
**PROTOCOLO SOBRE
RECLAMACIONES INSTITUCIONALES ANTE LA
PRELATURA DEL OPUS DEI EN ESPAÑA**

-OFICINA DE SANACIÓN Y ESCUCHA-

(2 de julio de 2026)

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
III.	PRINCIPIOS BÁSICOS	5
IV.	CANAL PARA REALIZAR UNA RECLAMACIÓN INSTITUCIONAL	6
V.	RECEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	6
VI.	PROCESO DE ESCUCHA	7
	6.1. Apertura del proceso de escucha	7
	6.2. Designación del interlocutor	7
	6.3. Escucha al reclamante y otras diligencias	7
	6.4. Duración del proceso de escucha	8
	6.5. Fin del proceso de escucha	8
VII.	ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA ACLARACIÓN DEL CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN	8
	7.1. Consideraciones Generales	8
	7.2. Escucha al reclamante	9
	7.3. Escucha a las personas implicadas	9
	7.4. Declaraciones de otras personas implicadas en los hechos que motivan la queja	9
	7.5. Otras actuaciones en el proceso de indagación	10
	7.6. Acta de fin del proceso de indagación	10
	7.7. Fin de la reclamación	10
	7.7.1. Decisión final de la Oficina	10
	7.7.2. Plazo para dictar la decisión final	11
	7.7.3. Comunicación de la terminación del proceso de escucha	11
VIII.	VIGENCIA DEL PRESENTE PROTOCOLO	11

I. INTRODUCCIÓN

1. La labor de evangelización y apostolado que realiza el Opus Dei se fundamenta –como en toda institución de la Iglesia Católica– en el amor y servicio a Dios y al prójimo, buscando siempre la promoción de ambientes de confianza, respeto y libertad. Como parte de esta misión, la Prelatura tiene el deber de velar por el bienestar y la dignidad de cada una de las personas vinculadas formalmente con ella y de aquellos que participan en sus actividades. Siguiendo las enseñanzas del Evangelio y las recomendaciones de la Iglesia, el Opus Dei asume con responsabilidad el deber de atender, ayudar y, en la medida de lo posible, reparar y sanar las heridas que puedan surgir en el marco de nuestras actividades.
2. Para fomentar que este servicio a la Iglesia y a las personas se realice siempre en un ambiente sano y seguro, y para propiciar la sanación y escucha de quienes se hayan visto perjudicadas, con fecha 2 de julio de 2026, el Vicario regional de la Prelatura del Opus Dei en España ha aprobado, previa consulta con sus consejos, la presente actualización del Protocolo sobre reclamaciones institucionales ante la Prelatura (el “Protocolo”) de julio de 2025. Su objetivo es ofrecer un itinerario de escucha a través de procesos de acogida, sanación y reparación ante reclamaciones de carácter institucional. Para llevar adelante esta misión, el 13 de mayo de 2025 se creó la Oficina de Sanación y Escucha (la “Oficina”) para la región de España.
3. Este Protocolo, que busca acompañar a cada persona que pasa por una situación especial, pretende además de ese apoyo personal, afrontar también la resolución de reclamaciones institucionales y se basa en el firme compromiso de la Iglesia católica de proteger la dignidad y el bienestar de cada persona, respondiendo con justicia y misericordia a quienes hayan sufrido daños en su ámbito. El Papa León XIV ha subrayado con especial firmeza que la protección de las personas vulnerables no puede reducirse a un conjunto de protocolos formales, sino que exige una “cultura del cuidado” enraizada en la fe, en la que el sufrimiento de las víctimas sea escuchado y mueva a actuar. En su discurso a la Pontificia Comisión para la Tutela de los Menores (marzo de 2026), el Santo Padre recordó que las experiencias de las víctimas y los supervivientes “sacan poderosamente a la luz la verdad y nos enseñan humildad”, reafirmando que la escucha sincera y la responsabilidad institucional ante el daño causado no son una opción, sino una exigencia de la fe y de la misión de la Iglesia. En esta misma línea el Papa Francisco reiteró en múltiples ocasiones el deber de acompañar y acoger a quienes atraviesan situaciones difíciles, recordando que “la Iglesia está llamada a ser siempre la casa abierta del Padre” (*Evangelii Gaudium*, 47) e invitando a “acompañar, discernir e integrar la fragilidad” (*Amoris Laetitia*, cap. VIII) en todas sus formas. Asimismo, en el *Motu proprio* “*Vos estis lux mundi*”, reafirma la responsabilidad de las instituciones eclesiales de asegurar espacios seguros y confiables, donde cada persona pueda vivir y crecer en un ambiente de respeto y libertad; y en “*Misericordiae Vultus*” (2015), profundiza en la misión de la Iglesia de sanar las heridas y brindar ayuda a los que sufren, restaurando en lo posible su dignidad y bienestar: “la Iglesia está llamada a curar estas heridas, a aliviarlas con el óleo de la consolación, a vendarlas con la misericordia y a curarlas con la solidaridad y la atención debida” (MV, n. 10).

