

	Asociación de Exalumnas del Colegio las Esclavas	 CENTRO JUVENIL Y BIBLIOTECA LAS MAÑANITAS
	Documento: Procedimiento de Denuncias y Sugerencias, Documento: Público	Versión: 1.0, Fecha: 18 de mayo de 2026 Próxima revisión: Mayo, 2029

1. PROPÓSITO

El propósito de esta política es garantizar que la Asociación de Exalumnas del Colegio Las Esclavas cumpla su misión de impulsar a niños y adolescentes a descubrir y desarrollar su potencial en un entorno seguro y acogedor, asegurando en todo momento protección y buen trato. La Asociación prioriza que todas sus actividades y programas se realicen en un espacio de aprendizaje divertido, abierto a todos y equitativo, libre de abusos, maltrato o discriminación, con un compromiso firme hacia la salvaguarda de los derechos humanos y el bienestar de toda su comunidad.

Esta política se fundamenta en los principios de dignidad, respeto y trato justo, y se concreta mediante compromisos de prevención, protección y actuación responsable.

2. DEFINICIONES

- **Derechos humanos:** Son las garantías básicas que protegen la dignidad y libertad de todas las personas.
- **Salvaguarda:** Medidas para prevenir y responder a situaciones de abuso o riesgo.
- **Vulneración de derechos:** Cuando se daña o limita la seguridad, integridad o respeto hacia una persona.
- **Abuso o maltrato:** Cualquier forma de violencia física, psicológica, sexual o de abandono.
- **Canal de denuncias:** Medio accesible y confidencial para reportar preocupaciones, abusos o incumplimientos.

3. ALCANCE

Esta política aplica a todas las personas vinculadas a la Asociación de Exalumnas del Colegio Las Esclavas: Junta Directiva, personal contratado, voluntarios, aliados y beneficiarios. Su cumplimiento es obligatorio en todo momento y en cada acción, actividad o proyecto que se realice, dentro o fuera de las instalaciones, asegurando siempre el respeto y la protección de los derechos humanos.

4. PROCEDIMIENTO

La Asociación activa mecanismos de prevención y control para salvaguardar los derechos humanos en todas sus acciones. Estas pautas guían la acción diaria y aseguran una respuesta oportuna frente a cualquier riesgo o vulneración.

A) Políticas, Conducta y Concienciación

Adoptar y aplicar normas internas y el Código de Ética y Conducta para orientar el comportamiento de todas las personas vinculadas a la Asociación, fomentando integridad, respeto y responsabilidad. Transmitir información básica a quienes colaboran para reforzar la promoción de los derechos humanos en todas las acciones.

B) Evaluación y Manejo de Riesgos

Analizar, planificar y desarrollar todas las acciones con un enfoque preventivo que permita anticipar posibles riesgos y adoptar medidas adecuadas para garantizar un entorno seguro, responsable y respetuoso de los derechos humanos. Definir y seguir protocolos claros para identificar, reportar y gestionar conflictos o cualquier forma de abuso de manera oportuna y responsable.

C) Canales de Denuncia y Protección de Denunciantes

Contar con mecanismos simples y seguros para que cualquier persona pueda reportar situaciones de vulneración, asegurando que cada caso reciba la atención necesaria, protegiendo la privacidad y garantizando que toda la información sensible se maneje de forma segura y responsable. Garantizar que quienes presenten una denuncia estén libres de represalias y cuenten con respaldo durante todo el proceso.

D) Manejo de Información

Resguardar la información personal y sensible de todas las personas vinculadas a la Asociación, asegurando un manejo seguro y responsable de datos, imágenes y publicaciones.

E) Medidas Correctivas

Establecer medidas claras y proporcionales frente a cualquier incumplimiento de las políticas de la Asociación, incluyendo el Código de Ética y Conducta. Estas medidas aplican a todas las personas vinculadas a la Asociación, se ejecutan de forma transparente y justa.

F) Atención y Seguimiento a Denuncias

Atender cada denuncia con prontitud, dar respuesta adecuada y aplicar las medidas necesarias. Dar seguimiento continuo para asegurar que las acciones tomadas sean efectivas y que se proteja el bienestar y los derechos de todas las personas afectadas.

5. RESPONSABILIDADES

- **Junta Directiva**

Supervisar y aprobar las políticas generales, asegurando que la organización cumpla con los estándares de protección de derechos humanos.

- **Dirección Ejecutiva**

Garantizar la implementación efectiva de la política, velando por que se cumplan los

principios, procedimientos y mecanismos establecidos, y asegurando que se tomen acciones oportunas frente a cualquier riesgo o vulneración detectada.

- **Personal contratado y voluntarios**

Cumplir con la política en el día a día, reportar riesgos o incidentes, y participar activamente en la prevención y protección de los derechos humanos.

Nota: En caso de conformarse un **Comité de Coordinación y Apoyo**, éste tendrá la responsabilidad de brindar acompañamiento técnico y sugerencias en la aplicación de esta política, sin sustituir las funciones de la Junta Directiva ni de la Dirección Ejecutiva.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Código de Ética y Conducta
- Política de Comunicación Interna y Externa
- Procedimiento de denuncias
- Protección de datos
- Reglamentos internos

7. DIVULGACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La Política de Salvaguarda de Derechos Humanos se difundirá internamente y estará disponible en la página web para consulta externa. Será revisada cada tres años, o antes si surgen cambios o mejoras necesarias, para mantener su vigencia y efectividad. Toda modificación será aprobada por la Junta Directiva y comunicada oportunamente.

