

Mecanismos, normas y procedimientos para la tramitación de reclamaciones de Caritas Internationalis

Primera parte: Normas para la tramitación de reclamaciones

1.1. Introducción

Como organización esencial de la iglesia católica, la visión, la misión y los valores de Caritas Internationalis promueven nuestra creencia y nuestro compromiso, por un mundo en el que los derechos y la dignidad de cada persona sean respetados. Para asegurar que Caritas Internationalis rinda plenamente cuentas a todas las partes interesadas, los miembros acatan el *Código ético* y el *Código de conducta del personal* de sus respectivas organizaciones. Aseguramos que las personas a las que servimos y acompañamos, las comunidades, los colaboradores, los voluntarios y el personal sean capaces de comunicar cualquier carencia, problema o mal comportamiento que perciban, mediante canales adecuados, seguros, accesibles y confidenciales. Este mecanismo le permite a Caritas Internationalis cerrar completamente el círculo de rendición de cuentas, detectando posibles lagunas y carencias en su forma de actuar y en su relación con las personas a las que sirve.

Caritas Internationalis se compromete a fortalecer su cultura de la responsabilidad, que evita estas malas prácticas y abusos, trabajando para la prevención y la formación, y a hacer un examen más exhaustivo a la hora de contratar al personal y aceptar a los voluntarios. Se compromete también a reparar el daño causado por falsas acusaciones.

Caritas Internationalis, como parte de un movimiento constante para mejorar la rendición de cuentas a todos aquellos a los que sirve, personas y comunidades, ha creado un Mecanismo para la Tramitación de Reclamaciones (MTR) para su Secretariado General. Este mecanismo es de fácil uso, seguro y accesible, así como sencillo, eficaz y efectivo, y no supone una carga excesiva. Dicho mecanismo implicará, además, el cuidado pastoral de las víctimas.

Esta política es aplicable al personal¹ y los asociados² del Secretariado General de Caritas Internationalis, así como al personal que haya sido trasladado mediante los mecanismos de apoyo estipulados por Caritas Internationalis. El MTR de Caritas Internationalis no sustituye los mecanismos individuales de tramitación de reclamaciones, que las organizaciones miembro ya estén empleando, sino que constituye un canal alternativo y complementario para tramitar reclamaciones que puede activarse en determinadas circunstancias y cuando se cumplan ciertas condiciones. Caritas Internationalis reconoce que las organizaciones miembro son las responsables principales de la tramitación de reclamaciones.

El propósito de esta política es:

- animar a detectar y combatir cualquier comportamiento inapropiado, poco ético o inadecuado en todos los niveles de la organización;
- asegurar que cualquiera que se percate de una mala conducta sea apoyado en total confidencialidad a la hora de denunciar cuestiones que sospeche que pueden suponer algo inapropiado, poco ético o inadecuado;
- ofrecer procedimientos claros para la denuncia de tales cuestiones;

¹ El término “personal” hace referencia a todos los trabajadores, voluntarios, personal en prácticas y miembros de la junta.

² El término “asociados” se refiere a los consultores y a los contratistas.

- gestionar toda la información revelada de forma oportuna, coherente y profesional;
- ofrecer la garantía de que toda la información revelada será registrada seriamente, tratada de manera confidencial y tramitada sin miedo a represalias.

1.2. Alcance y limitación de las normas

Una reclamación es la expresión y declaración de que algo es insatisfactorio o inaceptable con relación a los estándares de calidad del trabajo establecidos o a las acciones realizadas, o no realizadas, por el personal o los asociados, lo cual causa angustia a las partes afectadas, directa o indirectamente.

Qué reclamaciones pueden hacerse:

Alegación de violaciones del *Código de conducta* de Caritas Internationalis, del *Código ético* y de la *Política de protección de menores y adultos vulnerables*, por parte del personal del Secretariado General, en lo que respecta a irregularidades financieras, corrupción, fraude, abuso y explotación sexual, y a la falta de garantías sobre la protección de la infancia.

Reclamaciones anónimas:

Reconocemos que en algunas circunstancias puede ser difícil hablar abiertamente. Por lo tanto, Caritas Internationalis aceptará y tramitará con cautela reclamaciones anónimas siempre y cuando haya *suficiente información* para aclarar las cuestiones, justificar las reclamaciones e investigar las alegaciones adecuadamente.

