

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:
 - o Se deriva inmediatamente a Presidencia/Dirección.
 - o Esta se reúne con los departamentos implicados.
 - o Se estudian errores, responsabilidades y soluciones.
5. El Presidente/Dirección responde al demandante en **2–3 días**, ofreciendo:
 - o reconocimiento del error si lo hubiese,
 - o explicación,
 - o disculpas cuando proceda,
 - o propuesta de solución.
6. Se documentará todo en una carpeta de seguimiento:
 - o correos,
 - o documentos,
 - o 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.