4. Con la convicción de que, en la medida de lo posible, toda herida debe ser sanada y todo agravio debe ser reparado, la Prelatura asume la responsabilidad de atender con prontitud, sensibilidad y criterios de justicia cada reclamación. A la Prelatura le preocupa antes que nada el bien de cada uno, y aunque su propósito ha sido siempre escuchar y atender de la mejor manera a las personas que se hayan podido sentir perjudicadas, comprende que no siempre se ha conseguido y, por tanto, ha considerado oportuno contar con un servicio de escucha para mejorar en esta tarea.
5. Es misión de la Oficina facilitar un proceso de evaluación que permita abordar y sanar los conflictos que hayan podido producirse en el ámbito de las actividades propias de la Prelatura. Para ello, el Protocolo establece los principios y procedimientos de actuación ante cualquier reclamación institucional, con el propósito de responder de manera transparente y eficaz a situaciones de conflicto o posibles agravios sufridos en el contexto de nuestras actividades. Este Protocolo pretende así ofrecer un cauce formal para quienes necesiten expresar una queja, recibir un acompañamiento adecuado o solicitar una petición de perdón, reconociendo siempre el deber de velar por la integridad y la dignidad de cada persona.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo define el procedimiento de actuación de la Oficina ante la recepción de cualquier reclamación institucional

6. Por “reclamación institucional” se entiende cualquier queja o reclamación de entidad presentada ante la Prelatura por agravios o perjuicios derivados de sucesos, actuaciones, omisiones o comportamientos que hayan tenido lugar en el ámbito de la actividad de la Prelatura en la región de España. Entran en el ámbito de aplicación del protocolo las actuaciones de sacerdotes o fieles laicos que formen parte del Opus Dei en el momento de producirse los hechos y, cuyas conductas objeto de reclamación estén relacionadas con el ejercicio de sus responsabilidades y/o de sus tareas formativas, de atención pastoral –en el caso de sacerdotes-, o de gobierno del Opus Dei.

Pueden presentar reclamaciones las personas que han formado parte del Opus Dei en el pasado, y cualquier otra persona, siempre que les hayan afectado personalmente los hechos referidos en la reclamación institucional, y que deseen formular una queja o reclamación fundada y someterse, para su tramitación, a las reglas que se recogen en este Protocolo. La existencia de este procedimiento no es óbice para que, cualquier persona que lo desee –tal y como hacen los miembros de la Obra- pueda dirigirse a los directores del Opus Dei o a quienes dirigen iniciativas profesionales atendidas espiritualmente por la Prelatura, para manifestar libremente sus opiniones y pareceres en cualquier sentido como expresión de confianza familiar, lealtad personal y manifestación del desvelo por cuidar y mejorar toda la labor del Opus Dei. Junto a esto, la Oficina pretende ofrecer una forma de contacto institucional sobre todo para las personas que han formado parte de la Obra y, por lo tanto, no sustituye los cauces ordinarios de comunicación que existen para los miembros del Opus Dei.