Reclamaciones malintencionadas:

Si en la investigación se descubre que se ha hecho una acusación falsa, deliberadamente y pretendiendo causar daño, y si el demandante es un trabajador de Caritas Internationalis, se tomarán las medidas disciplinarias oportunas, incluido el despido. Las denuncias que resulten haber sido realizadas malintencionadamente serán consideradas como una grave ofensa disciplinaria. Si la identidad de la persona contra la cual se ha realizado una acusación malintencionada se hizo pública, Caritas Internationalis velará para rehabilitar y restablecer su reputación.

Reclamaciones contra miembros del clero o congregaciones religiosas:

Las reclamaciones contra trabajadores y asociados que sean miembros del clero o de congregaciones religiosas serán tratadas en coordinación con la orden religiosa a la que dichas personas pertenezcan o con el obispo competente.

Qué reclamaciones no serán procesadas:

Las reclamaciones relacionadas con agravios al personal de las organizaciones miembro, problemas de rendimiento, cuestiones de empleo y laborales, entorno laboral hostil y acoso en el lugar de trabajo serán gestionadas exclusivamente por las organizaciones miembro, mediante las debidas políticas y procedimientos de la legislación nacional y de RRHH (Manual de RRHH, política de agravios).

1.3. Quién puede hacer una reclamación dentro de estas normas

1. Cualquiera que se vea afectado por actividades llevadas a cabo por el Secretariado General de Caritas Internationalis. Las reclamaciones que el Secretariado General de Caritas Internationalis reciba contra una organización miembro serán remitidas a la organización miembro para que esta la investigue y tome las medidas oportunas.
2. El personal y los asociados del Secretariado General de Caritas Internationalis.
3. El personal y los asociados de las organizaciones miembro.
4. Los donantes, el público.

1.4. Obligación de notificación

Cualquier trabajador o asociado que sepa o tenga sospecha de una potencial violación del *Código de conducta* de Caritas Internationalis, del *Código ético* o de las *Normas de protección de menores y adultos vulnerables* tiene la obligación de denunciar dichos problemas. El incumplimiento de esta norma implicará medidas disciplinarias.

1.5. Áreas clave y tipos de reclamación

Las áreas clave de posibles reclamaciones pueden incluir, aunque no exclusivamente, las siguientes:

1. comportamiento o conducta del personal y los asociados del Secretariado General de Caritas Internationalis;
2. comportamiento o conducta del personal y los asociados de las organizaciones miembro;
3. irregularidades financieras, como el uso indebido de los fondos, el fraude o la corrupción;
4. acoso, incluido el abuso y la explotación sexual;
5. abuso emocional, como la coerción, la humillación, la intimidación y el hostigamiento.

1.6. Confidencialidad

Todas las reclamaciones, ya sean confidenciales o no, serán tratadas de manera confidencial. En algunos casos, puede que sea necesario revelar la información a terceras partes. Esto se decidirá caso por caso y, siempre que sea posible, con el consentimiento del demandante. Estos dos tipos de reclamación deben ser tratados de forma diferente, teniendo en cuenta los requerimientos específicos y los riesgos para las partes implicadas.

La confidencialidad es fundamental para garantizar la seguridad de los demandantes, los informantes, los testigos y la persona objeto de las reclamaciones. La información relativa a las reclamaciones y a las investigaciones con ella relacionadas solo deben compartirse cuando sea necesario conocer dicha información, lo cual ha de determinarse claramente en cada caso. Si se violara la confidencialidad, Caritas Internationalis podría tomar medidas disciplinarias, excepto cuando:

- la revelación sea requerida por ley;
- la revelación sea requerida por la dirección para el mayor beneficio de todas las partes implicadas;
- la revelación sea necesaria para obtener conocimientos específicos (médicos, jurídicos, otros).

Las reclamaciones que indiquen que se ha cometido un posible delito deberán ser referidas por el Secretariado General de Caritas Internationalis a las autoridades encargadas de la investigación de dichos asuntos.

1.7. Trabajar con las organizaciones miembro

El Secretariado General de Caritas Internationalis reconoce que las organizaciones miembro son las responsables principales de la gestión de las reclamaciones. Así pues, animará estratégica y constantemente a las organizaciones miembro para que elaboren su propio mecanismo de tramitación de reclamaciones. Lo hará de la siguiente forma:

- Ofreciendo apoyo a las organizaciones miembro para que creen un MTR y concienciando sobre el comportamiento esperado y los canales para reclamar.
- Ofreciendo apoyo a las organizaciones miembro para la construcción de capacidades en lo que respecta a las investigaciones.
- Animando a aquellos miembros con gran experiencia en MTR y PEAS (prevención de la explotación y el abuso sexual) a que actúen como defensores para otros miembros a través de un sistema de apoyo coordinado y armonizado.

