



## Elaboración de protocolos de notificación de incumplimiento en casos de protección



**SCOUTS®**  
Creating a Better World



# Safeguarding Reporting Procedures development guidelines

## Tabla de contenidos

<b>A Salvo del Peligro en el Movimiento Scout.....</b>	<b>3</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>¿Por qué necesitan las OSN un protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección? .....</b>	<b>4</b>
<b>¿Cómo es un protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección? .</b>	<b>4</b>
<b>Notificar una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro .....</b>	<b>4</b>
<b>Establecer sus propios protocolos para la notificación de incumplimiento en casos de protección .....</b>	<b>5</b>
a) Objetivos del mecanismo de notificación .....	5
b) Definición de una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro .....	5
c) Alcance del procedimiento .....	5
d) ¿Quién puede hacer notificaciones o denuncias? .....	5
e) ¿Cuál es el protocolo de notificación? .....	6
f) ¿Qué canales puede utilizar la membresía para hacer notificaciones? .....	6
g) ¿Cuál es el plazo de presentación de las notificaciones? .....	6
<b>Componentes de la notificación .....</b>	<b>7</b>
<b>Comunicar el protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección...</b>	<b>8</b>
<b>Responder a una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro .....</b>	<b>9</b>
<b>Desarrollo de un proceso de respuesta .....</b>	<b>9</b>
Equipo de gestión de casos .....	9
¿Cuáles son las etapas de la gestión de casos? .....	10
Plantilla de registro de casos .....	15
<b>Consideraciones esenciales en la gestión de los casos de A Salvo del Peligro .....</b>	<b>15</b>
Implicaciones legales.....	15
Intercambio de información.....	2
Almacenamiento de datos .....	2
Confidencialidad, privacidad y registros .....	2
Gravedad de los casos notificados .....	2
Sanciones .....	3
Formación y apoyo al equipo .....	3
Conclusiones y comentarios.....	4
<b>Aplicación y seguimiento .....</b>	<b>5</b>
Garantizar el seguimiento continuo de los informes entrantes .....	5

Planificar revisiones anuales de los procedimientos.....	5
Establecer un calendario de presentación de informes con el consejo.....	5

# A Salvo del Peligro en el Movimiento Scout

## Introducción

Con el paso de los años, A Salvo del Peligro ha pasado a ser una prioridad cada vez más importante en el Movimiento Scout, lo que garantiza que la protección de niños, niñas, jóvenes y personas adultas siga siendo un elemento central de cada experiencia scout. En todos los niveles del Movimiento Scout, hay equipos de personas voluntarias y personal contratado que se dedican tanto a prevenir como a responder ante cualquier forma de abuso que pueda sufrir nuestra membresía.

La [Política Mundial de A Salvo del Peligro](#) define el marco de seguridad, protección y bienestar en cada nivel de la Organización Mundial del Movimiento Scout (OMMS). Los protocolos de notificación de incumplimiento en casos de protección están vinculados a dicho documento, ya que ayudan a las Organizaciones Scout Nacionales (OSN) a desarrollar un mecanismo de notificación y respuesta para garantizar la protección de su membresía.

En 2021, la Conferencia Scout Mundial enmendó la [Constitución de la OMMS](#) para asegurar que todas las Organizaciones Miembro cumplen ponen en marcha mecanismos que proporcionen un entorno seguro para niños, niñas, jóvenes y personas adultas. Cumplir con los estándares definidos en la [herramienta de evaluación de A Salvo del Peligro](#) es ahora es un requisito de membresía para todas las OSN. Esta evaluación incluye criterios relacionados con la protección de niños, niñas y jóvenes, el reclutamiento, la selección y formación de personas adultas, la notificación de casos, la respuesta y gestión de los mismos y la educación al respecto. Para más información, consulte la [Guía de evaluación de A Salvo del Peligro](#).





## ¿Por qué necesitan las OSN un protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección?

Disponer de una manera de notificar problemas que sea accesible, clara y sencilla para todo el mundo generará en la membresía una gran sensación de seguridad y confianza, ya que así verán que su organización está preparada y es proactiva en materia de protección. Pone de relieve el alto nivel de la organización y demuestra que esta da prioridad a su membresía. También tranquiliza a las familias ver que las OSN reconocen y prevén que pueden darse situaciones perjudiciales y que están preparadas para reaccionar en consecuencia, así como para escuchar las preocupaciones que se puedan tener.

El protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección también representa una oportunidad en sí misma para la propia organización. Garantizará a la organización una mayor visibilidad de las situaciones que se producen en los grupos locales y le permitirá disponer de las herramientas adecuadas para responder a dichas situaciones. También le aportará mayor credibilidad entre otras organizaciones juveniles, así como un vínculo más estrecho con las diferentes partes involucradas en cada país. Contar con este tipo de protocolos permite reforzar la confianza de todas las partes involucradas, incluida la membresía.

Es importante destacar que el protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección es también uno de los principales elementos de no conformidad de la evaluación de A Salvo del Peligro. Contar con un protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección es la única manera que tienen las OSN de reaccionar de forma segura, oportuna y con altos estándares de calidad ante una situación que a menudo es estresante, inesperada e incómoda.

## ¿Cómo es un protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección?

Para cumplir con el requisito de la evaluación de A Salvo del Peligro, todas las OSN deben contar con un protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección que cubra lo siguiente:

1. Un mecanismo para que la membresía **notifique** cualquier preocupación relacionada con A Salvo del Peligro.
2. El proceso para **responder** a dicha preocupación.
3. Cualquier **consideración esencial** relacionada con el mecanismo.

Las secciones siguientes profundizan en cómo desarrollar las diferentes secciones del mecanismo de notificación sobre casos de seguridad. Si necesita más ayuda, póngase en contacto con su Centro Regional de Apoyo o solicite un [servicio de A Salvo del Peligro de la OMMS](#).

## Notificar una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro

Esta sección se enfoca en los mecanismos de notificación que hay que poner en marcha cuando a un miembro le preocupa algo durante su participación en actividades scout y quiere notificarlo.

## Establecer sus propios protocolos para la notificación de incumplimiento en casos de protección

A continuación se presentan varios elementos cuyas definiciones quizá deban incluirse en sus protocolos de notificación. Cada sección aclarará lo que se espera establecer en los protocolos de notificación de la OSN. Tenga en cuenta que pueden añadirse más elementos, en caso de que considere que se requieren más detalles para satisfacer las necesidades de su OSN.

### a) Objetivos del mecanismo de notificación

En esta sección, debe **esbozar los objetivos** del mecanismo de notificación.

Preguntas orientativas:

- ¿Por qué es importante para su OSN disponer de este mecanismo?
- ¿Cuáles son los beneficios de estos protocolos para su membresía?

### b) Definición de una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro

Es esencial **definir qué constituye una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro para su OSN**. Esto le permitirá a su membresía tener claro qué pueden o deben denunciar, y asegurar así un entendimiento común.

Preguntas orientativas:

- ¿Qué significa para nuestra OSN una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro?
- ¿Existen definiciones legales que debemos seguir?

### c) Alcance del procedimiento

Esta sección aclara cuándo se aplican los **protocolos de notificación y cuándo no**. El objetivo de este apartado es garantizar que toda la membresía comprenda qué preocupaciones deben notificarse a través de los procedimientos, y qué preocupaciones deben someterse a un proceso diferente. También puede ser el momento de recordar a la membresía la obligación legal nacional de informar a la policía en determinadas situaciones.

Preguntas orientativas:

- ¿Qué tipo de preocupaciones se abordarán en el protocolo A salvo del Peligro?
- ¿Cuáles son las situaciones que no implicarían un proceso de respuesta dirigido por el equipo de A Salvo del Peligro?
- ¿Qué debe gestionarse a nivel local?
- ¿A quién va dirigido este protocolo de notificación?

### d) ¿Quién puede hacer notificaciones o denuncias?

Los protocolos de notificación deben describir quién puede seguirlos. Aunque suelen estar pensados para personas adultas, es fundamental tener en cuenta la diversidad de la membresía de la organización. Gestionar y recibir notificaciones directas de jóvenes requiere una formación profesional que muy pocas organizaciones proporcionan. Sin embargo, es importante para garantizar que los niños, niñas y jóvenes tengan acceso a alguien que pueda hacer una notificación en su nombre. Asegurar la accesibilidad de la plataforma también es esencial para que el proceso sea eficaz.

