



Reglamento de gestión de incidentes de conductas indebidas

Enero de 2022

Información general

Aprobado por	Consejo de Gerencia Junta Ejecutiva
Aprobado el	11 de enero de 2023
Versión	1
Vinculante para	Todas las asociaciones miembro de Aldeas Infantiles SOS Internacional (miembros ordinarios), incluidas sus entidades afiliadas; los miembros de sus órganos directivos y sus empleados y otras personas que trabajen para ellas o en su nombre. y Aldeas Infantiles SOS Internacional, incluidas sus entidades afiliadas; los miembros de sus órganos directivos y sus empleados y otras personas que trabajen para ella o en su nombre.
Basado en	<i>Política de Personas y Cultura (próximamente), Política de Protección de la Infancia (próximamente), Política de Gestión Financiera (próximamente)</i>
Sustituye a	La seguridad de los niños y las niñas nos concierne a todos. Procedimientos para reportar y responder sobre asuntos de protección infantil en las asociaciones miembro, documento de apoyo a la política internacional, 2020 Trabajando juntos por la protección infantil. Roles y responsabilidades de la ScG en el proceso de reporte y respuesta, documento de apoyo a la política internacional, 2020
Materiales relacionados	Plataforma de salvaguarda - Inicio (sharepoint.com)

Siguiente revisión Enero de 2026

Propietario(s) del Oficina internacional: Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional; Integridad, documento Cumplimiento y Legalidad; Salvaguarda infantil

Historial de revisiones Artículo Modificado el Comentario

Si tiene alguna pregunta general sobre este reglamento, póngase en contacto con: misconduct@sos-kd.org. Si tiene preguntas específicamente relacionadas con protección infantil, póngase en contacto con: <mailto:childsafeguarding@sos-kd.org>. Si tiene preguntas específicamente relacionadas con PSHEA, por favor contacte a: pshea@sos-kd.org.

Marco político

El marco político de Aldeas Infantiles SOS Internacional fue aprobado por la Asamblea General en junio de 2021 y consta de tres niveles vinculantes (fundamentos, políticas y reglamentos) y un nivel no vinculante (guías del usuario).

 Fundamentos	 Políticas	 Reglamentos	 Guías de uso
Documentos vinculantes principales de nuestra federación que constituyen la base de nuestro trabajo	Documentos vinculantes que establecen obligaciones de alto nivel con base en un fundamento	Documentos vinculantes con obligaciones de implementación detalladas, con base en una política o fundamento	Material de orientación no vinculante para apoyar la implementación de fundamentos, políticas y reglamentos
Aprobados por la Asamblea General	Aprobadas por la Asamblea General	Aprobados por el Consejo de Gerencia y la Junta Ejecutiva	Aprobadas por la Junta Ejecutiva



ÍNDICE

Propósito	5
Categorías de reglas	5
Principios de gestión de incidentes	6
Equipo de gestión de incidentes	8
Reportes	11
Registro de incidentes	14
Valoración del incidente	14
Revisión periódica	20
Definiciones	23
Anexo 1. Formulario estándar de informe inicial	25
Anexo 2. Formulario estándar de valoración	29
Anexo 3. Información adicional necesaria para la decisión de abrir una investigación sobre salvaguarda infantil	33
Anexo 4. Documento sobre incidentes de conductas indebidas	35



Propósito

El propósito de este reglamento es establecer el proceso para Aldeas Infantiles SOS Internacional y sus asociaciones miembro sobre cómo investigar presuntos incidentes de conductas indebidas, guiados por los principios establecidos en este reglamento. Se entiende por conducta indebida cualquier infracción del Código de Conducta de Aldeas Infantiles SOS o de cualquier política o reglamento mencionado en el Código de Conducta con respecto a la salvaguarda infantil y de adultos y a la protección de los activos financieros de Aldeas Infantiles SOS

Categorías de reglas

Este reglamento define las siguientes categorías de reglas.

Legalmente vinculantes (V): las reglas legalmente vinculantes de un reglamento constituyen la norma común mínima a ser puesta en práctica y aplicada por cada asociación miembro y Aldeas Infantiles SOS Internacional. Con arreglo a las leyes nacionales aplicables, las asociaciones miembro o Aldeas Infantiles SOS Internacional pueden aplicar una norma más estricta a los reglamentos o a sus reglas individuales, pero no pueden estar por debajo de las normas definidas en el reglamento. Cada asociación miembro y Aldeas Infantiles SOS Internacional tienen la obligación de avisar a la Dirección Ejecutiva en caso de que una o más reglas del reglamento infrinjan las leyes nacionales aplicables, y deben mitigar las consecuencias al proponer soluciones alternativas para garantizar el cumplimiento. La violación de una regla legalmente vinculante conlleva consecuencias, dependiendo de la gravedad del incumplimiento. Esto incluye medidas disciplinarias para el personal, la suspensión/terminación como miembro del órgano directivo o la suspensión/expulsión de la membresía de la Federación. Las reglas legalmente vinculantes están formuladas como requisitos "**obligatorios**".

Recomendadas (R): las reglas recomendadas van más allá de la norma común mínima y no es obligatorio que las asociaciones miembro las pongan en práctica ni las apliquen. Sin embargo, Aldeas Infantiles SOS Internacional, como la autoridad que establece las normas, pondrá en práctica y aplicará las reglas recomendadas, y se recomienda encarecidamente a todas las asociaciones miembro que sigan este ejemplo en la medida en que lo permitan las leyes nacionales aplicables o sus políticas internas, a fin de lograr normas más uniformes en toda la Federación. Las reglas recomendadas están formuladas como "**sugerencias**".



Principios de gestión de incidentes

La gestión de todos los casos sospechosos de conducta indebida debe guiarse por los siguientes principios, que demuestran nuestro compromiso de perseguir y responder a todas las infracciones del Código de Conducta de Aldeas Infantiles SOS y de las políticas o reglamentos a los que se hace referencia en él, así como de evitar daños mayores:

Deber de cuidado. Aldeas Infantiles SOS Internacional (SOS CVI) y sus asociaciones miembro (AM) reconocen su deber de proteger a las personas de sus programas y de sus organizaciones contra cualquier daño. El deber de cuidado se extiende a todas las personas implicadas en las conductas indebidas denunciadas, incluidas las víctimas/sobrevivientes, testigos, las personas denunciadas y todos los que responden al incidente, como los gestores de incidentes y las personas investigadoras, así como a los recursos confiados a la organización respectiva.

No hacer daño. SOS CVI y sus AM se aseguran de que las acciones para responder a cualquier inquietud se adhieran al principio de "no hacer daño" con respecto a las personas que reportan, las víctimas/sobrevivientes, testigos, las personas denunciadas, las personas participantes del programa, el personal, las familias, los miembros de la comunidad y cualquier otra persona que pueda verse afectada por la conducta indebida o que responda a ella. No hacer daño se define como la responsabilidad de la organización de minimizar el daño que pueda crearse inadvertidamente como resultado de las actividades de la organización.

Confidencialidad. SOS CVI y sus AM protegen los datos personales¹ de las personas que reportan, víctimas/sobrevivientes, testigos y personas denunciadas contra cualquier uso no autorizado fuera del proceso de gestión de incidentes de conductas indebidas. La información sólo está disponible para un número limitado de personas, autorizadas por la gerencia de mayor rango designada, con el fin de responder a las conductas indebidas definidas. La información sólo puede revelarse a terceros con el consentimiento de las personas afectadas (²), a menos que la organización esté obligada a hacerlo por una obligación legal específica de acuerdo con la legislación nacional o local (por ejemplo, la remisión de incidentes delictivos a las autoridades gubernamentales). Debe prestarse especial atención en caso de riesgo de daño propio o a terceros. Se trata de cumplir el principio de "no hacer daño".

¹"Datos personales": toda información sobre una persona física identificada o identificable ("el interesado"); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;" Véase el artículo 4, punto 1, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

²"Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen" Véase el artículo 4, punto 11, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).



Centrada en la víctima/sobreviviente. Los deseos, sentimientos, necesidades y derechos de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos que sufren conductas indebidas son prioritarios en cada paso de la respuesta. Sin excepción, todas las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos afectados por conductas indebidas tienen acceso a servicios de apoyo apropiados, accesibles, oportunos y de calidad, y adaptados a las necesidades, experiencias y elecciones de la persona. Este enfoque refuerza la agencia y la autodeterminación de las personas afectadas.

Centrado en las niñas y niños y participación infantil. Todas las decisiones que afectan a las niñas y niños se toman teniendo en cuenta su interés superior. Esto significa escuchar sus opiniones, tener en cuenta sus particularidades, opciones y experiencias individuales y evaluar su impacto a corto y largo plazo.

No discriminación e inclusión. Una respuesta integradora y no discriminatoria se basa en la comprensión de que el riesgo está influido por el poder y las normas sociales y organizativas que excluyen a las personas en función de su sexo, género, identidad de género, raza, etnia, color, idioma, edad, sexualidad, capacidad, ingresos, religión y otras características de identidad.

Debido proceso. SOS CVI y sus AM responden a los comportamientos o actos denunciados o identificados de conformidad con este reglamento.

Enfoque transversal. SOS CVI y sus AM no actúan solos cuando responden a conductas indebidas y abusos, sino que trabajan con otros actores involucrados y grupos, incluidas las autoridades estatales, siempre y cuando sea necesario.

Responsabilidad. Todo el personal y las personas que trabajan en nombre de Aldeas Infantiles SOS y sus AM, incluido el personal contratado, las personas voluntarias, los miembros de los órganos directivos y otras personas asociadas con Aldeas Infantiles SOS, incluidos los aliados, están obligados a denunciar las conductas indebidas de conformidad con el marco político de Aldeas Infantiles SOS y la legislación nacional aplicable.