Segunda parte: procedimiento de tramitación de reclamaciones

2.1. Recibir una reclamación

Las reclamaciones oficiales deben enviarse por escrito, por carta o correo electrónico, al oficial de tramitación de reclamaciones (OTR) de Caritas Internationalis, o bien a través del número de línea directa de Caritas Internationalis.

Si una reclamación se realiza por teléfono o en persona, pero no puede gestionarse en el momento de la conversación, se debe informar al demandante sobre el MTR de Caritas Internationalis, incluida la posibilidad de realizar una reclamación anónima. El demandante decide si desea o no presentar una reclamación oficialmente.

Las reclamaciones enviadas al Secretariado General de Caritas Internationalis solo serán abiertas por el OTR. El demandante recibirá acuse de recibo en el plazo de una semana.

2.2. Registrar las reclamaciones

Las reclamaciones se registrarán en un sistema interno de Caritas Internationalis. Dicho sistema tendrá acceso restringido y permitirá que se registren las reclamaciones tras la recepción de las mismas, que se controlen las medidas adoptadas y que queden reflejados los resultados.

2.3. Procesar las reclamaciones

Es responsabilidad del OTR evaluar previamente el tipo y el carácter de la reclamación y recomendar las medidas más adecuadas que deban tomarse. Esto será revisado y aprobado por el Comité de Tramitación de Reclamaciones (CTR). Las reclamaciones confidenciales serán tratadas según el procedimiento expuesto en el art. 2.4. Las funciones y responsabilidades del Secretariado General de Caritas Internationalis, los secretariados regionales y las organizaciones miembro se determinarán en esta fase.

Por regla general:

1. Las reclamaciones contra el personal y los asociados del Secretariado General de Caritas Internationalis serán gestionadas por el Secretariado General y por el OTR directamente.
2. Las reclamaciones contra el personal trasladado a través de los mecanismos de apoyo de Caritas Internationalis serán coordinadas con la organización Caritas que haya realizado el traslado, según proceda. Dicha organización es la principal responsable de investigar adecuadamente la reclamación, mientras que Caritas Internationalis se reserva el derecho a supervisar la investigación.
3. Las reclamaciones que impliquen a organizaciones miembro de Caritas que no tengan la capacidad para tramitar la reclamación serán evaluadas caso por caso. Si fuera necesario y si así lo solicitara la organización miembro pertinente, el Secretariado General de Caritas Internationalis trabajaría junto con la organización miembro para llevar a cabo la investigación, reforzando al mismo tiempo sus procedimientos internos y sus capacidades para gestionar reclamaciones.
4. Si una organización miembro no está dispuesta a actuar en lo que respecta a la reclamación, el Secretario General de Caritas Internationalis informará inmediatamente a la correspondiente Conferencia Episcopal para que se pueda realizar la debida investigación.
5. Las reclamaciones que impliquen a más de una organización miembro de Caritas serán coordinadas con las pertinentes organizaciones miembro de Caritas. El Secretariado General de Caritas Internationalis podría asumir un papel facilitador para asegurar que las medidas que se tomen sean transparentes, imparciales y coherentes.

Cuando una reclamación sea devuelta a la organización miembro, dicha organización comunicará a Caritas Internationalis en un plazo de treinta días la determinación de las infracciones y de los planes de actuación y de investigación y, si fuera necesario, solicitará la ayuda del Secretariado General.

2.4. Reclamaciones confidenciales

Las reclamaciones confidenciales se comunicarán inmediatamente al Secretario General de Caritas Internationalis. Él y el OTR realizarán el primer análisis y evaluación de la reclamación y acordarán el plan de actuación más adecuado. En cuanto a reclamaciones que contemplen denuncias de explotación y abuso sexual, el OTR las compartirá solo con el Secretario General de Caritas Internationalis. Las reclamaciones relacionadas con irregularidades financieras también serán compartidas con el Director Financiero y con el Tesorero de Caritas Internationalis. La gravedad de la reclamación determinará el modo en el que se llevará a cabo la investigación. Los detalles se compartirán solo cuando el conocimiento de los mismos sea estrictamente necesario.