Preguntas orientativas:

- ¿Quiénes son las personas que nos pueden enviar notificaciones?
- ¿Cómo pueden los niños, niñas y jóvenes expresar sus preocupaciones si no pueden denunciar directamente?
- ¿Qué ocurre con las familias o aliados implicados a corto plazo?

#### e) ¿Cuál es el protocolo de notificación?

El protocolo de notificación debe describir los pasos que la persona denunciante debe dar para comunicar su preocupación. Muy a menudo habrá que rellenar una plantilla de notificación o un formulario en línea. Esta sección permite a toda la membresía comprender el proceso que debe seguir y las consecuencias de iniciarlo. Para que sea eficaz, el proceso de denuncia debe ser fácil de seguir, y debe comunicarse a toda la membresía para que conozcan la existencia de los mecanismos de notificación y sepan que estos están disponibles y que son accesibles.

Cabe señalar que en muchos países del mundo, notificar este tipo de casos es un requisito legal. Los protocolos de notificación de incumplimiento de casos sobre protección deben recalcar esto mismo: el deber de informar es uno de los principios de la OSN, pero puede que también sea un requisito legal obligatorio.

Preguntas orientativas:

- ¿Qué pasos debe dar la persona que hace la notificación para comunicar sus inquietudes?
- ¿Cuáles son los elementos obligatorios?
- ¿Cuál es la mejor manera de informarles sobre este proceso?

#### f) ¿Qué canales puede utilizar la membresía para hacer notificaciones?

En esta sección se describen las distintas formas en que la membresía puede hacer llegar sus preocupaciones a su OSN. Puede ser a través de un formulario o un correo electrónico, pero también de una línea telefónica de emergencia o de una persona responsable a nivel local o de distrito. Asimismo, se pueden mencionar las líneas de ayuda que pueda haber en su país, ya sea a través de ONG o de autoridades gubernamentales. Se recomienda que la membresía disponga de más de una vía para notificar sus preocupaciones, lo que resalta la neutralidad del proceso de notificación. Es importante que la membresía sepa que sus preocupaciones se tratarán de forma confidencial y que, por tanto, no se tomarán represalias contra la persona que hace la notificación por plantearla.

Preguntas orientativas:

- ¿De qué herramientas disponemos ya que podamos utilizar para notificar?
- ¿Deberíamos planificar distintas formas de notificar para distintos públicos?
- ¿Cuáles son los canales más eficaces?
- ¿Cómo podemos garantizar una estricta confidencialidad en la recepción de las notificaciones y asegurar que las personas que las hacen estén protegidas de cualquier tipo de represalia?

#### g) ¿Cuál es el plazo de presentación de las notificaciones?

En el protocolo debe definirse un plazo para que las personas que hacen la notificación sepan cómo y cuándo comunicar sus preocupaciones. Además, debe aclararse el tiempo de tramitación de las notificaciones e indicarse cuánto tardarán en evaluarse y gestionarse una vez presentadas. Hacer las notificaciones lo antes posible es esencial para garantizar la intervención y el apoyo oportunos a las personas en situación de riesgo. Los retrasos en la presentación de notificaciones pueden comprometer la eficacia de la respuesta y afectar al bienestar de las personas afectadas.



Preguntas orientativas:

- ¿De cuánto tiempo dispone la persona que hace la notificación para comunicar su preocupación?
- ¿Cuántas personas deben componer el equipo que gestiona los casos para revisar y procesar el informe?
- ¿Cómo se considerará la notificación en función del plazo en que se reciba?

## Componentes de la notificación

Notificar una preocupación suele ser una tarea difícil para quien la hace, por lo que podría resultar muy útil explicar cómo compartirla y qué información proporcionar. A continuación se indican los elementos que deben estar presentes en el formulario de notificación que usarán las OSN. Como ya se ha mencionado, se pueden utilizar otros canales para hacer la notificación, pero la información facilitada debe ser siempre la misma.

