TIERRA DE ESPERANZA
Fundación Chilena por la Infancia, sus Derechos y su Futuro

PROCEDIMIENTO FRENTE A CONSULTAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Procedimiento y plazo para entrega de respuesta y resolución:

Por la naturaleza del contenido de la información entregada a través del Canal de Denuncia (https://compliance.tdesperanza.cl), se diferenciarán los "Procedimientos Comunes frente a Consultas, Sugerencias y Denuncias" de las "Acciones Específicas frente a Denuncias", así como también respecto de las denuncias que deben realizar las y los profesionales a través de la dirección de cada proyecto de FTdE a lo largo del país, casos en los cuales, esta fundación cumplirá estrictamente con lo establecido por la normativa establecida.

Encargada/o de Prevención de delitos (EPD) da una respuesta inmediata a quien haga consulta, sugerencia y/o denuncia, acusando recibo de la misma y dependiendo de la naturaleza de lo denunciado, y en complemento a esta primera respuesta, es posible entregar respuestas que la complementen y/o profundicen dentro de un plazo de hasta 30 días hábiles.

- 1.-EPD tomará contacto vía telefónica o bien a través de correo electrónico, dentro de los 30 días hábiles mencionados en el párrafo anterior, con la persona que hace la consulta, sugerencia y/o denuncia, con el objetivo de obtener más información o bien para precisar la recibida.

- 2.-EPD analiza antecedentes entregados (consultas, sugerencia o denuncia), realiza coordinación con las instancias institucionales pertinentes: dirección ejecutiva, direcciones de área, direcciones zonales, etc. para dar respuesta oportuna y adecuada al contexto de la comunicación.

- 3.-EPD después de finalizado el proceso toma contacto con las personas que originaron la consulta, sugerencia y/o denuncia, para conocer de ellas mismas su conformidad y/o satisfacción respecto de la respuesta institucional.