Las reclamaciones confidenciales que contemplen una violación grave del Código de conducta de Caritas Internationalis, su *Código ético* o su *Política para la protección de menores y adultos vulnerables*, y que se refieran a personal³ o asociados⁴ de las organizaciones miembro, serán comunicadas por el Secretario General de Caritas Internationalis a su homólogo en las organizaciones miembro.

Estas reclamaciones respetan la estricta norma de confidencialidad y el principio de necesidad de conocer. El OTR solo comunicará al CTR los puntos básicos de la reclamación, es decir, el carácter de la reclamación, las medidas acordadas y, cuando estén listos, los resultados del procedimiento. No se comunicarán al CTR detalles relativos al nombre del denunciante, el informante, el acusado, la víctima o los testigos.

2.5. Proceso de investigación

El OTR será el principal responsable en la coordinación de la investigación. Las investigaciones se llevarán a cabo de manera confidencial y en el proceso solo participarán las personas que necesiten conocer la reclamación en cuestión. Las reclamaciones confidenciales complejas serán investigadas por expertos externos cualificados escogidos de entre un grupo preseleccionado y verificado de investigadores. El OTR seleccionará al investigador experto mejor cualificado basándose en el carácter de la reclamación, la localización geográfica y los requisitos lingüísticos.

La duración de las investigaciones variará dependiendo de su complejidad. El objetivo es concluir las en el menor tiempo razonablemente posible, sin superar, idealmente, los 60 días desde que la reclamación sea recibida. El informe final será compartido con el CTR para su revisión y aprobación.

La decisión sobre el tipo de medidas que se deben tomar tras el proceso de investigación será tomada por el Secretario General o, si él/ella es la persona acusada, por el Presidente de Caritas Internationalis.

Los costes relacionados con investigaciones iniciadas como resultado de reclamaciones contra el personal o los asociados del Secretariado General de Caritas Internationalis serán cubiertos por el Secretariado.

Los costes relacionados con investigaciones iniciadas como resultado de reclamaciones contra personas trasladadas mediante los mecanismos de apoyo estipulados por Caritas Internationalis

³ El término “personal” hace referencia a todos los trabajadores de las organizaciones miembro y a todos los miembros de la junta, así como a aquellos trabajadores trasladados mediante los mecanismos de apoyo estipulados por Caritas Internationalis.

⁴ El término “asociados” se refiere a los consultores, voluntarios, personal en prácticas y contratistas en servicio a las organizaciones miembro.

serán cubiertos por la organización u organizaciones miembro. Si esto no fuera posible, se estudiarían fuentes de financiación alternativas.

2.6. Comunicación de los resultados

El OTR enviará los resultados al demandante y a aquellas personas implicadas en la reclamación, según proceda.

Cuando se trate de una reclamación confidencial, el demandante, a menos que sea al mismo tiempo la víctima, no tendrá “derecho” a conocer los resultados de la investigación. El OTR comunicará al demandante si la reclamación ha sido o no corroborada. No se revelará ningún otro tipo de información o detalle.

2.7. Procedimiento de apelación

Caritas Internationalis desea que toda reclamación se resuelva de manera satisfactoria tanto para el demandante como para la organización. Si el demandante no se siente satisfecho con el resultado o los resultados, puede realizar una apelación al Secretario General o al Presidente de Caritas Internationalis trámite el OTR. Esto se puede hacer enviando una carta o un correo electrónico a la siguiente dirección:

Caritas Internationalis
Piazza San Calisto 16
00120 Ciudad del Vaticano
CHO@caritas.va

Aprobado por el Consejo de Representación el 29 de noviembre de 2018

Términos de Referencia

Comité de Tramitación de Reclamaciones de Caritas Internationalis

1.1. Contexto

Caritas Internationalis, como parte de una evolución constante para mejorar la rendición de cuentas a todos aquellos a los que sirve, personas y comunidades, ha creado un Mecanismo de Tramitación de Reclamaciones (MTR) para su Secretariado General. Este mecanismo es de fácil uso, seguro y accesible, así como sencillo, eficaz y efectivo, y no supone una carga excesiva.