**Identidad de la persona que notifica:** quien hace la notificación debe proporcionar su nombre, el grupo al que pertenece en el Movimiento Scout y su rol en la organización. La OSN podría solicitar más detalles en función de los requisitos locales.

**Identidad de la persona objeto de la situación perjudicial:** si la persona que hace la notificación lo hace en nombre de otra, hay animarla a que identifique a esta persona con los mismos detalles mencionados anteriormente. Puede que la persona informante quiera proteger a la otra y prefiera no compartir su nombre, por ejemplo.

**Identidad de la persona que ha desencadenado la situación perjudicial:** si es posible, se requiere la misma información que para las dos anteriores.

**Hora, fecha y lugar de la situación:** asegúrese de que queda claro de qué huso horario se trata, en caso de que sea necesario.

**Detalles de la situación :** anime a la persona que rellena el formulario a compartir la mayor cantidad posible de detalles sobre la situación. Asegúrese de tomar nota de los hechos que describe. Intente identificar y diferenciar la información objetiva de las nociones o sentimientos percibidos de la persona que informa.

**Pruebas :** en el formulario debe haber un espacio en el que se puedan añadir archivos, fotos, vídeos y cualquier tipo de prueba que ayude a comprender mejor la situación. Nótese que en algunos países compartir imágenes pornográficas constituye un delito. Es importante comprobar el marco jurídico de su país para definir qué pruebas se anima a las personas que hacen la notificación a compartir.

**Acuerdo de confidencialidad:** asegúrese de incluir una sección al final del formulario en la que se reconozca el nivel de confidencialidad con el que se tratará el informe. Esto incluye el deber de informar de la persona que lo rellena y la confidencialidad con la que el equipo de gestión del caso lo tratará. A continuación se presenta un ejemplo (en lenguaje claro y sencillo, adaptado para niños y niñas):

### *Confidencialidad*

*Tenga en cuenta que la membresía de nuestra organización tiene el deber de informar sobre cualquier preocupación que pueda tener. Lo que le cuente a la OSN se mantendrá privado. Esto se llama confidencialidad; es decir, no compartiremos su información sin hablarlo antes con usted. Hay ocasiones en las que tendremos que compartir lo que nos diga:*

- *Si usted está en peligro.*
- *Si otra persona está en peligro.*
- *Si no podemos ayudar pero otra persona sí.*

*Recuerde que si tenemos que contárselo a alguien, lo hablaremos primero con usted. Las personas a las que a veces tenemos que avisar son:*

- 1. Padres, madres o tutores*
- 2. Otras personas adultas en el Movimiento Scout*
- 3. Los dirigentes de nuestra OSN si no se siente seguro o si ha sufrido algún daño.*
- 4. Servicios de Protección Infantil, que son la parte del gobierno cuyo trabajo es mantener seguros a niños y niñas.*
- 5. La Policía<sup>1</sup>*

*\*Tenga en cuenta que este modelo no es exhaustivo. Puede añadir cualquier elemento adicional que crea que le ayudaría a gestionar la situación o a informar mejor sobre la situación basándose en la realidad de su OSN.*

## **Comunicar el protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección**

Una vez haya establecido su protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección y que los órganos de gobierno de su OSN lo hayan adoptado, debe asegurarse de que el protocolo se comparte y promueve entre su membresía. No solo deben ser conscientes de que existe el procedimiento, sino que deben sentirse cómodos utilizándolo y saber qué canal utilizar y dónde encontrar las plantillas necesarias. Algunas formas de garantizar que todo el mundo tenga acceso a esta información pueden ser, por ejemplo, organizar de manera regular webinarios o cursos de formación sobre este tema, o enviar información en formato de vídeo a cada grupo scout local.

---

<sup>1</sup> Formulario de notificación de Scouts Aotearoa

## Responder a una preocupación relacionada con A Salvo del Peligro

Ahora que ya cuenta con un protocolo de notificación, comenzará a recibir notificaciones. El siguiente paso de su proceso es decidir qué sucede cuando se recibe una. Es lo que se denomina proceso de respuesta a una notificación de A Salvo del Peligro (**proceso de respuesta**).

La siguiente sección explora lo que sería útil que la OSN considere para garantizar un proceso de respuesta eficaz.



