

Protocolo de actuación ante reclamaciones institucionales ante la Prelatura

Protocolo de la Prelatura del Opus Dei

05/03/2024

La Oficina de sanación y escucha ha sido creada por el Vicario regional del Opus Dei en Argentina para atender a las personas que pertenecieron a la Prelatura, o han

participado de sus actividades de formación, y que tienen reclamaciones de carácter institucional, con el fin de propiciar procesos de sanación.

Esta Oficina se puso en marcha tras la aprobación del **Protocolo de actuación ante reclamaciones institucionales** ante la Prelatura. Se trata de un paso más en la mejora de los procesos de escucha y acompañamiento que viene realizando la Obra desde hace décadas para que las personas que pertenecieron al Opus Dei tengan un canal de ayuda e interacción.

En el caso de la Región del Plata, en el año 2022 el vicario regional decidió constituir una **Oficina de Sanación y Resolución** que funciona de forma permanente. Actualmente, la coordinadora de esta Oficina es Marcela Pradells (abogada).

Para el funcionamiento de esta oficina, la Prelatura posee un protocolo de actuación en el que se dispone lo siguiente:

1. Si tiene una reclamación, puede comunicarse directamente con el coordinador de la Oficina de sanación y escucha a través del correo electrónico **escucha.ar@opusdei.org**. Desde ahí, su caso será canalizado para garantizar una atención adecuada.
2. La Oficina cuenta con personas preparadas (interlocutores) que acompañan a lo largo del proceso. Estas personas están preparadas para esta labor de escucha y ofrecerán un espacio de confianza que permita atender cada caso con empatía y respeto.
3. La misión de la Oficina es recopilar toda la información necesaria para comprender lo

ocurrido, valorar la magnitud del caso y buscar la mejor manera de ofrecer asistencia y sanación. Cada caso es analizado cuidadosamente, con un profundo respeto hacia las personas involucradas.

4. La Oficina trabajará junto al Vicario regional de la Prelatura para recomendar medidas concretas que puedan reparar, en la medida de lo posible, el daño ocasionado y restaurar la confianza, considerando cada caso de manera particular.
-