Las *Normas y el procedimiento de tramitación de reclamaciones* son aplicables al personal⁵ y los asociados⁶ del Secretariado General de Caritas Internationalis, los miembros de los órganos directivos, los voluntarios, el personal en prácticas, los consultores, los contratistas y el personal de las organizaciones miembro que haya sido trasladado mediante los mecanismos de apoyo, estipulados por Caritas Internationalis. El MTR de Caritas Internationalis no reemplaza los mecanismos individuales de tramitación de reclamaciones que las organizaciones miembro ya estén empleando, sino que constituye un canal alternativo y complementario para tramitar reclamaciones que puede activarse en determinadas circunstancias y cuando se cumplan ciertas condiciones. Caritas Internationalis reconoce que las organizaciones miembro siguen siendo las responsables principales de la tramitación de reclamaciones.

Junto con el Oficial de Tramitación de Reclamaciones (OTR), el Comité de Tramitación de Reclamaciones es fundamental para garantizar que todas las reclamaciones recibidas a través del MTR de Caritas Internationalis sean gestionadas según los procedimientos y las directrices acordados.

1.2. Objetivo

Ayudar al Oficial de Tramitación de Reclamaciones a tomar las decisiones oportunas en cuanto a las reclamaciones recibidas a través del MTR de Caritas Internationalis, según los procedimientos y las directrices acordadas.

1.3. Composición

El Comité de Tramitación de Reclamaciones está compuesto por las siguientes personas:

1. El Oficial de Tramitación de Reclamaciones
2. Un miembro de la Junta Ejecutiva de Caritas Internationalis
3. El Secretario General de Caritas Internationalis
4. El Asistente Eclesiástico de Caritas Internationalis

Los miembros del CTR son nombrados por el Secretario General de Caritas Internationalis, con el asesoramiento del OTR y del Director de Recursos Humanos.

1.4. Responsabilidades

El CTR tiene la responsabilidad de:

⁵ El término “personal” hace referencia a todos los trabajadores, voluntarios, personal en prácticas y miembros de la junta.

⁶ El término “asociados” se refiere a los consultores y a los contratistas.

- Revisar la reclamación y aprobar las medidas propuestas por el OTR, o sugerir medidas alternativas si procede.
- Revisar y aprobar el informe final de la investigación o recabar más información si procede.
- Solicitar una investigación independiente si los informes no se consideran satisfactorios y/o si no se ha reconsiderado su revisión por parte de la organización miembro implicada.
- Recomendar las medidas disciplinarias adecuadas, si procede.

La decisión final es tomada por el Secretario General.

1.5. Confidencialidad

Los miembros del CTR están obligados a tratar toda la información recibida con la máxima confidencialidad. La violación de la confidencialidad supondrá la suspensión inmediata y la aplicación de la correspondiente medida disciplinaria.

1.6. Reclamaciones confidenciales

Las reclamaciones confidenciales respetan la regla estricta de la confidencialidad y el principio de la necesidad de conocer. El OTR solo comunicará al CTR los puntos básicos de la reclamación, es decir, el carácter de la reclamación, las medidas acordadas y, cuando estén listos, los resultados del procedimiento. No se comunicarán al CTR detalles relativos al nombre del denunciante, el informante, el acusado, la víctima o los testigos.

1.7. Reuniones

El OTR es el responsable de organizar las reuniones del CTR. Los miembros del CTR deben dar prioridad a su participación en las reuniones para poder asegurar que las reclamaciones se gestionan de manera oportuna.

1.8. Duración

Los miembros del CTR son nombrados por un periodo de dos años. El Secretario General de Caritas Internationalis, con el asesoramiento del OTR, puede renovar los nombramientos por un periodo de dos años más.

Oficial de Tramitación de Reclamaciones (OTR) de Caritas Internationalis

Descripción del puesto

1.1. Contexto

Caritas Internationalis, como parte de una evolución constante para mejorar la rendición de cuentas a todos aquellos a los que sirve, personas y comunidades, ha creado un Mecanismo de Tramitación de Reclamaciones (MTR) para su Secretariado General. Este mecanismo es de fácil uso, seguro y accesible, así como sencillo, eficaz y efectivo, y no supone una carga excesiva.

Las *Normas y el procedimiento de tramitación de reclamaciones* son aplicables al personal⁷ y los asociados⁸ del Secretariado General de Caritas Internationalis, los miembros de los órganos directivos, los voluntarios, el personal en prácticas, los consultores, los contratistas y el personal de las organizaciones miembro que haya sido trasladado mediante los mecanismos de apoyo estipulados por Caritas Internationalis. El MTR de Caritas Internationalis no reemplaza a los mecanismos individuales de tramitación de reclamaciones que las organizaciones miembro ya estén empleando, sino que constituye un canal alternativo y complementario para tramitar reclamaciones que puede activarse en determinadas circunstancias y cuando se cumplan ciertas condiciones. Caritas Internationalis reconoce que las organizaciones miembro siguen siendo las responsables principales de la tramitación de reclamaciones.