7. Las reclamaciones presentadas conforme a lo previsto en este Protocolo se resolverán en un ámbito extrajudicial. Sin embargo, en aquellos casos en los que -en el proceso de escucha- se aprecien indicios de actuación delictiva se valorará junto con el reclamante la oportunidad de derivar la reclamación a la jurisdicción competente. A su vez, si la Prelatura, a través de la Oficina, recibiera noticia de un posible delito canónico, tendrá la obligación de iniciar una investigación previa conforme al c. 1717 del Código de Derecho Canónico.
8. El contenido de este Protocolo no se aplica a los casos referidos a la protección de menores, que se rigen por un protocolo específico aprobado por el Vicario Regional de España en el que se facilitan medios de contacto con la Oficina de protección de menores: <https://opusdei.org/es-es/article/proteccion-de-menores/>. Si se recibieran por parte de esta Oficina reclamaciones o denuncias referidas a este ámbito serán remitidas automáticamente a la Oficina de protección de menores.
9. Asimismo, si se tratara de reclamaciones relacionadas con conductas lesivas atribuidas a quienes, siendo o no fieles laicos del Opus Dei, trabajan como empleados o voluntarios en instituciones o proyectos en los que la Prelatura se responsabiliza de la orientación espiritual, pero en puestos y funciones para los que no han sido designados por las autoridades de la Prelatura, esta Oficina comunicará la información recibida al órgano que -de conformidad con los acuerdos entre la Prelatura y la institución o proyecto de que se trate- le corresponda resolver esa reclamación. Sin perjuicio de lo anterior, esta Oficina se compromete a mantener con el interesado el acompañamiento humano, emocional y espiritual que pueda requerir esa situación.

III. PRINCIPIOS BÁSICOS

10. Los principios que rigen el funcionamiento y gestión de esta Oficina son los siguientes:
 - **Independencia:** la Oficina de sanación y escucha estará compuesta por un coordinador y varios interlocutores. El coordinador -que podrá ser asistido por dos o tres colaboradores- deberá ser nombrado por el Vicario regional y no tendrá cargo alguno en un consejo de gobierno de la Prelatura (Comisión/Asesoría o delegaciones). El coordinador y sus colaboradores se ocuparán de acusar recibo e impulsar la tramitación de cada proceso de escucha. Por su parte, los interlocutores serán las personas que llevarán a cabo el proceso de escucha ante una reclamación institucional. Asimismo, la Oficina podrá recabar, cuando lo considere oportuno, el asesoramiento de un miembro de la Comisión o de la Asesoría, sin que ello suponga su intervención directa en la tramitación de los casos concretos. Además, para algunos casos, se podrá contar con personas que se ocupen de hacer indagaciones. Esta composición de la oficina persigue que ésta pueda ejercer sus funciones con plena independencia y autonomía funcionales respecto a las autoridades de la Prelatura.

- Confidencialidad: se garantizará la confidencialidad sobre la identidad de las personas involucradas, la información facilitada por las mismas, y el contenido de las comunicaciones y entrevistas realizadas en el proceso de escucha y sanación. En particular, los informes y valoraciones que emitan el interlocutor o el encargado al finalizar cada fase del proceso de escucha solo estarán a disposición de la Oficina y a los efectos de este Protocolo salvando lo que se recoge en los nn. 15, 23 y 43 de este Protocolo. A la Oficina corresponderá garantizar esa confidencialidad.
- Competencia y profesionalidad: el proceso de escucha y, en su caso, el trabajo para esclarecer los hechos se realizará exclusivamente por las personas designadas por la Oficina que contarán con habilidades, conocimientos, experiencia, actitudes y capacidades suficientes para hacer posible la calidad del proceso de escucha y acompañamiento y, en su caso, el de indagación y comprobación.
- Objetividad e imparcialidad: las comunicaciones serán tratadas y gestionadas bajo los mismos criterios, con independencia de quién las realice (incluido el reclamante y las personas implicadas) y cuál sea su objeto. No se establecerá, en ningún caso, diferencia o privilegio alguno en función de quiénes sean las personas involucradas o las circunstancias expuestas.
- Registro formal: las reclamaciones se registrarán oficialmente, y habrán de incluir los detalles necesarios para entender la naturaleza de la reclamación, así como cualquier evidencia relevante, y la decisión que ponga fin a la tramitación y su sucinta motivación.
- Legalidad: las indagaciones y actuaciones previstas en el presente Protocolo se ajustarán a la legislación vigente, respetando en todo momento los derechos de todas las personas involucradas.