Proporcionalidad. Se da la respuesta menos intrusiva adecuada a las conductas indebidas o al riesgo presentado.

Profesionalismo. La respuesta a todas las denuncias de conducta indebida definida es oportuna, planificada, exhaustiva y está plenamente documentada. Las decisiones se basan en hechos probados y son justas, imparciales y no discriminatorias.



Equipo de gestión de incidentes

1. Cada AM y SOS CVI para cada operación gestionada por la ScG, debe designar un equipo nacional de gestión de incidentes, encargado de responder a los informes, tal y como se describe en este reglamento. V
- 1.1. El equipo nacional de gestión de incidentes debe proporcionar la respuesta organizativa a todos los incidentes reportados e identificados de conducta indebida experimentada por niños (salvaguarda infantil), adultos participantes en programas, miembros de la comunidad, personal y aquellos que trabajan con y en nombre de Aldeas Infantiles SOS, así como aliados (salvaguarda de adultos) y fraude, corrupción y otros usos indebidos de los activos de Aldeas Infantiles SOS (protección de activos), ya sea a nivel de programa o nacional. V
- 1.2. A reserva de lo dispuesto en el punto 1.4 a continuación, el número de miembros del equipo nacional de gestión de incidentes (gestores de incidentes) dependerá de las necesidades de la operación dirigida por la AM /ScG.
- 1.2.1. Si la AM o SOS CVI (para operaciones gestionadas por la ScG) ha recibido más de 20 incidentes de conducta indebida notificados o identificados al año en promedio en los últimos tres años, la AM o SOS CVI deberá nombrar a un gestor de incidentes a tiempo completo. Por cada 20 incidentes denunciados o identificados al año, la AM o SOS CVI deberá nombrar a un gestor de incidentes adicional a tiempo completo. El perfil específico de este gestor de incidentes a tiempo completo depende del tipo de incidentes a los que haya respondido principalmente el Equipo nacional de gestión de incidentes. V
- 1.2.2. En caso de que se produzca un aumento significativo del número de incidentes notificados en un periodo de seis meses, la AM o SOS CVI deberá designar un gestor de incidentes o punto focal adicional a tiempo completo. V
- 1.2.3. En caso de un perfil de riesgo elevado de conducta indebida y de salvaguarda, la AM o SOS CVI deben nombrar a un gestor de incidentes a tiempo completo, aunque el número de incidentes notificados o identificados no supere una media de 20 incidentes al año. El perfil de riesgo se evalúa mediante un análisis periódico de evaluación de riesgos realizado por la AM o SOS CVI. V
- 1.3. Los miembros del equipo nacional de gestión de incidentes deben ser asignados por la gerencia de mayor rango designada. V
- 1.3.1. En cuanto a la estructura organizativa, los miembros del equipo nacional de gestión de incidentes permanecen en sus respectivos equipos funcionales. El equipo de gestión de incidentes no constituye una nueva entidad organizativa y trabajan juntos en la gestión interfuncional de incidentes. V



- 1.3.2. En su calidad de gestores de incidentes, los miembros del equipo nacional de gestión de incidentes deben informar a la gerencia de mayor rango designada. Esta gerencia de mayor rango designada es responsable de dirigir el equipo de gestión de incidentes y de coordinar la respuesta de la organización. V
- 1.3.3. La línea de gerencia de los respectivos equipos de conducta indebida y salvaguarda no deben ser miembros del equipo de gestión de incidentes. V
- 1.3.4. Las funciones y responsabilidades de los gestores de incidentes (miembros del equipo nacional de gestión de incidentes) deben incluirse en la descripción de su puesto. V
- 1.4. El equipo nacional de gestión de incidentes debe incluir al menos tres miembros, que representen a los respectivos equipos de salvaguarda (salvaguarda de la infancia, salvaguarda de adultos, protección de activos). El equipo debe incluir un miembro con experiencia en RRHH. V
 - 1.4.1. En caso necesario, el equipo de gestión de incidentes puede recurrir a expertos internos y externos en temas específicos de conducta indebida y salvaguarda.
 - 1.4.2. El equipo de gestión de incidentes debe consultar a la gerencia de mayor rango designada sobre los pasos a seguir en relación con el tratamiento de una conducta indebida denunciada o identificada y debe solicitar su aprobación. V
 - 1.4.3. Los gestores de incidentes no deben realizar investigaciones. V
- 1.5. El equipo nacional de gestión de incidentes no debe sustituir a los equipos técnicos de conducta indebida y salvaguarda (salvaguarda de la infancia, salvaguarda de adultos, protección de activos) a nivel nacional y de programa. El trabajo de estos equipos se centra en la prevención, la sensibilización y el desarrollo de capacidades. La gestión de incidentes no debe ser responsabilidad de estos equipos técnicos de conducta indebida y salvaguarda. V
- 2. SOS CVI debe establecer para la Secretaría General (ScG) un equipo de gestión de incidentes que se encargue de la gestión de incidentes, tal y como se describe en este reglamento, en cada oficina internacional de la región (OIR) y en la oficina internacional (OI). V
 - 2.1. Los miembros de un equipo de gestión de incidentes de la OIR deben ser asignados por el Director Internacional de la Región o la gerencia de mayor rango designada. V
 - 2.1.1. Si la OIR ha participado en la supervisión y/o gestión directa de más de 20 incidentes notificados o identificados al año en promedio en los últimos tres años, la OIR deberá nombrar a un gestor de incidentes a tiempo completo. Por cada 20 incidentes notificados o identificados al año, la OIR deberá nombrar a un gestor de incidentes adicional a tiempo completo. V



- 2.1.2. En caso de que se produzca un aumento significativo del número de incidentes notificados en un periodo de seis meses, la IOR deberá nombrar a un gestor de incidentes adicional a tiempo completo. V
- 2.1.3. Si una región tiene un perfil de riesgo elevado de conducta indebida y salvaguarda, la OIR debe nombrar a un gestor de incidentes a tiempo completo, aunque el número de incidentes notificados o identificados en los que la OIR participe en la gestión de incidentes no supere un promedio de 20 incidentes al año. V
- 2.2. En el contexto de la gestión de incidentes, el equipo de gestión de incidentes de la OIR debe informar directamente a la IDR o a la gerencia de mayor rango designada,³ que es responsable de dirigir el equipo de gestión de incidentes. V
- 2.3. El equipo de gestión de incidentes de la OIR no debe sustituir a los equipos técnicos de conducta indebida y salvaguarda de la OIR. La labor de los equipos técnicos de conducta indebida y salvaguarda de la OIR se centra en la prevención, la sensibilización y el desarrollo de capacidades. V
- 2.4. El equipo de gestión de incidentes de la OI debe estar compuesto por gestores de incidentes de los respectivos departamentos o equipos de conducta indebida y salvaguarda. V
- 2.5. El equipo de gestión de incidentes de la OI debe informar directamente al Consejo Ejecutivo o a la gerencia de mayor rango designada, que es responsable de dirigir el equipo de gestión de incidentes. V
3. Los miembros de un equipo de gestión de incidentes (gestores de incidentes) deben tener formación y/o experiencia demostrada en gestión de incidentes o un tema similar. V
- 3.1. Todos los gestores de incidentes deben recibir formación sobre la gestión de incidentes en Aldeas Infantiles SOS durante el primer mes de su asignación. V
- 3.2. Los gestores de incidentes que no tengan formación o experiencia relevante en gestión de incidentes o un tema similar deben recibir formación específica en el primer mes de su asignación, además de su incorporación por parte de la organización respectiva. V
- 3.3. Todos los gestores de incidentes deben participar en formaciones periódicas de actualización (al menos una vez al año) sobre gestión de incidentes. V
- 3.4. Las formaciones pueden tener lugar virtual o presencialmente, y deben organizarse al menos una vez al año y cubrir las lecciones aprendidas de la gestión de incidentes de V

³ Puede ser, por ejemplo, un IDR adjunto o un CVI Rep designado.



conducta indebida y las necesidades de desarrollo individual identificadas durante la evaluación anual al desempeño.

- 3.5. Los roles y responsabilidades de un gestor de incidentes designado deben reconocerse como parte de la descripción de un puesto respectivo y/o registrarse en un expediente de personal. El desarrollo de capacidades requerido y la formación continua son parte integrante y obligatoria de dicha asignación. El tiempo y los recursos deben asignarse en consecuencia. V

Reportes

4. Cada AM, y SOS CVI para cada operación gestionada por la ScG, debe definir los canales apropiados para notificar las acusaciones de conducta indebida definida en los ámbitos de la salvaguarda infantil, la salvaguarda de adultos y la protección de activos. Como mínimo, deben existir las siguientes opciones: V
- 4.1. Notificación cara a cara a las personas expertas en conducta indebida y salvaguarda pertinentes a nivel de programa,⁴ que a su vez informan al equipo de gestión de incidentes. V
- 4.2. Presentación de informes cara a cara directamente a los miembros del equipo de gestión de incidentes. V
- 4.3. Dirección de correo electrónico y/o número de teléfono específicos (línea directa), mantenidos por el equipo de gestión de incidentes. V
- 4.4. Buzones de notificación en todos los programas de Aldeas Infantiles SOS, mantenidos por expertos designados en mala conducta y salvaguarda,⁵ que a su vez informan al equipo de gestión de incidentes. V
5. Los canales de información deben incluir opciones culturalmente sensibles y adecuadas a la edad que respondan a la diversidad cultural en la que opera la organización a nivel mundial y que satisfagan las necesidades del grupo destinatario. V
6. Para la Secretaría General (ScG), deben mantenerse los siguientes canales de información: V
- 6.1. Notificación cara a cara a las personas expertas en conducta indebida y salvaguarda pertinentes, que a su vez informan al equipo de gestión de incidentes.⁶ V

⁴ Los expertos en conducta indebida y salvaguarda incluyen, por ejemplo, a los miembros del Equipo de salvaguarda infantil de un programa, PSHEA, RRHHDO, Auditoría Interna o Finanzas y Control.