El puesto de Oficial de Tramitación de Reclamaciones (OTR) es fundamental para garantizar que todas las reclamaciones recibidas a través del MTR de Caritas Internationalis sean gestionadas según los procedimientos y las directrices acordados.

El OTR será el secretario ejecutivo del Comité de Tramitación de Reclamaciones (CTR) y se encargará de iniciar una sesión con el CTR cuando sea necesario seguir y revisar una reclamación.

1.2. Objetivo

Garantizar que todas las reclamaciones recibidas a través del MTR de Caritas Internationalis sean gestionadas de manera oportuna y justa, según los procedimientos y las directrices acordados.

1.3. Responsabilidades funcionales

Bajo la dirección del Secretario General:

- recibir las reclamaciones y dar acuse de recibo de las mismas de manera oportunas;
- estudiar y evaluar el tipo y el carácter de la reclamación, y recomendar la línea de actuación más apropiada;
- coordinar las reuniones con el Comité de Tramitación de Reclamaciones,
- referir al Secretario General de Caritas Internationalis las reclamaciones relativas a abusos y explotación sexual;
- coordinar y facilitar las investigaciones;
- enviar los resultados al demandante y a aquellos implicados en la reclamación, según proceda;

⁷ El término “personal” hace referencia a todos los trabajadores, voluntarios, personal en prácticas y miembros de la junta.

⁸ El término “asociados” se refiere a los consultores y a los contratistas.

- garantizar la confidencialidad en todo momento;
- seleccionar a expertos externos cualificados para que investiguen las reclamaciones confidenciales complejas;
- asegurarse de que las organizaciones miembro a las que se han devuelto reclamaciones comuniquen a Caritas Internationalis los resultados de la investigación de manera oportuna;
- establecer un sistema interno para el registro de reclamaciones, introducir y dar seguimiento a todas las reclamaciones recibidas y asegurar que la documentación relativa a las respuestas y los resultados sea registrada en el sistema;
- ayudar a las organizaciones miembro de Caritas a reforzar sus capacidades y sus procedimientos internos para gestionar las denuncias de abuso y explotación;
- asegurar que el personal, miembros de la junta, voluntarios, personal en prácticas y contratistas reciban una orientación adecuada sobre el MTR de Caritas Internationalis;
- identificar a organizaciones miembro con experiencia en MTR y PEAS para que actúen como ejemplo ayudando a otros miembros;
- trabajar con el departamento de Comunicaciones de Caritas Internationalis para elaborar mensajes de protección;
- asegurar que la información sobre cómo y dónde hacer una reclamación se mantenga actualizada y disponible en la página web de Caritas Internationalis y en Baobab, en inglés, francés y español.

1.4. Experiencia

- Considerable experiencia dirigiendo investigaciones de reclamaciones complejas y en la redacción de informes de alto nivel.
- Al menos 5 años de experiencia en puestos similares.
- Excelente conocimiento de la Confederación de Caritas.
- Experiencia demostrada en el diseño y realización de actividades de formación.

1.5. Competencias

- Habilidad para asimilar rápidamente una serie de informaciones complejas y para emitir juicios expertos.
- Alto nivel de precisión y atención al detalle.
- Habilidades comunicativas de alto nivel
- Habilidad para gestionar demandas conflictivas asegurando que se respeten las prioridades principales y los plazos mediante una gestión eficaz del tiempo.
- Gran conocimiento de los estándares internacionales sobre protección y rendición de cuentas y habilidad para aplicar los mismos.
- Excelentes habilidades para la comunicación oral y escrita en inglés. La fluidez en francés y/o español sería una ventaja.

1.6. Duración del encargo y lugar de destino.

- Dos años, renovable.
- El Oficial de Tramitación de Reclamaciones realiza su trabajo en el Secretariado General de Caritas Internationalis, en Roma.

1.7. Líneas de comunicación

Directa: Secretario General de Caritas Internationalis

Si la reclamación es contra el Secretario General, el Oficial de Tramitación de Reclamaciones informa directamente al Presidente.

El Oficial de Tramitación de Reclamaciones mantendrá una estrecha relación laboral con el Director de Recursos Humanos y con el Asesor Jurídico de Caritas Internationalis.