toda la información relativa a nuestra política de privacidad y al tratamiento de tus datos personales, siguiendo y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR/RGPD)

#### **4.6 Coordinación interna**

Si una respuesta requiere implicar a personas de la Fundación —trabajadores, voluntarios, patronos—, se hablará previamente con ellos, se acordará la respuesta institucional y se planificará el modo de asumir responsabilidades.

#### **4.7 Coherencia con la Misión y Visión**

Se cuidará especialmente la relación con el interesado cuando la consulta o queja tenga relación con los objetivos fundamentales de PROCLADE.

#### **4.8 Cumplimiento del Código Ético (CONGDE)**

Todas las actuaciones deben alinearse con los valores y principios del sector de cooperación y ONG.

### **5. TIPOS DE COMUNICACIONES:**

#### **5.1 Consultas e información general**

Relacionadas con proyectos, actividades, voluntariado, donaciones, transparencia, etc.

#### **5.2 Peticiones de colaboración o apoyo institucional**

Incluye ofertas de voluntariado, currículums, solicitudes de financiación externa, etc.

#### **5.3 Quejas o reclamaciones**

Expresiones de insatisfacción relacionadas con errores, falta de respuesta, trato, incumplimientos, etc.

#### **5.4 Denuncias**

Alertas sobre:

- irregularidades,
- corrupción, fraude o mala praxis,
- abusos o vulneraciones de derechos,
- incumplimiento de códigos éticos,
- situaciones contrarias al Entorno Seguro.

### 5.5 Alertas o situaciones de riesgo en Entorno Seguro

Incluyen:

- comportamientos inapropiados,
- indicios de abuso, negligencia o maltrato,
- vulneraciones del bienestar físico o emocional de menores o personas vulnerables,
- falta de medidas preventivas o incumplimiento de protocolos de protección.

## 6. CANALES DISPONIBLES

### 6.1 Canal de Denuncias

Disponible para denuncias identificadas o anónimas:

- Formulario web oficial del Canal de Denuncias.
- Correo electrónico: **denuncias@fundacionproclade.org**.
- Otros medios habilitados si el denunciante lo requiere (teléfono, correo postal, presencial).

### 6.2 Otros canales

Para consultas, peticiones y quejas:

- Correo-e institucional.
- Teléfono.
- Formularios web generales.
- Comunicación presencial.

## 7. INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LAS DENUNCIAS

De acuerdo con el canal oficial:

- Descripción clara y detallada de los hechos.
- Fechas, lugares y personas involucradas (si se conocen).
- Documentación o evidencias (opcional).
- En denuncias identificadas: nombre y correo electrónico.
- Aceptación de la política de privacidad.

Las denuncias pueden ser **anónimas**.

## 8. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- La identidad del denunciante será protegida rigurosamente.
- Ningún dato personal será divulgado sin consentimiento o requerimiento legal.
- Se protegerá contra cualquier represalia a denunciantes o personas afectadas.
- La información será custodiada y conservada únicamente durante el tiempo

legalmente necesario.

## 9. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

### 9.1 Procedimiento para consultas y solicitudes de información

1. Se derivan al departamento responsable si el tema es claro.
2. Si afecta a varios departamentos, se deriva al departamento de Comunicación.
3. Si se relaciona con gestión interna, transparencia o gobierno, responde Presidencia o Dirección.
4. Si el responsable no está disponible, Comunicación o Presidencia asumen la respuesta.
5. El plazo máximo de respuesta es **una semana**.

### 9.2 Procedimiento para quejas

1. La persona que la recibe debe contestar **de inmediato**, agradeciendo y confirmando recepción.
2. Si se puede resolver directamente y con satisfacción, se hace sin necesidad de pasos adicionales.
3. En cualquier caso, Presidencia/Dirección debe ser informada.
4. Si requiere análisis:
  - Se deriva inmediatamente a Presidencia/Dirección.
  - Esta se reúne con los departamentos implicados.
  - Se estudian errores, responsabilidades y soluciones.
5. El Presidente/Dirección responde al demandante en **2–3 días**, ofreciendo:
  - reconocimiento del error si lo hubiese,
  - explicación,
  - disculpas cuando proceda,
  - propuesta de solución.
6. Se documentará todo en una carpeta de seguimiento:
  - correos,
  - documentos,
  - resoluciones.
7. Los documentos se archivarán hasta **6 años**, salvo casos sin repercusiones, que podrán eliminarse previa decisión de Presidencia.

### 9.3 Procedimiento para denuncias

1. Recepción por el formulario o correo específico.
2. Registro confidencial en carpeta protegida.
3. Evaluación preliminar del caso.

4. Si procede:
  - Inicio de investigación interna.
  - Reunión con departamentos afectados.
  - Adopción de medidas preventivas inmediatas cuando exista riesgo.
5. Comunicación al denunciante (si está identificado).
6. Adopción de medidas correctivas y, si procede, traslado a autoridades competentes.
7. Archivo y documentación completa del caso.

#### 9.4 Procedimiento para situaciones de Entorno Seguro

Se actuará conforme a los protocolos de protección:

1. **Actuación inmediata** ante cualquier indicio de riesgo.
2. Protección prioritaria de la persona afectada.
3. Notificación a responsables de Entorno Seguro.
4. Evaluación del riesgo y medidas de intervención.
5. Acompañamiento y apoyo a la víctima o persona vulnerable.
6. Registro de la incidencia y seguimiento continuo.
7. Derivación a autoridades, si procede.

#### 10. RESPONSABILIDADES INTERNAS

- **Departamentos competentes:** consultas y peticiones específicas.
- **Comunicación:** temas transversales o generales.
- **Presidencia / Dirección:**
  - solicitudes institucionales,
  - respuestas sensibles o estratégicas,
  - quejas graves,
  - denuncias,
  - situaciones complejas de Entorno Seguro.
- **Responsables del Canal de Denuncias:** recepción, evaluación y tratamiento confidencial.
- **Responsables de Entorno Seguro:** prevención y gestión de casos de riesgo.

#### 11. TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

La Fundación mantiene:

- auditorías externas,
- accesibilidad de información pública,
- revisión periódica de protocolos,

- cumplimiento del Código de Conducta de la CONGDE,
- mejora continua en procesos de protección y atención.

## **12. ALCANCE Y LIMITACIONES**

- El Canal de Denuncias no sustituye los canales ordinarios de consulta.
- Solo se responderán comunicaciones auténticas, no spam o envíos masivos.
- El protocolo se revisará periódicamente para asegurar su eficacia.

## **13. COMPROMISO INSTITUCIONAL CON EL ENTORNO SEGURO**

PROCLADE garantiza:

- entornos libres de violencia, abuso o maltrato;
- relaciones basadas en el respeto;
- formación continua en protección;
- prevención y evaluación sistemática del riesgo;
- accesibilidad a los protocolos por parte de todas las personas vinculadas.