Procedimiento de Denuncias y Sugerencias

1. PROPÓSITO

Este documento tiene como objetivo garantizar que la Asociación disponga de un mecanismo seguro, confidencial, transparente y accesible para que personal contratado, voluntarios, beneficiarios o terceros puedan comunicar:

- Posibles irregularidades, conflictos de interés o incumplimientos del Código de Conducta.
- Quejas relacionadas con procesos, servicios o actuaciones de la Asociación.
- Sugerencias orientadas a mejorar las actividades, programas o servicios.

El procedimiento se fundamenta en los siguientes principios:

- Confidencialidad y protección de datos personales: conforme a la Ley 81 de 2019, se garantiza la protección de la identidad y de la información suministrada, evitando cualquier uso indebido o divulgación no autorizada.

- **Accesibilidad:** el canal estará disponible de manera sencilla y gratuita para todos los grupos vinculados con la Asociación.
- **Transparencia:** las denuncias y sugerencias serán gestionadas con criterios claros y verificables, garantizando el contradictorio y la igualdad de oportunidades.
- **Protección contra represalias:** se asegura que ninguna persona que comunique de buena fe será objeto de sanciones, discriminación o represalias.

2. DEFINICIONES

- **Denuncia:** comunicación sobre hechos que puedan constituir irregularidades, conflictos de interés o incumplimiento del Código de Conducta, susceptibles de alguna acción disciplinaria o de mejoramiento.
- **Queja:** manifestación de inconformidad sobre procesos, servicios o actuaciones de la Asociación que requieran atención o mejora.
- **Sugerencia:** propuesta para optimizar procesos, programas o actividades de la Asociación.
- **Evidencia:** documentos, testimonios o información que respalde una denuncia, queja o sugerencia.
- **Confidencialidad:** obligación de proteger la información y la identidad del denunciante, conforme a la Ley 81 de Protección de Datos Personales.
- **Anonimato:** derecho de presentar denuncias, quejas o sugerencias sin necesidad de identificarse.

3.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal contratado, voluntarios, beneficiarios y terceros vinculados con la Asociación que deseen comunicar inquietudes, denuncias, quejas o sugerencias.

4.- PROCEDIMIENTO

1. **Recepción:** Las denuncias, quejas o sugerencias podrán recibirse a través de los canales habilitados (formulario a través de correo electrónico, dirección ejecutiva, administración del centro).
2. Si el denunciante proporciona datos de contacto, se confirmará la recepción.

3. La Asociación mantendrá al menos dos vías de comunicación para garantizar redundancia y accesibilidad.
4. Registro y Clasificación: La información será registrada de manera confidencial y segura, cumpliendo con la Ley 81 de 2019 sobre protección de datos personales. Se verificará que el caso esté dentro del alcance de esta política.
5. Evaluación Preliminar: Se analizará si la denuncia amerita investigación. En casos graves o que puedan involucrar la intervención de las autoridades competentes, se remitirá a la Junta Directiva.
6. Investigación: Se recopilará información, realizarán entrevistas y revisarán documentos. Podrá participar un miembro designado de la Junta Directiva. En caso de indicios de delitos, se notificará a las autoridades conforme a la legislación vigente.
7. Resolución: Se aplicarán medidas correctivas, disciplinarias o de mejora según corresponda. Todo el proceso quedará documentado en un informe interno, respetando la confidencialidad.
8. Cierre y Comunicación: Se informará al denunciante sobre el resultado general (sin revelar datos sensibles ni información protegida por ley). El caso será archivado de manera segura y confidencial.

5.- RESPONSABILIDADES

1. Junta Directiva: Intervenir en casos graves, en denuncias que involucren a la Dirección Ejecutiva o cuando se requiera su revisión. Aprobar medidas y garantizar cumplimiento de la normativa nacional.
2. Dirección Ejecutiva: Recibir y gestionar inicialmente todas las denuncias, quejas o sugerencias. Asegurar la confidencialidad, proteger la identidad de quien comunica y garantizar el anonimato si así se solicita.
3. Denunciante: Proporcionar información veraz y relevante, con la seguridad de que sus datos personales serán protegidos conforme a la Ley 81 de 2019 y que no enfrentará represalias por actuar de buena fe.

Nota: En caso de conformarse un Comité de Coordinación y Apoyo, éste brindará acompañamiento técnico y sugerencias en la aplicación de este procedimiento sin sustituir las funciones de la Junta Directiva ni de la Dirección Ejecutiva.

6.- DIVULGACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El procedimiento de Denuncias y Sugerencias será difundido internamente y publicado en la página web de la Asociación para consulta externa.

Se revisará cada tres años o cuando existan cambios normativos relevantes o situaciones que evidencien oportunidades de mejora.

Cualquier actualización será aprobada por la Junta Directiva y comunicada oportunamente, garantizando que la versión vigente esté siempre disponible.