### Desarrollo de un proceso de respuesta

A continuación se presentan algunos componentes y consideraciones para su proceso de respuesta, y se detallan los pasos que debe seguir. Si lo desea, puede añadir más detalles para satisfacer las necesidades de su OSN.

#### Equipo de gestión de casos

El primer paso es pensar en quién de su organización recibirá las notificaciones para resolverlas y responder a ellas de manera adecuada.

Recomendamos nombrar a un **equipo de gestión de casos**. Se trata de un grupo de personas voluntarias y/o personal contratado que gestiona las notificaciones de A Salvo del Peligro. Normalmente, el equipo de gestión de casos determina qué persona es la mejor para tratar y gestionar un caso específico. Esto se basará en sus habilidades profesionales, su formación especializada y las experiencias que tenga. Los miembros del equipo podrían tener formación jurídica, experiencia en cuerpos de la policía o en recursos humanos.

Cada persona miembro del equipo de gestión de casos se denomina gestor de casos. El gestor de casos se encarga de resolver y responder a la(s) notificación(es) que se le asignen de manera oportuna y en consonancia con su proceso de respuesta y sus plazos. La descripción de su trabajo es clara, se ha comprobado que no tiene antecedentes y ha firmado un acuerdo de confidencialidad antes de unirse al equipo. El equipo de gestión de casos está debidamente

formado en los procesos de respuesta y sabe a qué partes involucradas debe dirigirse si necesita más ayuda.

Nótese la importancia de designar a una persona que coordine el equipo de gestión de casos. Así una persona puede supervisar los plazos y, si son necesarias medidas urgentes, se asegurará de que se tomen decisiones oportunas sobre el siguiente paso para ese caso concreto. La persona coordinadora del equipo de gestión de casos no tiene por qué ser la coordinadora de A Salvo del Peligro de la OSN.

### ***Principios esenciales del equipo de gestión de casos***

Todo equipo de gestión de casos debe cumplir la Ley y Promesa Scout, así como la política nacional de A Salvo del Peligro y los códigos de conducta. Adicionalmente, la especificidad de este equipo conlleva la necesidad de subrayar algunos principios básicos que el equipo debe seguir:

- **Deber de cuidado:** el equipo de gestión de casos debe a su membresía un entorno en el que se la proteja y apoye.
- **No maleficencia (no causar perjuicio):** el equipo de gestión de casos no debe emprender acciones que causen más daño a las víctimas.
- **Neutralidad:** las personas miembro del equipo de gestión de casos no deben haber estado (o estar) implicadas o vinculadas con ninguna de las partes de un caso. Si es así, deben declarar un conflicto de intereses y no participar en el caso.
- **Confidencialidad:** el equipo debe tratar todos los casos con confidencialidad y compartir solo la información necesaria con las partes involucradas identificadas para seguir el proceso de respuesta.
- **Equidad:** el equipo de gestión de casos debe asegurarse de que todos los casos se traten de manera equitativa, cuidando que no haya disparidades en la gestión de casos a lo largo del proceso de respuesta.
- **Puntualidad:** el equipo de gestión se asegura de que se cumplan todos los plazos definidos en el protocolo de respuesta y de que todos los casos se gestionen a su debido tiempo.

### ***¿Cuáles son las etapas de la gestión de casos?***

Ahora que existe un mecanismo de notificación y un equipo de gestión de casos listo para asignar gestores de casos a cada notificación, deberá diseñar un proceso para responder adecuadamente a las notificaciones que los gestores de casos puedan seguir. Así las notificaciones de A Salvo del Peligro se procesarán de forma coherente y oportuna. Siga esta sección para identificar los pasos necesarios para garantizar una respuesta adecuada.

#### ***1. Recepción de informes y acuse de recibo***

Al recibir una notificación, el primer paso es acusar recibo a la persona que la ha enviado, haciéndole saber que su preocupación ha sido tomada en serio y será debidamente atendida. Se puede hacer mediante una respuesta automática si se dispone de un sistema especial de gestión de las notificaciones, o mediante una plantilla de correo electrónico enviada por la persona del equipo encargada de gestionar la recepción de las notificaciones en cuanto reciba una. Tenga en cuenta que este acuse de recibo no debe tardar más de 24-48 horas y pone en marcha el proceso de respuesta.

