

Política y Protocolo de Gestión de Quejas y Reclamos

Código del documento	CNX-POL-GPIP-02
Versión	1.0
Fecha de elaboración	17 de junio de 2026
Elaborado por	Valentina — Comunicaciones, Consultora Conexium
Aprobado por	Juan Álvarez Guzmán, Director Ejecutivo
Próxima revisión	Junio de 2027

Objetivo

Contar con un canal formal, accesible y seguro para que cualquier persona o institución afectada por las actividades de Conexium —estudiantes, docentes, sostenedores, equipos de programas, proveedores, comunidades o público general— pueda plantear preocupaciones, quejas o reclamos, y asegurar que estos se gestionen con un flujo de trabajo claro, plazos definidos y responsables asignados.

Alcance

Esta política aplica a toda queja relacionada con el actuar de Conexium en su rol institucional y en la ejecución de los programas y proyectos que opera o en los que participa, independientemente del canal por el cual se reciba.

Principios

- **Accesibilidad:** el canal de quejas está disponible públicamente y no requiere conocimientos técnicos ni costo alguno para ser utilizado.
- **Confidencialidad:** la identidad de la persona denunciante y el contenido de la queja se manejan de forma reservada, conocidos solo por quienes deben intervenir en su resolución.
- **No represalias:** Conexium garantiza que ninguna persona sufrirá consecuencias negativas por presentar una queja de buena fe.
- **Trato justo y oportuno:** toda queja recibe una respuesta dentro de los plazos establecidos en este protocolo, con una resolución fundamentada.
- **Mejora continua:** los aprendizajes derivados de las quejas se utilizan para revisar procesos y prevenir nuevas ocurrencias.

Canales de recepción

Cualquier persona puede presentar una queja a través de:

- El formulario de contacto disponible en www.conexium.cl / Transparencia
- El correo electrónico denuncia@conexium.cl, indicando en el asunto “Queja o reclamo”.
- De forma presencial o telefónica a cualquier integrante del equipo Conexium, quien debe registrarla según el procedimiento descrito a continuación.

Las personas que lo prefieran pueden presentar su queja de forma anónima; en ese caso, Conexium podrá tener limitaciones para solicitar antecedentes adicionales o comunicar el resultado directamente a quien la presentó.

Protocolo de gestión y seguimiento

Toda queja recibida se registra y gestiona siguiendo el siguiente flujo:

1. **Recepción y registro (1 día hábil).** La persona que recibe la queja —o quien esté a cargo de administración— la incorpora al Registro Interno de Quejas, indicando fecha, canal, descripción de los hechos y, si corresponde, datos de contacto de quien la presenta.
2. **Confirmación de recepción (5 días hábiles).** Se comunica a la persona denunciante —cuando se cuenta con sus datos de contacto— que su queja fue recibida y se encuentra en evaluación.
3. **Asignación de responsable.** Según la naturaleza de la queja, la Dirección Ejecutiva asigna a la persona o equipo responsable de investigarla y resolverla: asuntos laborales o administrativos a Administración; asuntos de un proyecto o programa específico a su coordinación; asuntos de conducta institucional o ética a la Dirección Ejecutiva directamente.
4. **Investigación y resolución (20 días hábiles).** La persona responsable revisa los antecedentes, consulta a las partes involucradas cuando corresponde y define una resolución. Si se requiere más tiempo, se informa a la persona denunciante el motivo y el nuevo plazo estimado.
5. **Comunicación del resultado.** Se informa a la persona denunciante el resultado de la gestión y, si corresponde, las medidas correctivas adoptadas.
6. **Cierre y registro de aprendizajes.** Se actualiza el Registro Interno de Quejas con el estado “resuelta”, la fecha de cierre y, cuando sea pertinente, se documentan mejoras a procesos para evitar la repetición del hecho.

Registro y seguimiento

Karla Echeverría, gerente de administración y finanzas, mantiene el Registro Interno de Quejas actualizado, con el estado de cada caso y la persona responsable asignada. La Dirección Ejecutiva revisa este registro de forma semestral como parte de la supervisión del desempeño de impacto de Conexium.

Protección a la persona denunciante

Conexium no tomará ni permitirá ninguna medida de represalia —despido, desvinculación de un proyecto, trato desigual u otra— contra quien presente una queja de buena fe, sea o no finalmente acogida.

APROBACIÓN

Juan Álvarez Guzmán

Director Ejecutivo, Consultora Conexium