⁵ Véase la nota 4.

⁶ Véase la nota 4.



- 6.2. Presentación de informes cara a cara directamente a los miembros del equipo de gestión de incidentes. V
- 6.3. Dirección de correo electrónico dedicada y/o número de teléfono (línea directa), administrados por el equipo de gestión de incidentes: misconduct@sos-kd.org (administrado por la OI), y, por ejemplo, misconduct-eucom@sos-kd.org, misconduct-wcna@sos-kd.org, etc. (administrados por las OIR individuales). V
- 6.4. Canal de denuncias (disponible [aquí](#) y [aquí](#)). V
- 6.5. Formulario de retroalimentación y denuncia (disponible [aquí](#)). V
- 6.6. Buzones de notificación, administrados por personas expertas designadas en conducta indebida y salvaguarda, que a su vez informan al equipo de gestión de incidentes. V
7. Además de los canales de denuncia mencionados, cualquier persona puede también denunciar un presunto incidente de conducta indebida o una preocupación de cualquier tipo al órgano externo de la Defensoría del país de la AM donde se haya producido la presunta conducta indebida o donde se origine la preocupación. V
8. Para recoger la información facilitada a través de cualquiera de los canales de denuncia existentes, el equipo de gestión de incidentes debe utilizar un formulario estándar de notificación inicial de incidentes. Este formulario de informe inicial de incidentes figura en el anexo 1. V
9. Cualquier miembro del personal, trabajador contratado, voluntario, miembro de un órgano directivo o cualquier otra persona relacionada con Aldeas Infantiles SOS debe comunicar cualquier incidente de conducta indebida del que haya tenido conocimiento al equipo de gestión de incidentes correspondiente en un plazo de 24 horas o lo antes posible. V
 - 9.1. Las denuncias deben realizarse aunque se desconozca la identidad de la persona denunciada o incluso de la víctima/sobreviviente. V
 - 9.2. Los reportes deben realizarse aunque no se disponga de pruebas concretas. V
 - 9.3. Los reportes deben realizarse siempre que un miembro del personal, un trabajador contratado, una persona voluntaria, un miembro de un órgano directivo o cualquier otra persona asociada a Aldeas Infantiles SOS sepa o sospeche que se ha producido un incidente de conducta indebida. V
 - 9.4. La omisión del reporte puede dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias contra el respectivo miembro del personal, trabajador contratado, voluntario, miembro de los órganos directivos o cualquier otra persona asociada a Aldeas Infantiles SOS que no haya reportado el presunto incidente. V
 - 9.5. Está estrictamente prohibido interferir en el proceso de reporte con el fin de influir en un reporte de presunta conducta indebida. Aldeas Infantiles SOS tomará medidas contra las personas implicadas en tales interferencias. Dependiendo de la gravedad de la V



interferencia, las consecuencias pueden ir desde medidas disciplinarias hasta la denuncia a las autoridades policiales.

- 9.6. Las personas que reportan deben estar protegidos contra las represalias. Toda medida adoptada contra una persona que reporta debe ser aprobada por un órgano directivo de la AM. En el caso de SOS CVI (para las operaciones gestionadas por la ScG y la ScG), cualquier medida tomada contra una persona que reporta debe ser aprobada por la gerencia de mayor rango designado de un nivel organizativo superior. V
10. Las AM y la SGC deben animar a las personas que reportan a utilizar cualquier otro canal de reporte que consideren apropiado y que esté a su disposición. V
- 10.1. Las personas participantes y el personal del programa deben ser informados de los aliados externos a los que pueden dirigirse si se sienten inseguros, como la autoridad de bienestar infantil, un teléfono de ayuda a la infancia o la defensoría de la infancia. V
11. Las AM y la ScG deben aceptar tanto las denuncias anónimas como las que no lo son. Todas las denuncias deben tratarse con la misma seriedad. V
12. Todo incidente reportado debe pasar por la debida gestión de incidentes. V
13. Si se llega a la conclusión de que una AM o un miembro del personal de la ScG, un trabajador contratado, una persona voluntaria o cualquier otra persona asociada a Aldeas Infantiles SOS ha realizado, a sabiendas y de forma deliberada, un reporte malintencionado con la intención de perjudicar a otras personas o a la organización, deberán adoptarse medidas disciplinarias. Un error de buena fe sobre si se ha producido un supuesto incidente o sobre la naturaleza del mismo no puede servir de base para una acción disciplinaria. V
14. Las AM y la ScG deben permitir que sólo personal calificado y formado regularmente mantenga los canales de reporte y gestione los informes recibidos a través de estos canales. Todo este personal debe respetar estrictamente los principios de confidencialidad y necesidad de saber y debe firmar acuerdos específicos de confidencialidad antes de asumir cualquier tarea de gestión de incidentes. V
15. Tras recibir un reporte inicial, el gestor del incidente debe acusar recibo del reporte a la(s) persona(s) informante(s) e informarle(s) de los pasos siguientes en la gestión del reporte. Esto debe hacerse en un plazo de 24 horas o lo antes posible tras la recepción del reporte. V
- 15.1. El gestor del incidente debe informar a la(s) persona(s) informante(s) que puede(n) dirigirse a ellos más adelante para hacerles preguntas adicionales sobre la naturaleza del incidente reportado, las personas implicadas, el marco temporal y el lugar del incidente, con el fin de decidir los siguientes pasos apropiados. V
- 15.2. Si la información del informe inicial no es suficiente para valorar el incidente reportado y decidir sobre los pasos siguientes (véase "Registro de incidentes" más adelante), el gestor del incidente debe ponerse en contacto con la(s) persona(s) informante(s) que reportaron las acusaciones y pedirles que faciliten esta información adicional en un plazo máximo de 14 días naturales. V



- 15.3. Si la(s) persona(s) informante(s) no ha(n) respondido en este plazo, o no ha(n) proporcionado suficiente información necesaria para la valoración del incidente, el gestor de incidentes correspondiente deberá cerrar formalmente el incidente e informar de ello a la(s) persona(s) informante(s) V

Registro de incidentes

16. En las AM y en las operaciones gestionadas por la ScG, el respectivo equipo de gestión de incidentes debe registrar en el Registro Nacional de Incidentes de Salvaguarda cada incidente de conducta indebida en el ámbito de la salvaguarda infantil, la salvaguarda de adultos o la protección de activos que se notifique a la AM. V
17. En la ScG, el respectivo equipo de gestión de incidentes debe registrar en el Registro de Incidentes de Salvaguarda de la ScG cada incidente de conducta indebida en el ámbito de la salvaguarda de menores, la salvaguarda de adultos o la protección de activos que se notifique a la ScG. V
18. El equipo de gestión de incidentes debe mantener el registro correspondiente y actualizarlo después de cada revisión de incidentes (véase "Revisión periódica" más adelante). V
19. Toda la información relativa a incidentes de conducta indebida, incluidos los detalles sobre presuntas víctimas/sobrevivientes, testigos y personas denunciadas, debe tratarse de forma confidencial. V
- 19.1. Debe aplicarse estrictamente el principio de "necesidad de saber" en todas las decisiones relativas a compartir cualquier información específica sobre un incidente de conducta indebida notificado y una persona implicada, incluidos, entre otros, su nombre, edad, antecedentes familiares y estado de salud. Sólo las personas directamente implicadas en la gestión del incidente pueden tener acceso a esta información. V
- 19.2. Todas las demás personas que, debido a su función específica, necesiten determinada información sobre el incidente notificado deben recibir esta información sin los datos de identificación personal. Debe seguir aplicándose el principio de necesidad de saber y el equipo de gestión de incidentes debe comprobar exhaustivamente si la solicitud de más información está justificada. V

Valoración del incidente

Evaluación inicial de riesgos



- 20.** El equipo de gestión de incidentes que haya recibido la denuncia de conducta indebida deberá valorarla en las 48 horas siguientes. Esta valoración inicial debe determinar si se da alguno de los siguientes casos: V
- a) Existe algún riesgo inmediato para la víctima/sobreviviente, el testigo, la persona que reporta, la persona denunciada o para la organización.
 - b) Puede haberse producido un posible acto delictivo.
 - c) Existe un conflicto de intereses, lo que requiere escalar la responsabilidad de la gestión de incidentes al siguiente nivel de la federación.
 - d) El incidente puede tener un impacto más amplio, a nivel de toda la federación, que vaya más allá de la AM afectada, por lo que el proceso de gestión de incidentes debe ser supervisado por la ScG.

Riesgos inmediatos

- 21.** Si el equipo de gestión de incidentes establece algún riesgo inmediato para la presunta víctima/sobreviviente, el testigo, la persona que reporta, la persona denunciada o para la organización, el equipo de gestión de incidentes debe informar a la gerencia de mayor rango designada en las 24 horas siguientes junto con una recomendación sobre cómo mitigar estos riesgos. V
- 21.1.** En caso de que queden preguntas pendientes que deban ser respondidas por la persona que reporta para poder decidir otras acciones, el equipo de gestión de incidentes deberá ponerse en contacto con la persona que reporta (si dispone de datos de contacto) en las 24 horas siguientes. V
- 22.** El equipo de gestión de incidentes debe documentar todas estas acciones en el registro de incidentes correspondiente. V

Posible causa penal

- 23.** La gerencia de mayor rango designada responsable de coordinar la respuesta y dirigir el equipo de gestión de incidentes debe informar a las autoridades gubernamentales pertinentes de todas las acusaciones de conductas indebidas que puedan implicar un acto delictivo de acuerdo con la legislación del país en cuya jurisdicción se haya producido presuntamente el incidente. V
- 23.1.** La gerencia de mayor rango designada deberá prestar la debida atención a los países y lugares en los que existan dudas sobre la integridad y/o competencia de la policía u otros organismos, y en los que, por tanto, la remisión del incidente a las autoridades respectivas podría dar lugar a daños ilícitos (por ejemplo, tortura o muerte) para la persona denunciada. V
- 23.2.** Debe hacerse constar en acta toda decisión de no denunciar a la policía o a otras autoridades competentes las acusaciones que puedan constituir un delito. La decisión debe exponer claramente las razones por las que no se informa a las autoridades. La decisión V



debe ser adoptada por la gerencia de mayor rango designada en el nivel de la organización en el que se esté tramitando la denuncia, y sometida a la aprobación del órgano directivo.