Preguntas orientativas:

- ¿Cuál es nuestro proceso de recepción y acuse de recibo de las notificaciones?
- ¿Cómo nos aseguraremos de que las notificaciones se reciban con respeto y se acuse recibo con prontitud?

## 2. Revisar la información

El gestor de casos debe revisar al detalle la información facilitada en el formulario de denuncia para comprender la naturaleza y gravedad del caso. Este paso implica evaluar los riesgos inmediatos y determinar la urgencia de la respuesta. El equipo de gestión de casos puede disponer de una plantilla que identifique los diferentes elementos que deben desencadenar una intervención inmediata (por ejemplo, si se identifica violencia física, si intervino la policía, etc.).

En esta fase, el gestor de casos también debe tomar nota de los elementos que faltan y que podrían impedir al equipo avanzar (si falta identificar a alguien, si no hay pruebas, etc.).

Preguntas orientativas:

- ¿Cómo evaluaremos y priorizaremos las notificaciones?
- ¿Qué criterios utilizaremos para evaluar la gravedad y urgencia de una notificación?

## 3. Identificar a las partes involucradas

El gestor del caso debe identificar a todas las partes implicadas en el caso. Para ello es necesario crear un mapa de las partes involucradas que incluya la identificación de individuos, organizaciones y autoridades que puedan desempeñar un papel o tener algún interés en el resultado del caso. Para elaborar un mapa de las partes involucradas puede utilizarse la siguiente plantilla:



Tenga en cuenta que algunas partes interesadas pueden participar en la mayoría de los casos, mientras que otras variarán en función de la naturaleza del caso. Por ejemplo, el coordinador del distrito en el que se produce el caso puede tener que participar cada vez que este distrito se vea afectado por un caso, mientras que puede ser que el equipo nacional de formación solo participe si se notifica algo durante una formación nacional específica.

Una vez finalizado su mapeo, identifique quién debe participar en cada fase del proceso. Algunas de las partes involucradas compartirán con usted algunas reflexiones iniciales, mientras que a lo mejor otras solo necesitan recibir el informe final. Asegúrate entonces de que el coordinador del equipo de gestión de casos participa, ya que apoyará al gestor de casos para garantizar que todo el mundo participa en el momento adecuado.

Preguntas orientativas:

- ¿Quiénes son las partes involucradas?
- ¿Quién debe participar en el proceso de respuesta (por ejemplo, personal, personas voluntarias, organismos externos)?
- ¿Cómo participarán?

#### ***4. Comunicación con las partes involucradas***

Una comunicación eficaz en la respuesta a un caso implica informar a tiempo y con claridad a todas las partes implicadas, mantener la confidencialidad y garantizar la transparencia. Requiere de un compromiso empático y de la elección de canales de comunicación adecuados para debatir el progreso y las resoluciones de los casos, lo que fomenta la confianza y demuestra el compromiso de la organización con abordar el problema de forma responsable.

Si no sabe con certeza cuál es la mejor manera de comunicarse con algunas partes involucradas, puede pedirles ayuda a otros gestores de casos o a la persona coordinadora del equipo, que deberían poder orientarle.

Cuando se comunique con las partes involucradas, asegúrese de compartir solo la información que necesiten para comprender el caso y tomar medidas al respecto. Recuerde que la confidencialidad y el deber de cuidado son los principios por los que se rige el equipo de gestión de casos. Tenga en cuenta que una de las partes involucradas es la propia persona que hizo la notificación.

Preguntas orientativas:

- ¿Cómo nos comunicaremos con todas las partes implicadas?
- ¿Cuál será nuestra estrategia de comunicación con la persona que notifica, el sujeto del informe y cualquier otra parte involucrada?

#### ***5. Decidir la respuesta***

La respuesta a la notificación puede variar en función de su naturaleza y de la gravedad del caso. Las opciones pueden incluir:

- Llevar a cabo una investigación para recabar más información.
- Remitir el caso a las autoridades si se trata de un comportamiento delictivo.
- Reconocer el problema y disculparse si la situación lo justifica.
- Iniciar un proceso de mediación, posiblemente con la ayuda de un tercero, para resolver la situación.