IV. CANAL PARA REALIZAR UNA RECLAMACIÓN INSTITUCIONAL

11. La forma establecida para realizar una reclamación institucional es a través del correo electrónico: escucha.es@opusdei.org.
12. La persona que desee formular una reclamación debe identificarse y facilitar sus datos de contacto. No se admitirán reclamaciones anónimas. Si así lo solicitara el reclamante, y con el objeto de proteger otros derechos o necesidades propias o de otras personas, se podrán adoptar las medidas previstas en el apartado 6.3 de este Protocolo a los efectos de preservar su identidad a lo largo del proceso de escucha, pero en su recepción y acogida se le pedirá identificarse personalmente.

V. RECEPCIÓN Y VALORACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

13. Una vez recibida una reclamación en la Oficina, se responderá agradeciendo la comunicación, con acuse de recibo e informando del siguiente paso. El coordinador valorará si ésta entra dentro del ámbito de aplicación del Protocolo.
14. En el caso de que no se admita una reclamación, se comunicará al autor de aquélla, indicando sucintamente los motivos de su inadmisión; en todos los casos, se procurará escucharle y atender sus necesidades en la medida en que el Opus Dei pueda ayudarle. El plazo máximo para realizar esta primera valoración será de un mes desde la recepción de la reclamación.
15. La Oficina ofrecerá al interesado la posibilidad de dar traslado de la reclamación recibida a la entidad a la que corresponda resolverla.

VI. PROCESO DE ESCUCHA

6.1. Apertura del proceso de escucha.

16. Cuando una reclamación es admitida a trámite se iniciará un proceso de acompañamiento y escucha.
17. La Oficina también podrá completar la información recibida con los datos que pueda recabar con algunas indagaciones, conforme a lo previsto en el apartado 7 de este protocolo.

6.2. Designación del interlocutor

18. La Oficina designará a un interlocutor del proceso de escucha.
19. Las funciones del interlocutor serán acoger, atender, escuchar y recibir las quejas o reclamaciones que quiera formular el interesado y trasladarlas a la Oficina, contrastando previamente estas ideas con el reclamante, para que puedan ser estudiadas.
20. El interlocutor será preferiblemente una persona ajena a la coordinación de Oficina, de forma que se asegure así la integridad, independencia, objetividad y confidencialidad durante proceso de escucha.

6.3. Escucha al reclamante y otras diligencias.

21. Se convocará al reclamante a las reuniones presenciales con el interlocutor que resulten convenientes a efectos de que proporcione mayor noticia sobre los hechos y manifieste con libertad todo lo que desee transmitir a la Prelatura. Si éste, sin motivo suficiente, no compareciese ni propusiese medios alternativos de contacto y relación, podrá procederse al archivo de su reclamación, salvo que haya indicios de actuaciones que pudieran exigir corrección o reparación, aunque el reclamante no continúe con el proceso de escucha. No obstante, los interlocutores harán todo lo posible por escuchar al reclamante por otros medios si éste manifiesta que algunas cuestiones pueden resultarle traumáticas o

dolorosas en una reunión presencial. También podrá acordarse que el interlocutor se desplace a alguna ciudad cercana al reclamante.

22. El reclamante será advertido del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 ("RGPD").
23. Se ofrecerá al reclamante la posibilidad de tratar su identidad con carácter reservado. En este caso, la identidad del reclamante sólo será conocida por la Oficina y el interlocutor. No obstante, la identidad del reclamante podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa o canónica competente en el marco de un procedimiento judicial, disciplinario o sancionador que se derive de los hechos objeto de estudio.