Escalada

- 24.** Los respectivos equipos de gestión de incidentes en las AM, en las operaciones gestionadas por la ScG y en la ScG deben aplicar el principio de escalada: **V**
- 24.1.** Si el incidente de conducta indebida notificado implica a un miembro del equipo nacional de gestión de incidentes, el equipo de gestión de incidentes debe escalar el incidente a la gerencia de mayor rango designada que coordine el proceso de gestión de incidentes, junto con una recomendación para la adopción de nuevas medidas. **V**
- 24.2.** Si el incidente de conducta indebida notificado implica a uno o más miembros del equipo de gestión de una AM o de una operación gestionada por la ScG, el equipo nacional de gestión de incidentes deberá escalar la responsabilidad de la gestión del incidente, junto con una recomendación sobre las próximas medidas adecuadas, al equipo de gestión de incidentes de la oficina internacional de la región (OIR) correspondiente de la ScG. En el caso de las AM de Europa Occidental y América del Norte (EUNA), el equipo nacional de gestión de incidentes deberá escalar la responsabilidad de la gestión de incidentes al equipo de gestión de incidentes de la OI. Al mismo tiempo, el equipo nacional de gestión de incidentes deberá informar al presidente del órgano directivo de la AM. **V**
- 24.3.** Si el incidente de conducta indebida notificado implica a uno o más miembros del consejo de supervisión de la AM, el equipo nacional de gestión de incidentes debe escalar la responsabilidad de la gestión del incidente al equipo de gestión de incidentes de la OIR correspondiente de la SGC. **V**
- 24.4.** Si el incidente de conducta indebida notificado implica a uno o más gerencias de mayor rango de la OIR de la ScG, el equipo de gestión de incidentes de la OIR debe escalar la responsabilidad de la gestión del incidente al equipo de gestión de incidentes de la oficina internacional. **V**
- 24.5.** El equipo de gestión de incidentes de la oficina internacional debe informar a la Junta Ejecutiva que se ha elevado un incidente a la oficina internacional, pero sólo debe compartir con la Junta Ejecutiva información general sobre la naturaleza del incidente, las presuntas víctimas/sobrevivientes (participantes en el programa, personal, terceros externos) y el marco temporal del presunto incidente. Con ello se pretende mantener la confidencialidad y la independencia del proceso de gestión de incidentes. **V**
- 24.6.** Si el incidente de conducta indebida denunciado implica a una o más gerencias de mayor rango de la oficina internacional de la ScG, el equipo de gestión de incidentes de la oficina internacional de la ScG deberá informar del incidente al respectivo Comité Internacional del Senado y recomendar los pasos a seguir en relación con la gestión del incidente. **V**
- 24.7.** Si el incidente de conducta indebida denunciado implica a uno o más miembros de un órgano legal de Aldeas Infantiles SOS Internacional, el respectivo equipo de gestión de **V**



incidentes de la Oficina Internacional de la ScG deberá escalar la responsabilidad de la gestión del incidente a la Presidencia del Senado Internacional.

25. El equipo de gestión de incidentes correspondiente debe documentar todas las decisiones de escalada en el registro de incidentes de salvaguarda pertinente. V

Valoración de las acusaciones

26. Una vez concluida la evaluación inicial de riesgos, el equipo de gestión de incidentes que haya recibido la denuncia debe valorar la información disponible sobre la misma para decidir si existen motivos suficientes para llevar a cabo una investigación u otras acciones de respuesta. El equipo de gestión de incidentes debe utilizar un formulario estándar de evaluación de riesgos que figura en el anexo 2. V
27. Si el informe inicial no contiene suficiente información sobre la naturaleza del incidente, las personas implicadas, el marco temporal del incidente y el lugar donde ocurrió para seguir adelante con la valoración del incidente y decidir sobre los siguientes pasos apropiados, el equipo de gestión de incidentes respectivo deberá ponerse en contacto con la(s) persona(s) que reporta(n) en un plazo de 48 horas tras recibir el informe y pedirles que faciliten esta información adicional en un plazo máximo de 14 días naturales. V
28. La valoración de la denuncia debe consistir en un análisis de la información facilitada por la persona que reporta y de otra documentación disponible, como los expedientes del personal, los planes de desarrollo individual de las personas participantes en el programa, etc., a la luz de la legislación nacional y de las políticas vinculantes de Aldeas Infantiles SOS. No debe incluir ninguna entrevista de investigación con las personas que reportan, las víctimas/sobrevivientes, los testigos o las personas denunciadas, a menos que las autoridades responsables del bienestar infantil y/o de la aplicación de la ley las soliciten específicamente. V
29. Si la supuesta conducta indebida denunciada no se encuadra en ningún tipo de conducta indebida definida en las políticas y reglamentos vinculantes de Aldeas Infantiles SOS Internacional, o en cualquier otro documento vinculante para la asociación miembro respectiva, la denuncia se tratará como una preocupación y no se proseguirá en virtud del presente reglamento. En su lugar, el respectivo equipo de gestión de incidentes remite la preocupación a las unidades apropiadas dentro de una AM, operación dirigida por la ScG o la ScG para su resolución. El respectivo equipo de gestión de incidentes debe documentar cualquier remisión de este tipo en el registro de incidentes de salvaguarda pertinente. V
30. Si el incidente notificado o identificado no es de naturaleza potencialmente delictiva y no es necesario remitir el incidente a las autoridades gubernamentales pertinentes, el equipo de gestión de incidentes debe valorar la información en función de los siguientes criterios para determinar si se puede abrir o no una investigación: V
- a) ¿La supuesta conducta indebida corresponde a algún tipo de conducta indebida definida en las políticas y reglamentos vinculantes de Aldeas Infantiles SOS Internacional, o en cualquier otro documento vinculante para la asociación miembro respectiva?



- b) ¿Quién ha cometido la presunta conducta indebida o está implicado en ella? (Nombre y/o puesto de las personas denunciadas: miembro del personal, miembro del órgano directivo, socio comercial, representante de la autoridad gubernamental, etc.)
- c) ¿Qué ocurrió? (Descripción precisa de la supuesta conducta indebida, detalles de las circunstancias circundantes)
- d) ¿Cuándo se produjo la supuesta conducta indebida? (Fecha, hora, marco temporal, duración, frecuencia)
- e) ¿Dónde se produjo la supuesta conducta indebida? (País, localidad del programa, instalación)
- f) ¿Las autoridades legales externas o los organismos responsables están dispuestos y son capaces de llevar a cabo una investigación?

- 31.** Por lo que respecta a las presuntas conductas indebidas en salvaguarda infantil, es posible que se requiera información adicional para tomar la decisión de abrir una investigación. En el anexo 3 se ofrece información adicional sobre este proceso. V
- 32.** Si el informe inicial no cumple los criterios de valoración expuestos anteriormente, el equipo de gestión de incidentes correspondiente debe dar a la(s) persona(s) que reporta(n) la oportunidad de proporcionar más detalles en un plazo de 14 días naturales. Esta comunicación debe realizarse de forma adecuada a la edad y al nivel de desarrollo mental y cognitivo de la persona que reporta. V
- 33.** Si la(s) persona(s) que reporta(n) no han respondido en un plazo de 14 días, o no han facilitado información suficiente, el equipo de gestión de incidentes correspondiente deberá cerrar formalmente el incidente e informar de ello a las personas que reportan. Una vez cerrado el incidente, la persona que reporta podrá volver a presentar la denuncia con nueva información, que el equipo de gestión de incidentes deberá tratar como un nuevo incidente de conducta indebida denunciado e inscribirlo en el registro de incidentes de salvaguarda correspondiente. V
- 34.** El equipo de gestión de incidentes, que lleva a cabo la valoración de la acusación, debe concluir la en un plazo de diez días laborables a partir de la recepción de la acusación. Si el equipo de gestión de incidentes ha solicitado a la(s) persona(s) que reporta(n) que faciliten información adicional sobre el incidente notificado, el plazo para concluir la valoración de la acusación se cuenta a partir del momento en que la(s) persona(s) que reporta(n) responde(n) al equipo de gestión de incidentes. V
- 35.** El equipo de gestión de incidentes correspondiente debe cerrar la valoración del incidente notificado presentando un informe a la gerencia de mayor rango designada en el plazo de tres días laborales, con una decisión razonada sobre si se han cumplido o no los criterios de valoración para abrir una investigación. En caso afirmativo, la gerencia de mayor rango designada deberá entregar el expediente de valoración y el material conexo al equipo de investigación designado para su investigación. V
- 36.** El informe de valoración debe conservarse en el registro de incidentes de salvaguarda correspondiente. V

Flujo de información sobre incidentes de conducta indebida desde las AM y las operaciones gestionadas por la ScG hacia la ScG



