



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Los medios digitales son hoy una parte importante en la comunicación de nuestra sociedad actual, y han venido a transformar la forma de comunicarnos y, por lo tanto, en nuestras múltiples áreas de acción: personal, social y empresarial. Las herramientas digitales permiten a las empresas e instituciones mantener un flujo constante de información, y la tan necesaria retroalimentación, tanto con el público interno, como externo de las instituciones y/o las empresas.

De acuerdo a lo anterior, Fundación Tierra de Esperanza, pone a disposición no solo de todos sus colaboradores y colaboradoras, sino de la comunidad completa, este canal para una comunicación efectiva y eficiente con cada uno de ellos y ellas.

El uso de este canal de comunicación cuenta con algunas reglas, y se expresan a continuación:

Primero: en este canal se puede realizar tres tipos de comunicación:

- 1.- Hacer consultas: la que vamos a entender como una acción que busca o solicita información para aprender sobre una cosa, una situación, o procedimiento institucional.
- 2.- Hacer sugerencias: entendiendo esto como una acción que busca hacer una recomendación sobre una cosa, situación o procedimiento institucional.
- 3.- Hacer denuncias: refiriéndonos con esto a una acción de comunicación para entregar información que cualquier persona realiza, acerca de hechos que han ocurrido y que pueden ser constitutivos de un delito.

Segundo: Se podrá compartir y/o subir documentos en distintos formatos, ya sea en PDF, WORD...etc., lo cual puede servir de respaldo para la comunicación.

Tercero: Este canal de comunicación está habilitado para ser operado por NNA y familias y/o adultos responsables sujetos de atención, por colaboradores y colaboradoras de Fundación Tierra de Esperanza, y por la comunidad en general, desde cualquier lugar que tenga acceso a internet.

Cuarto: Como se trata de una comunicación formal, las personas que deseen hacer uso de este canal, deben registrar sus datos personales, es decir nombre completo, RUN o RUT,



correo electrónico, número teléfono, y las y los NNA deben registrar su fecha de nacimiento.

Quinto: una vez que haya leído y aceptado términos y condiciones de uso, debe leer y aceptar la política de usos de datos, ya que si ambos requisitos, no se podrá generar la comunicación para su consulta, sugerencia y/o denuncia.

Sexto: una vez leído y aceptado termino y condiciones de uso, y la política de usos de datos, debe elegir el tipo de comunicación que desea realizar, es decir, consulta, sugerencia y/o denuncia, éstos los encuentran en el costado izquierdo superior de su pantalla.

Séptimo: Ahora bien, una vez que haya redactado y enviado el documento, consulta, sugerencia y/o denuncia, automáticamente le llegará a su correo electrónico un código, el cual le permitirá hacer seguimiento a su consulta, sugerencia y/o denuncia.

Octavo: Las consultas, sugerencia y denuncias son derivadas a la Encargada de Prevención del Delito, quien es la responsable de tramitar en el más breve plazo la o las respuestas, estableciendo como límite 30 días de corrido para dar respuesta a las mismas. Si por alguna razón no se pudiese enviar respuesta en ese plazo, se informará al correo electrónico del interesado de que su solicitud está en curso y se le ofrecerá un nuevo plazo.

Noveno: Sus datos personales **nunca** serán utilizado para ningún fin que no sea darle formalidad a su consulta, sugerencia y/o denuncia, y quedará explicitado en documento denominado “Política de usos de datos personales”, el que también deberá aceptar, antes de generar la comunicación.

Nuestro objetivo, es brindar un espacio de participación y de comunicación formal, y la oportunidad fortalecer la interacción con todas y todos quienes deseen ser un aporte a nuestra comunidad de Fundación Tierra de Esperanza.

Por una mejora continua, quedamos atentos y agradecidos por ser parte de la comunidad de Fundación Tierra de Esperanza.