6.4. Duración del proceso de escucha

24. La duración del proceso de escucha no será de más de tres (3) meses a contar desde la admisión de la reclamación. En casos de especial complejidad, que requieran mayores actuaciones, la Oficina -a propuesta del interlocutor- podrá ampliar dicho plazo hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales, si bien en caso de ser necesario, estos plazos se podrán adaptar a los ritmos del denunciante.
25. En el ejercicio de sus funciones el interlocutor podrá solicitar de la Oficina que recabe los apoyos técnicos y asesoramientos que necesite.

6.5. Fin del proceso de escucha.

26. Concluida la práctica de todas las actuaciones que se consideren oportunas, el interlocutor trasladará a la Oficina en un informe firmado la posición del reclamante. En él incluirá, en su caso, las recomendaciones de actuación por parte de la Prelatura.
27. Con carácter previo a emitir el informe, se dará la oportunidad al reclamante de que incluya las consideraciones que entienda oportunas y se le invitará a que firme dicho informe para manifestar su conformidad con éste.
28. El interlocutor en todo caso seguirá acompañando y procurando acoger y escuchar al reclamante hasta que se concluya el proceso y se le comunique la tramitación de su reclamación que la Oficina ha decidido adoptar y también, en su caso, durante todo el proceso de indagación que se lleve adelante.

VII. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA ACLARACIÓN DEL CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN

7.1. Consideraciones Generales

29. Concluido el proceso de escucha, en aquellos casos en los que sea necesario completar la información recibida porque, por ejemplo, sea conveniente hacer consultas técnicas, hablar con alguien que ha mencionado la persona que relata hechos pasados, etc., para

aclarar el alcance de la queja o necesiten su contraste con terceros, la Oficina podrá recoger información con vistas a facilitar al Vicario Regional las actuaciones y decisiones que correspondan. Si hubiera indicios de existencia de abuso de menores o personas vulnerables, o de algún otro delito canónico, se comunica enseguida la información recibida al Vicario Regional para la actuación del protocolo correspondiente.

30. Todas las actuaciones de la Oficina tendrán como premisa fundamental que se realicen con las características que presiden este Protocolo: acompañamiento, acogida y búsqueda compartida de la verdad y de la justicia, implementada por la caridad.
31. Cuando la complejidad que conlleve completar la información lo aconseje, el coordinador podrá designar un encargado de realizar las averiguaciones pertinentes y de proponer a la Oficina el acta final con sus conclusiones. Si la indagación fuese sencilla, el propio coordinador o alguno de sus colaboradores podrá realizar esas funciones. En todo caso, se documentará por escrito la designación del encargado y sus actuaciones.
32. Al recoger la información se llevarán a cabo las diligencias que se consideren necesarias para esclarecer los hechos que son objeto de la reclamación: todas las actuaciones que se practiquen se harán velando por el estricto cumplimiento de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.
33. Para mayor seguridad y registro de los hechos, se documentará cualquier comunicación verbal efectuada en este ámbito en un formato seguro, duradero y accesible como, por ejemplo, la grabación o transcripción de las conversaciones mantenidas. En el caso de transcripción de la conversación o levantamiento de acta de aquélla, el reclamante, la persona implicada en la queja o aquellos a los que se ha preguntado, podrán comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción realizada o el acta levantada.

7.2. Escucha al reclamante

34. La Oficina podrá solicitar al interlocutor que recabe mayor información a los efectos de obtener detalles adicionales sobre los hechos de la reclamación.
35. Al recoger la información se estará a lo indicado en el art. 6.3 sobre protección de datos.

7.3. Escucha a las personas implicadas

36. Al recoger la información, se podrá comunicar verbalmente o por escrito a las personas implicadas en los hechos descritos, la existencia de la reclamación, así como de los hechos y conductas que han sido motivo de la misma.
37. Se deberá garantizar que las personas implicadas puedan aportar cuanta información estimen necesaria, y formular las alegaciones que deseen.