- 37.** Si el equipo de gestión de incidentes determina que el incidente de conducta indebida notificado puede tener un impacto más amplio, a nivel de toda la federación, que vaya más allá de la AM afectada o de las operaciones gestionadas por la ScG, deberá informar inmediatamente al equipo de gestión de incidentes de la respectiva OIR de la ScG. Impacto en toda la federación significa:
- a) incidentes que hayan desencadenado o puedan desencadenar una cobertura mediática negativa, pérdida de ingresos debido a la percepción negativa de la situación por parte de las personas donantes, o investigación penal u otro tipo de intervención directa por parte de las autoridades gubernamentales pertinentes.
 - b) incidentes en los que el personal de Aldeas Infantiles SOS ha sido acusado de abusos sexuales
- 38.** El equipo de gestión de incidentes de una AM o una operación gestionada por la ScG debe preparar un documento de incidentes de conducta indebida (que figura en el anexo 4) para todos los incidentes de conducta indebida con repercusiones en toda la federación y presentarlo al respectivo equipo de gestión de incidentes de la OIR. Dichos documentos de incidentes de conducta indebida deberán actualizarse mensualmente en relación con la evolución de la situación, el apoyo prestado a las víctimas/sobrevivientes o cualquier medida adoptada para proteger los activos de la organización. Los equipos nacionales de gestión de incidentes deben presentar esta actualización mensual al equipo de gestión de incidentes de la OIR antes del día diez del mes siguiente.
- 39.** Cuando la AM o la operación gestionada por el ScG haya elevado la responsabilidad de la gestión del incidente a la ScG de conformidad con el punto [24](#) el equipo de gestión de incidentes de la OIR respectivo deberá presentar al equipo de gestión de incidentes de la OI, a más tardar el día diez del mes siguiente, el documento sobre el incidente y todas las actualizaciones mensuales relacionadas con el mismo.
- 40.** Cuando la OIR haya escalado la responsabilidad de la gestión del incidente a la OI de acuerdo con el punto [24](#) el equipo de gestión de incidentes de la OI respectivo deberá presentar a la EB el documento sobre el incidente de conducta indebida y todas las actualizaciones mensuales relacionadas antes del día diez del mes siguiente.

Entrega para investigación u otras medidas

- 41.** Si el equipo de gestión de incidentes establece que las acusaciones notificadas cumplen los criterios de valoración para abrir una investigación de conformidad con el punto [30](#) el equipo de gestión de incidentes deberá establecer un mandato para la investigación de las acusaciones y presentarlo
- a) al equipo de investigación designado, o
 - b) a un proveedor externo de investigación si la gerencia de mayor rango designada lo considera necesario por razones de objetividad, seguridad o preocupación por la



marca y la reputación. La gerencia de mayor rango designada que coordina el proceso de gestión de incidentes toma esta decisión.

- 42.** Aparte de la recomendación de llevar a cabo una investigación, o paralelamente a ella, el equipo de gestión de incidentes puede recomendar otras medidas correctivas para reforzar los procedimientos pertinentes en la respectiva AM y/o oficina de la ScG y minimizar los riesgos potenciales. Esto puede incluir, por ejemplo, la organización de talleres específicos para las personas participantes en el programa, el personal, voluntarios y aliados; cursos de formación para las personas participantes en el programa y el personal, incluidos los profesionales de cuidado infantil y atención juvenil; o la mejora de los procedimientos existentes. También debe ofrecerse apoyo, incluida la mediación o el apoyo psicológico especializado y de otro tipo, a las personas afectadas por la conducta indebida denunciada o identificada. *R*
- 42.1.** Deben registrarse todas las acciones recomendadas, los resultados y las decisiones. Debe elaborarse un plan de acción. *V*
- 42.2.** Las medidas correctivas y de apoyo recomendadas deben incluirse en el plan de acción, incluidas las responsabilidades de cada miembro del personal y el calendario de aplicación. *V*
- 42.3.** Las decisiones y acciones deben incluir la información a otros actores involucrados, según proceda. *V*
- 42.4.** Siempre que sea necesario, debe proporcionarse apoyo para ayudar a las víctimas/sobrevivientes a superar las experiencias traumáticas del pasado y a desarrollar resiliencia y, cuando sea necesario, permitirles encaminarse hacia una vida autosuficiente basada en un plan individual a la medida acordado con las víctimas/sobrevivientes y la AM y/o la ScG. *V*
- 43.** Las AM y SOS CVI (para la ScG y las operaciones gestionadas por la ScG) deben informar a sus donantes o aliados sobre los incidentes de conducta indebida reportados, de conformidad con los contratos o acuerdos válidos. Dicha información debe facilitarse sin los datos de identificación personal, a menos que participen directamente en el proceso de gestión del incidente. *V*
- 44.** En caso de que una AM deba informar a sus aliados sobre un incidente de conducta indebida notificado, deberá informar a la OIR respectiva para garantizar una comunicación adecuada y alineada con los actores involucrados pertinentes dentro y fuera de la federación. *V*

Revisión periódica

- 45.** El equipo de gestión de incidentes debe revisar el estado de la gestión del incidente al menos una vez al trimestre mientras el incidente permanezca abierto, sujeto al punto [46](#). *V*



- 45.1. La revisión debe centrarse en cómo se ha respondido al incidente, si se han tomado las medidas recomendadas en la valoración del incidente y/o en la investigación realizada, y qué información se comparte con los actores involucrados pertinentes. V
- 45.2. Una vez finalizada la revisión, el equipo de gestión de incidentes debe actualizar el registro de incidentes de salvaguarda pertinente con las conclusiones y los pasos siguientes previstos. V
46. Cuando la operación gestionada por la AM o la ScG haya escalado la responsabilidad de la gestión del incidente, y cuando el incidente pueda tener un impacto más amplio, a nivel de toda la federación, de conformidad con el punto 37 el equipo de gestión de incidentes de la OIR deberá revisar el estado de la gestión del incidente al menos una vez al mes, mientras el incidente permanezca abierto. V
- 46.1. Una vez finalizada la revisión, el equipo de gestión de incidentes debe actualizar el registro de incidentes de salvaguarda pertinente con las conclusiones y los pasos siguientes previstos, e informar a la OIR correspondiente. V
- 46.2. El equipo de gestión de incidentes de la OIR puede solicitar más aclaraciones sobre el estado de la gestión del incidente y los próximos pasos previstos. V
47. La persona que reporta y la víctima/sobreviviente tienen derecho a informarse sobre el estado de la denuncia antes de que se les haya notificado el cierre del incidente. V
48. La gerencia de mayor rango designada debe cerrar el incidente firmando una notificación de cierre, basada en la información facilitada por el equipo de investigación (puntos 49.1 y 49.2) o por el equipo de gestión de incidentes (49.3). V
49. Un caso sólo puede cerrarse cuando se cumple una de las siguientes condiciones: V
- 49.1. La investigación confirma la acusación y se han aplicado todas las medidas remediales.
- 49.2. La investigación concluye que las acusaciones carecen de fundamento o son infundadas.
- 49.3. La valoración de las acusaciones no cumple con los criterios de valoración definidos.
50. Si el plan de acción que aborda las conclusiones de una investigación incluye una acción legal, el incidente sólo podrá cerrarse una vez que se haya iniciado esta acción legal y el proceso legal esté fuera del control de Aldeas Infantiles SOS. V
51. El equipo de gestión de incidentes correspondiente debe preparar un informe final que contenga las acciones clave, las conclusiones relacionadas y las lecciones aprendidas, para informar de las mejoras en los procesos y la práctica, así como para identificar futuras necesidades de formación. V
52. En el caso de los incidentes en los que la responsabilidad de la gestión de incidentes se haya elevado a la ScG y de los incidentes que puedan tener repercusiones más amplias a escala de la federación, el equipo de gestión de incidentes deberá compartir el informe final con el equipo de gestión de incidentes de la OIR. V



- 52.1. El equipo de gestión de incidentes de la OIR puede solicitar información sobre el cierre del incidente al equipo nacional de gestión de incidentes. V
53. El equipo de gestión de incidentes correspondiente debe introducir el informe final junto con la notificación de cierre en el registro de incidentes de salvaguarda pertinente. V
54. Si la acusación inicial contra un miembro del personal de Aldeas Infantiles SOS, un trabajador contratado, una persona voluntaria o cualquier otra persona asociada a Aldeas Infantiles SOS ha sido corroborada y se ha adoptado una medida disciplinaria, esta información deberá incluirse en el expediente personal de dicha persona. V
55. En caso de que la acusación inicial no se confirme, la persona denunciada tiene derecho a solicitar una carta de la gerencia de mayor rango designada que coordina el proceso de gestión de incidentes de conducta indebida en la que se confirme específicamente que ha sido absuelta de todas las acusaciones. V
- 55.1. La carta deberá incluirse en el expediente personal del respectivo miembro del personal. V
- 55.2. Cuando proceda y así lo solicite la persona investigada, la gerencia de mayor rango designada deberá informar del resultado al personal y a otros actores involucrados interesados (organizaciones asociadas, autoridades gubernamentales, etc.). V
56. Una vez cerrado el incidente de conducta indebida, el respectivo equipo de gestión de incidentes debe comunicar a la persona que reporta y/o sobreviviente/víctima un resumen de las principales conclusiones y medidas adoptadas. V
- 56.1. El resumen debe editarse de forma que se proteja la confidencialidad de todas las personas implicadas. V
- 56.2. Si la persona que reporta es una niña o niño, debe informársele de los resultados de la respuesta de una forma adecuada a su nivel de comprensión. V
- 56.3. La persona que reporta debe ser informada de su derecho a recurrir los resultados de las decisiones y acciones, de acuerdo con los procedimientos definidos por la AG y/o la ScG. V
57. En el caso de los incidentes notificados inicialmente a la ScG, el equipo de gestión de incidentes de la OIR debe informar a la persona que está a cargo de los hallazgos y medidas adoptadas en relación con las presuntas acusaciones. V



Definiciones

Plazo	Definición
conducta indebida	Cualquier infracción del Código de Conducta de Aldeas Infantiles SOS o de cualquier política o reglamento mencionado en el Código de Conducta con respecto a la salvaguarda de niños y adultos y a la protección de los activos financieros de Aldeas Infantiles SOS.
equipo de gestión de incidentes	Órgano compuesto por al menos tres miembros, representantes de los respectivos equipos o departamentos de salvaguarda (salvaguarda infantil, salvaguarda de adultos, protección de activos), encargado de responder a los incidentes de mala conducta notificados e identificados.
gestión de incidentes	El proceso de respuesta a un incidente de conducta indebida denunciado o identificado.
gestor de incidentes	Es la persona responsable de dar la respuesta organizativa a todos los incidentes de conducta indebida notificados e identificados. Son nombrados por la gerencia de mayor rango designada, que a su vez se encarga de coordinar la respuesta y tomar decisiones estratégicas. Los gestores de incidentes forman un equipo de gestión de incidentes.
persona que reporta	La persona que reporta una acusación, preocupación o sospecha de conducta indebida. Puede ser cualquier persona, incluidos, entre otros, antiguos o actuales participantes en programas, antiguos o actuales miembros del personal o asociados de cualquier nivel, socios, donantes, contratistas y miembros del público.
principio de necesidad de saber	<p>La información relacionada con un incidente de conducta indebida notificado se comparte con distintos actores involucrados en función de su papel en el proceso de respuesta al incidente.</p> <ul style="list-style-type: none">– La gerencia de mayor rango designada para coordinar la respuesta de la organización y el equipo de gestión de incidentes que responde al incidente notificado tienen pleno acceso a la información sobre el mismo.– Otros miembros del personal reciben información específica sobre el incidente si la necesitan para realizar sus tareas laborales (por ejemplo, un responsable de RRHH recibe la información necesaria para un proceso disciplinario).– Todos los demás actores involucrados (por ejemplo, la persona que reporta, el personal de la ScG y las asociaciones promotoras y de apoyo) reciben información sin los datos de identificación personal sobre el incidente para proteger la confidencialidad de todas las personas implicadas.
protección de activos	Responsabilidad de Aldeas Infantiles SOS de prevenir y responder al fraude, la corrupción y otros usos indebidos de los activos de Aldeas Infantiles SOS.



salvaguarda de adultos

Responsabilidad de Aldeas Infantiles SOS hacia las personas mayores de 18 años como son el personal, asociados, participantes en programas o miembros de la comunidad, para prevenir y detener tanto los riesgos como la experiencia de daños, abusos o explotación causados por el personal, asociados, programas u operaciones de Aldeas Infantiles SOS, asegurándose al mismo tiempo de que se promueve el bienestar del adulto, incluyendo, cuando proceda, tener en cuenta sus opiniones, deseos, sentimientos y creencias a la hora de decidir cualquier acción.

salvaguarda de la infancia y la juventud

Todas las actividades que una organización lleva a cabo para garantizar que su personal, operaciones y programas no perjudican a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes y no los exponen al riesgo de sufrir daños y abusos; que existen respuestas adecuadas y una gestión eficaz de los problemas y que se informa a las autoridades competentes de cualquier preocupación que la organización tenga sobre la seguridad de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en sus propios programas y dentro de las comunidades en las que trabajan.

Nota: Aldeas Infantiles SOS trabaja con un gran número de jóvenes. Los jóvenes estarán protegidos por Aldeas Infantiles SOS en virtud de las leyes y prácticas pertinentes relacionadas con su condición de menores de 18 años y adultos mayores de 18 años.

salvaguarda

La responsabilidad que tienen las organizaciones de garantizar que su personal, operaciones y programas no perjudican a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos. Esto incluye prevenir el riesgo de daños y abusos e informar de cualquier preocupación a las autoridades.

Para Aldeas Infantiles SOS, salvaguarda es un término genérico que abarca la salvaguarda de niñas, niños, adolescentes (menores de 18 años) y de los adultos (mayores de 18 años), incluida la prevención y protección contra el acoso, la explotación y el abuso sexuales.



Anexo 1. Formulario estándar de informe inicial

N.º de incidencia: (ID de la instalación/año/nº)

Detalles de la persona que reporta:

Nombre : _____

Género: Masculino Femenino

Dirección : _____

Teléfono: _____

Celular : _____

Fax : _____

Correo electrónico: _____

Puesto o relación con Aldeas Infantiles SOS: _____

Relación con la niña, niño, adolescente o joven: _____

Detalles de la preocupación:

Incluya detalles del incidente (qué, quién, dónde, cuándo), lo que la persona que reporta ha observado, el estado físico y emocional de la víctima (cualquier corte, hematoma, comportamiento y estado de ánimo).

- ¿Habló la persona que reporta directamente con la víctima?

- ¿La víctima denunció o reveló abusos? En caso afirmativo, ¿qué se dijo (utilice las palabras exactas de la víctima)?

- Si no es así, ¿qué hizo sospechar a la persona que reporta?

- ¿Quién más estuvo allí/vio lo que pasó?

Utilice una página adicional si es necesario.



¿Cuándo se hizo el informe?

Hora: _____ Fecha: _____ Oficina/lugar del informe: _____

Detalles de la víctima:

Complete tantos detalles como sea posible

Nombre : _____

Género: Masculino Femenino

Edad : _____ Fecha de nacimiento: _____

Dirección : _____

Idioma/s hablado/s _____

Alguna discapacidad _____

Escuela _____ Clase _____ Profesor _____

Nombre y datos de contacto de la familia de origen/tutores legales/personas cuidadoras (elimine lo que no proceda):

¿Alguna otra información? ¿Qué más se sabe de la víctima? Si se trata de una niña, niño, adolescente o joven, facilite información sobre otras niñas, niños, adolescentes o jóvenes de la casa o la familia.

Persona sospechosa o presunta de haber perjudicado o puesto en peligro a una niña o niño:

Complete tantos detalles como sea posible

Nombre : _____

Género: Masculino Femenino

Dirección/ubicación actual: _____

Idioma/s que habla _____ Edad: _____

Relación con la víctima: _____

Relación con Aldeas Infantiles SOS: _____



Ocupación: _____ Empleador: _____

Cualquier otro detalle (incluida descripción física, paradero actual):

Nota: La presunta persona debe ser considerada inocente hasta que se demuestre lo contrario.

Valoración inicial del incidente notificado

1. ¿Existen riesgos inmediatos para la víctima/sobreviviente, el testigo, la persona que reporta, la persona denunciada o para la organización?

Incluya cualquier preocupación de seguridad inmediata, como el acceso de la presunta persona agresora a la víctima.

¿Se ha proporcionado algún tipo de ayuda médica de emergencia u otra ayuda inmediata? En caso afirmativo, ¿qué, cuándo y por quién? ¿Se requiere atención médica?

2. ¿Se ajusta el incidente de conducta indebida denunciado a los criterios de un posible acto delictivo?

3. ¿Existe algún conflicto de intereses a nivel de la organización responsable de tratar el incidente que requiera una escalada al siguiente nivel de la federación?

Sí

Por favor, proporcione más detalles:

No

4. ¿Puede el incidente tener repercusiones más amplias en toda la federación, más allá de la AM afectada?

Sí

Por favor, proporcione más detalles:

No

¿Quién más lo sabe? (por ejemplo, autoridades nacionales, otras entidades, familiares, otras personas)

Medidas adoptadas hasta la fecha *(por ejemplo, remisión a la policía, asistencia social, etc.)*

1. Riesgos inmediatos



2. Posible causa penal

3. Escalada

Completado por:

Nombre:

Firma:

Fecha:



Anexo 2. Formulario estándar de valoración

Nº de incidente: (ID de la instalación/año/nº) _____

Informe recibido por: *(nombre, puesto)*

Fecha: Haga clic o toque para introducir una fecha.

Canal de información: Seleccione un elemento.

Acusaciones comunicadas relacionadas con: *(oficina de la ScG o asociación miembro en el centro de las acusaciones)*

Valoración del incidente realizada por: *(nombre, puesto)*

Fecha: Haga clic o toque para introducir una fecha.

Conclusión de la valoración del incidente

Investigación requerida: Elija una opción.

Entidad organizativa responsable de la gestión posterior de incidentes: Seleccione un elemento.

Este formulario de valoración de incidentes proporciona un resumen de las acusaciones notificadas, las políticas y normativas vinculantes de Aldeas Infantiles SOS Internacional relacionadas, y cualquier pregunta abierta o comentario importante para la gestión posterior del incidente. Si una acusación consta de varios aspectos, es importante valorarlos por separado.

Si alguna de las preguntas no es relevante debido a la naturaleza del incidente de conducta indebida denunciado, sáltese esta pregunta y continúe completando el resto del formulario.



1.	Acusación <i>(Breve descripción de la acusación)</i>	Políticas y reglamentos vinculantes de SOS CVI <i>(si es posible, facilite referencias a artículos o capítulos concretos)</i>	Preguntas abiertas o comentarios <i>(cuestiones que se aclararán durante la gestión del incidente)</i>

Protección inmediata y medidas de apoyo médico y/o terapéutico para la víctima:

¿Cuál es la situación actual de la víctima? ¿Existe algún problema de seguridad inmediato?

¿Se ha proporcionado algún tipo de ayuda médica de urgencia u otra ayuda inmediata? ¿Se requiere atención médica?

¿Qué otras medidas de apoyo a la víctima son necesarias? ¿Puede organizarlas Aldeas Infantiles SOS o se necesita ayuda externa?

Cooperación con autoridades externas:

¿Puede remitirse el incidente a una autoridad externa? En caso afirmativo, ¿a cuál (policía, autoridad gubernamental, tribunal, autoridad de protección de menores, etc.)?