7.4. Declaraciones de otras personas implicadas en los hechos que motivan la queja

38. Durante las indagaciones, se podrá requerir la declaración de otras personas que puedan haber tenido conocimiento de algunos de los hechos relacionados con el proceso de escucha.
39. En estas circunstancias, se puede solicitar por parte de la Oficina a cualquier persona del Opus Dei que colabore con el encargado de completar la información y responda de manera diligente, veraz y completa (sin perjuicio del derecho a no declarar). Estas personas deberán preservar la confidencialidad de todos aquellos datos, documentos, informaciones y actuaciones de las que tengan conocimiento directa o indirectamente durante la indagación.

7.5. Otras actuaciones en el proceso de indagación

40. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, la Oficina también podrá acordar todas aquellas otras actuaciones que considere relevantes o de interés para completar la información.

7.6. Acta de fin del proceso de indagación

41. Concluida la práctica de todas las actuaciones que se consideren oportunas, el encargado recabará toda la información recopilada (ej. pruebas, testimonios, etc.) y remitirá a la Oficina un acta firmada que recoja su conclusión sobre si existen indicios o no de conductas irregulares o malas prácticas y sus recomendaciones de actuación.
42. Esta acta referirá o incorporará todos los documentos vinculados a la reclamación, sin perjuicio de que la Oficina pueda declarar el carácter reservado de algunos de ellos y se custodien con especiales medidas de protección.

7.7. Fin de la reclamación.

7.7.1. Decisión final de la Oficina

43. La Oficina, a la vista del acta remitida por el interlocutor y, en su caso, por el encargado, decidirá sobre cómo proceder:
- Archivo de la reclamación: si se concluye que no ha habido un comportamiento irregular de entidad o que no existen suficientes indicios del mismo, se cerrará el expediente y se dejará constancia de que no se han podido acreditar conductas o comportamientos inapropiados en el seno de la Prelatura. En todo caso, la Oficina seguirá acompañando al reclamante, ofreciéndole la continuidad del proceso de escucha y la posibilidad de recibir atención y apoyo espiritual si así lo deseara.
 - Comunicar al Vicario Regional el expediente de reclamación proponiendo, si es el caso, medidas de sanación y petición de perdón u otro tipo de medidas de reparación. Si se concluye que existen indicios suficientes para justificar un mal comportamiento

o una conducta irregular o una mala práctica que es responsabilidad directa o indirecta de la Prelatura, la Oficina lo transmitirá así al Vicario de la Prelatura.

- Comunicación de la infracción a las autoridades: si se concluyera que los hechos pueden tener relevancia penal, se informará así al Vicario de la Prelatura, que dará traslado a la autoridad competente (Juzgado, Fiscalía o Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado). En todo caso, la Oficina se pondrá a disposición de las autoridades para colaborar en su investigación.
- Proponer al Vicario la adaptación de los protocolos internos: en caso de ser necesario, la Oficina puede proponer a la Prelatura la revisión en los términos que considere oportuno de la normativa y programas internos de cumplimiento para asegurar que situaciones similares no vuelvan a ocurrir.

7.7.2. Plazo para dictar la decisión final.

44. El plazo máximo de la Oficina para acordar la tramitación que habrá que dar al expediente de reclamación es de dos (2) meses (ampliable a dos meses más, en casos de especial complejidad) a contar desde el fin de la fase de escucha o, en su caso, de la de instrucción.

7.7.3. Comunicación de la terminación del proceso de escucha

45. Una vez que el Vicario Regional, oídos sus Consejos, acuerde la resolución oportuna sobre la propuesta de la Oficina, ésta se hará llegar en un plazo máximo de 30 días a la persona que había formulado la reclamación o queja. Conviene que esta comunicación la realicen las propias autoridades de la Prelatura o, si procede, el coordinador de la oficina. En ningún caso intervendrá en este proceso el interlocutor cuya única misión es realizar el proceso de escucha y ofrecer en todo momento el necesario acompañamiento y atención a cada persona que presenta una reclamación, también después de haber recibido una respuesta si así lo desea la persona que ha realizado la reclamación.

VIII. VIGENCIA DEL PRESENTE PROTOCOLO

46. Este Protocolo estará vigente desde la fecha de su aprobación en tanto no se apruebe su actualización, revisión o derogación.

2 de julio de 2026