¿Cumple el incidente los criterios de un delito penal? ¿Cuáles son las obligaciones legales de Aldeas Infantiles SOS?

¿Cómo cooperar con la autoridad externa responsable y prestarle el mejor apoyo?

Informar a la familia de origen de la niña o niño

¿Cuál es la relación legal entre los padres biológicos y la víctima? ¿Son los tutores legales del menor? ¿Limitó/rescindió el tribunal sus derechos parentales?

En función de la relación jurídica, ¿quién es responsable de informar a la familia de origen?

¿Qué tipo de apoyo puede ofrecer Aldeas Infantiles SOS a la familia de origen? ¿Puede organizarse este apoyo internamente o se requiere apoyo externo?

**Implicar a otros actores involucrados:**

¿Qué otras partes -como el tutor legal y/o la agencia que derive a la niña o niño a Aldeas Infantiles SOS, otro personal a nivel regional y/o internacional- deben ser informadas?

¿Existe algún requisito legal relativo a la información del incidente al tutor legal o a otros actores involucrados externos?

¿Se ha preparado un plan de comunicación de crisis?

Evaluación de riesgos:

Riesgo no.	¿Quién está en riesgo? ⁷	¿Cuáles son los factores de riesgo? ⁸	¿Cuál es el riesgo?	¿Qué controles existen?	Calificación del riesgo A,M,B ⁹	¿Qué controles adicionales acordados deben establecerse?	¿Por quién?	¿Para cuándo?
1.								
2.								
3.								
4.								

⁷ En caso de recopilar información adicional sobre la(s) víctima(s) que no figure en el informe inicial, resúmalas en un documento aparte adjunto al formulario de evaluación de riesgos.

⁸ Es importante recopilar toda la información disponible sobre el objeto de la denuncia y otras personas que pongan en peligro a la víctima. Cualquier información adicional no incluida en la denuncia inicial debe resumirse en un documento aparte adjunto al formulario de evaluación de riesgos

⁹ La clasificación del riesgo NO implica una clasificación de la forma de abuso, es decir, determinar o decidir si el incidente es una forma "grave" o "leve" de abuso infantil. SOS CVI se toma todas las formas de abuso infantil con la misma seriedad.



Conclusión

En esta sección, resuma si las acusaciones comunicadas contienen información suficiente para encargar una investigación. En caso de que sea necesaria una intensificación, justifique su decisión haciendo referencia a las acusaciones específicas enumeradas anteriormente.

Recomendaciones (próximos pasos)

Recomendaciones del equipo de gestión de incidentes que llevó a cabo la valoración para la gerencia de mayor rango designada sobre los pasos siguientes.



Anexo 3. Información adicional necesaria para la decisión de abrir una investigación sobre salvaguarda infantil

1. En este anexo se resume la información adicional que el equipo de gestión de incidentes debe recopilar antes de tomar una decisión sobre la apertura de una investigación de denuncias de abuso y negligencia infantil.¹⁰
 - 1.1. En lo que respecta a la valoración de las acusaciones de salvaguarda infantil comunicadas, el equipo de gestión de incidentes puede implicar a otros miembros del personal que puedan apoyar el debate y la toma de decisiones basándose en sus conocimientos y experiencia o en su responsabilidad en relación con la niña o niño o la familia implicados.
 - 1.2. En caso de acusación contra un miembro del personal, éste no podrá participar en ningún caso en la valoración.

Áreas de valoración

2. El equipo de gestión de incidentes debe reflexionar sobre las siguientes cuestiones/áreas:
 - 2.1. Medidas inmediatas de protección y apoyo médico y/o terapéutico para la niña, niño, adolescente o joven afectado por los abusos.
 - 2.2. Cualquier otra necesidad específica de la niña, niño, adolescente o joven afectado por el maltrato que deba tenerse en cuenta en el proceso de valoración. Puede tratarse, por ejemplo, de incidentes anteriores de maltrato en los que haya estado implicada la niña, niño, adolescente o joven, discapacidades, antecedentes familiares de la niña, niño, adolescente o joven, incluidos anteriores acogimientos alternativos, etc.
 - 2.3. Cómo informar a la niña o niño sobre la respuesta de la organización a la denuncia comunicada y obtener su opinión sobre el proceso.
 - 2.4. ¿Qué otras partes, como la persona tutora legal y/o la agencia que remitió al niño a Aldeas Infantiles SOS, otro personal a nivel regional y/o internacional, deben ser informadas o incluso participar directamente?

¹⁰ Para una descripción de las diferentes formas de abuso, consulte la Política de Protección Infantil de Aldeas Infantiles SOS.



- 2.5. ¿Cómo cooperar con la autoridad externa responsable y prestarle el mejor apoyo?
- 2.6. Informar a la familia de origen de la niña o niño.

Evaluación de riesgos

3. El equipo de gestión de incidentes presta especial atención a los riesgos potenciales asociados a la acusación de desprotección infantil notificada. El objetivo principal es profundizar en la evaluación inicial de riesgos, prestando especial atención a las siguientes cuestiones:
 - 3.1. ¿Cuál es el riesgo?
 - 3.2. ¿Quién está en riesgo?
 - 3.3. ¿Qué factores ponen en riesgo a la niña, niño, adolescente o joven implicado en la denuncia?
 - 3.4. ¿Qué medidas de protección existen?
 - 3.5. ¿Cuál es la calificación de riesgo del incidente? El equipo de gestión de incidentes calcula el índice de riesgo basándose en la probabilidad y el impacto de las posibles acciones futuras sobre la niña, niño, adolescente o joven implicado en la denuncia reportada.
 - 3.6. ¿Qué otras medidas de protección acordadas deben aplicarse?
4. Los riesgos se revisan y las conclusiones se actualizan cada vez que se produce un cambio significativo en el incidente.



Anexo 4. Documento sobre incidentes de conductas indebidas

Por favor, considérello **CONFIDENCIAL** y compártalo sólo siguiendo el principio de necesidad de saber.

Seleccione la naturaleza de la conducta indebida

Seleccione la versión, Haga clic o toque para introducir una fecha.

RESUMEN

Asegúrese de que toda la información incluida en el cuadro que figura a continuación esté actualizada y de que los cambios se marquen en amarillo cuando cambien los números, las personas, etc.

Asociación miembro/Unidad de programa	Haga clic aquí para entrar en Asociación Miembro y Unidad de Programa.
Número de incidente	Código ISO del país/año civil/orden del incidente en el año calendario
Autor	Haga clic aquí para introducir su nombre y puesto/función.
Descripción del incidente <i>Resuma las acusaciones en una frase. La descripción de la situación debe ser concisa y centrarse en los aspectos más importantes.</i> <i>El documento de incidentes también puede describir una situación más amplia en una asociación miembro con múltiples acusaciones.</i>	
Estado del incidente <i>Resuma la situación actual (en caso de actualización de la información, marque en amarillo la nueva información). Utilice viñetas y haga un resumen breve.</i>	



<p>Personas implicadas</p> <p>Complete aquí los distintos tipos de personas afectadas por los abusos ("víctimas/sobrevivientes"), y las personas denunciadas ("personas denunciadas"). Puede seleccionar varias categorías.</p> <p>Para todas las categorías seleccionadas, es obligatorio insertar el número de personas implicadas.</p>	<p>Personas afectadas por abuso</p>		<p>Número de personas</p>
	Elija una opción.		Elija una opción.
	Elija una opción.		Elija una opción.
	<p>Persona denunciada</p>		<p>Número de personas</p>
	Elija una opción.		Elija una opción.
	Elija una opción.		Elija una opción.
<p>Apoyo prestado a las personas afectadas por el abuso</p> <p>Complete aquí las diferentes formas de apoyo que la(s) persona(s) afectada(s) por el abuso ha(n) recibido, ya sea de la organización o de recursos externos. Puede seleccionar una o varias de las opciones sugeridas.</p>	<input type="checkbox"/> Apoyo psicológico <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Asistencia médica <input type="checkbox"/> No se proporciona ayuda <input type="checkbox"/> Apoyo social <input type="checkbox"/> Acceso a apoyo jurídico para procedimientos penales/civiles contra las personas abusadoras		
<p>Situación laboral actual de la persona denunciada (en caso de personal de Aldeas Infantiles SOS y asociados acusados de conducta indebida)</p> <p>Facilite esta información <i>por separado</i> para cada miembro del personal acusado de conducta indebida</p>	<p>Persona denunciada</p>	<p>Situación laboral</p>	
	Elija una opción.	<input type="checkbox"/> Por decidir <input type="checkbox"/> Absuelto de todas las acusaciones <input type="checkbox"/> Más apoyo o formación <input type="checkbox"/> Suspendido <input type="checkbox"/> Carta de advertencia <input type="checkbox"/> Desestimado <input type="checkbox"/> Reportado ante las autoridades gubernamentales <input type="checkbox"/> Detenido <input type="checkbox"/> Desconocido (por ejemplo, paradero de la persona acusada no es conocido)	



ESTADO Y ESTADÍSTICAS DE LOS INCIDENTES

Estado de los incidente(s)	Informar a las autoridades externas <input type="checkbox"/> No comunicado <input type="checkbox"/> No aceptada para investigación adicional <input type="checkbox"/> En investigación <input type="checkbox"/> Investigación cerrada	Respuesta de la organización <input type="checkbox"/> Apoyo prestado a la víctima <input type="checkbox"/> En investigación <input type="checkbox"/> Investigación cerrada <input type="checkbox"/> Proceso para hacer frente a incidentes pasados de abuso
	Investigación cerrada: <input type="checkbox"/> Acusación confirmada <input type="checkbox"/> Acusación parcialmente estimada <input type="checkbox"/> Acusación no probada <input type="checkbox"/> Acusación infundada	Remediación <input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Cerrada
Categoría de incidente(s) <i>Selección múltiple posible</i> <i>Haga clic en la categoría para leer la definición y los ejemplos</i>	<input type="checkbox"/> Abuso físico <input type="checkbox"/> Negligencia y trato negligente <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Abuso sexual <input type="checkbox"/> Abuso emocional <input type="checkbox"/> Violación de la privacidad de las niñas y niños Si ha seleccionado "otros", haga clic e introduzca los detalles aquí.	
Fecha / intervalo de tiempo del incidente o incidentes <i>Fecha/intervalo de tiempo en que se produjo el incidente o incidentes. Si no se conoce, indique la fecha de notificación y especifíquela entre paréntesis.</i>		

ACUSACIÓN(ES) (Por favor, *anonimice; sin datos personales*, por ejemplo, nombre, edad, puesto específico)

¿Cuándo se denunció(iaron)/identificó(caron) por primera vez la(s) acusación(es)?

Haga clic aquí para introducir la fecha.

¿Quién denunció/identificó la(s) acusación(es)?

Haga clic aquí y elija en la lista desplegable:

Si ha seleccionado "otros", haga clic e introduzca los detalles aquí.

¿Cómo se ha(n) informado/identificado la(s) denuncia(s)?

Haga clic aquí y elija de la lista desplegable:

¿A quién se comunicó la denuncia en primer lugar?

Haga clic aquí para introducir las personas que han sido informadas de la(s) denuncia(s).

¿Qué se denunció/identificó? Describa la(s) denuncia(s) con más detalle.

Haga clic o toque aquí para introducir texto.



GESTIÓN DE INCIDENTES

<p>Evaluación inicial de riesgos</p>	<p>¿Existe un riesgo inmediato para la seguridad de la víctima/sobreviviente, el testigo, la persona que reporta, el objeto de la denuncia o para la organización? <i>Esto incluye incidentes en los que la conducta indebida continuará si la organización no responde, incidentes en los que víctima/sobreviviente, testigo o persona que reporta corren el riesgo de sufrir represalias por parte del denunciado, etc.</i> Elige un artículo.</p> <p>¿Puede el incidente reportado ser un posible acto delictivo? <i>Indique aquí si el incidente reportado constituye un delito con arreglo a la legislación nacional. Tenga en cuenta que es obligatorio informar de todos los posibles incidentes delictivos a las autoridades gubernamentales pertinentes.</i> Elige un artículo.</p> <p>¿Existe algún conflicto de intereses a nivel de la organización responsable de tratar el incidente, que requiera una escalada al nivel inmediatamente superior? Elige un artículo.</p> <p>¿Podría el incidente tener repercusiones más amplias en toda la federación, más allá de la AM afectada? <i>Si selecciona "Sí", seleccione el motivo de la participación de la ScG en una función de supervisión. Es posible seleccionar varias opciones. Tenga en cuenta que debe informar proactivamente del incidente a la OIR correspondiente.</i> Elige un artículo.</p>
<p>Medidas adoptadas en respuesta a la valoración inicial</p>	<p>Seguridad de la víctima/sobreviviente, testigo, persona que reporta, objeto de denuncia u organización <i>Proporcione detalles de las medidas adoptadas para mitigar los riesgos para víctima/sobreviviente, testigo, persona que reporta, persona denunciada o la organización.</i></p> <p>Haga clic o toque aquí para introducir texto.</p> <p>Reportado a las autoridades policiales o a otras autoridades estatales pertinentes <i>Indique si la asociación miembro ha informado del incidente a las autoridades gubernamentales pertinentes.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En caso negativo, ¿por qué? Haga clic o toque aquí para introducir el texto.</p> <p>Incidente supervisado por la ScG <i>Explique por qué la ScG participa en una función de supervisión.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Miembro del personal o asociado de Aldeas Infantiles SOS ha sido acusado de coacción y abusos sexuales. <input type="checkbox"/> Gran cobertura mediática o riesgo de tenerla. <input type="checkbox"/> Interés del donante o riesgo de ello. <input type="checkbox"/> Interés público o riesgo del mismo. <input type="checkbox"/> Interés gubernamental (incluye investigación penal) o riesgo de ello.</p> <p>Aumento de la responsabilidad de la gestión de incidentes</p> <p><input type="checkbox"/> Responsabilidad escalada a nivel nacional <input type="checkbox"/> Responsabilidad escalada a nivel de la OIR <input type="checkbox"/> Responsabilidad escalada a nivel de la IO</p>



Valoración de las acusaciones	<p>La supuesta conducta indebida se encuadra en cualquier tipo de conducta indebida definida en las políticas y reglamentos vinculantes de Aldeas Infantiles SOS Internacional o en cualquier documento vinculante para la asociación miembro respectiva.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>Se informa a la persona tutora legal del menor:</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica</p> <p>Financiación institucional afectada <i>En caso de que un donante institucional financie la ubicación del programa en cuestión, deberá facilitar esta información para informar a los colegas encargados del Desarrollo de Asociaciones Institucionales (DPI).</i></p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>Las autoridades legales externas o los organismos responsables están dispuestos y son capaces de realizar una investigación.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica</p> <p>Se requiere investigación interna:</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>
--------------------------------------	--

INVESTIGACIÓN (Por favor, *anonimice*; **NINGÚN** dato personal, por ejemplo, *nombre, edad, puesto específico*)

Si la investigación está prevista o en curso, ¿cuáles son los pasos de la investigación en curso y/o siguientes? (por ejemplo, nombramiento de personas investigadoras, recopilación de documentos, revisión de documentos, entrevistas, investigación)

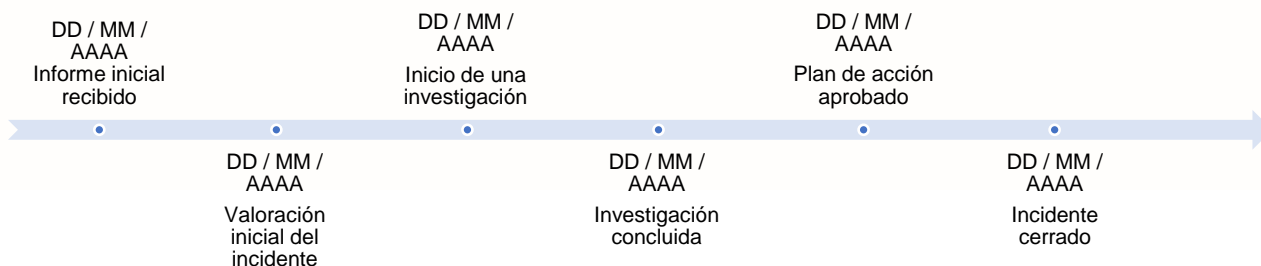
Haga clic aquí para describir los pasos de la investigación en curso y los siguientes.

Resuma los pasos de la investigación que se han completado y los resultados de la misma:

Haga clic o toque aquí para introducir texto.

CALENDARIO

Rellene la línea temporal con los **hitos / acontecimientos más relevantes** de la investigación del caso. Puede añadir más cuadros de texto copiando y pegando.



AVANCES EN LA GESTIÓN DE INCIDENTES

Es importante proporcionar una actualización de los avances más significativos en la gestión de incidentes ocurridos desde la actualización anterior. En la información proporcionada, responda a las preguntas que figuran a continuación. Si es posible, mantenga la estructura de la información como se sugiere a continuación. Enumere las actualizaciones de arriba (actualización más reciente) hacia abajo (información anterior).

Personas afectadas por abusos

- ¿Cuál es la situación actual de las personas afectadas por los abusos? ¿Se ha producido algún cambio significativo?
- ¿Qué acciones de apoyo se han puesto en marcha de nuevo para las personas afectadas por los abusos, o se han ampliado significativamente?
- ¿Ha tenido conocimiento de otras víctimas y sobrevivientes de abusos? En caso afirmativo, ¿cuándo y cómo obtuvo esta información?

Presuntos abusadores

- ¿Cuál es la situación de un proceso judicial contra los presuntos abusadores (si procede)?
- ¿Cuál es la situación de las medidas disciplinarias contra el personal acusado (si procede)?

Cambios y mejoras organizacionales

- ¿Qué medidas se han tomado para reforzar la labor de salvaguarda infantil en la sede del programa correspondiente (asociación miembro) con el fin de evitar incidentes similares en el futuro?

Actualizar desde Haga clic o toque para introducir una fecha.

REMEDIACIÓN

¿Qué medidas de remediación (correctivas) se han adoptado inmediatamente y en función de los resultados de la investigación? Utilice el cuadro siguiente para enumerar y describir las medidas correctivas, la persona/unidad responsable, la situación y el plazo.

Por ejemplo: Medidas de RRHH (por ejemplo, suspensión, sesiones individuales de formación y sensibilización, amonestación disciplinaria, descensos, despidos); revisión de los derechos de acceso (por ejemplo, llaves, TI); revisión de los poderes de firma; mejoras de los procesos. Intente enumerar las distintas medidas en viñetas y marque las acciones en negrita para ofrecer una mejor visión de conjunto.

Haga clic o toque aquí para introducir texto.

Medida correctiva (Por favor, anonimice)	Persona/Unidad responsable	Completado	Pendiente	Plazo
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Aldeas Infantiles SOS reconoce la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales como un derecho fundamental. De ahí que existan limitaciones en cuanto a los datos personales que compartimos tanto interna como externamente. Cuando se producen posibles infracciones de la ley, es de especial importancia salvaguardar la integridad y la reputación de las personas implicadas. Por ello, es necesario anonimizar la información que pueda vulnerar los derechos personales de las personas afectadas, por ejemplo, nombre, edad y puesto.

ANEXO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL INCIDENTE