- Consultar a expertos internos o externos para determinar la mejor manera de actuar.

Tenga en cuenta que cada caso es diferente. Aunque algunos casos puedan parecer similares, cada situación sigue siendo única. Debe evaluar todas las acciones y resultados posibles antes de hacer una propuesta al equipo.

Una vez que haya decidido qué acción le parece más adecuada, redacte una breve propuesta para el equipo de gestión del caso. Esta debe incluir:

- Un resumen de la situación y de las personas implicadas
- Las medidas ya adoptadas
- Los próximos pasos que sugiere
- Las partes involucradas que participarán en el proceso
- Un calendario claro del proceso

Preguntas orientativas:

- ¿Qué podemos hacer en esta situación, teniendo en cuenta los principios de gestión de casos?
- ¿Cuáles son las acciones que podrían incluirse en el proceso de respuesta?

## ***6. Debatir la respuesta propuesta con el equipo de gestión de casos***

Concierte una reunión con el equipo de gestión para hablar del caso y planificar la respuesta adecuada. Esto brinda la oportunidad de explorar otras perspectivas y enfoques en los que quizá no haya pensado. También garantizará que su respuesta implique a todas las partes involucradas necesarias y dará legitimidad a la OSN en sus acciones.

Las reuniones del equipo de gestión de casos pueden establecerse de diferentes maneras en función de los métodos de trabajo de su equipo. Se recomienda celebrar reuniones periódicas aunque no reciba casos con frecuencia para garantizar el seguimiento del equipo y su compromiso.

Preguntas orientativas

- ¿Cuáles son nuestros métodos de trabajo en el equipo de gestión de casos?
- ¿Cómo sería un orden del día?



## ***7. Adoptar las medidas acordadas***

Ponga en marcha las acciones de respuesta acordadas, asegurándose de que se llevan a cabo con eficacia y sensibilidad para abordar las cuestiones planteadas en la notificación. Esta parte puede llevar algún tiempo, sobre todo si es necesario implicar a más partes. Sin embargo, el gestor de casos debe hacer el seguimiento y asegurarse de que se respetan los plazos.

Preguntas orientativas

- ¿Quién apoya al gestor de casos en la ejecución de las acciones acordadas?
- ¿Cómo se supervisarán esas acciones?

## ***8. Documentar y cerrar un caso***

Una vez completados los pasos y las acciones de respuesta, pueden darse dos situaciones:

1. Se convoca otro equipo de gestión de casos para tomar nuevas medidas basadas en el resultado de acciones anteriores (por ejemplo, una investigación).
2. El caso se ha resuelto o se ha remitido a otra entidad (por ejemplo, la policía).

En la segunda situación, el gestor del caso rellenará el informe con todos los detalles pertinentes, las medidas adoptadas y cualquier aprendizaje del caso. Se asegurará de que la documentación esté completa y sea correcta, y la compartirá con la persona coordinadora del equipo de gestión de casos. Si se llega a un acuerdo, se cierra el caso.

Preguntas orientativas

- ¿Qué prácticas de documentación y registro seguiremos?
- ¿Cómo documentaremos y almacenaremos de forma segura la información relacionada con las notificaciones?

## Plantilla de registro de casos

Este es un ejemplo que cubre los detalles relevantes que un informe de caso debe capturar, lo que facilita un enfoque exhaustivo y organizado relativo a la gestión de casos.

### 1. Gestor del caso

¿Quién gestiona el caso?

Nombre:

Función:

### 2. Información de la notificación

¿Quién ha presentado la preocupación o la queja:

Nombre:

Función/Relación:

Datos de contacto:

Correo electrónico:

Número de teléfono:

### 3. Resumen de las alegaciones

¿En qué consiste la notificación?

Resumen de la notificación:

#### a) Detalles del presunto incidente

Fecha, hora y lugar:

¿Quién más estaba presente cuando ocurrió el incidente:

#### b) Proceso de investigación o revisión

Partes implicadas (con quién habló sobre el tema):

Nombre:

Datos de contacto:

#### c) Qué dijeron esas personas:

(Puede incluirse como anexo)

### d) Pruebas

¿Qué materiales relevantes revisé como parte de la notificación recibida:

(Pueden ser capturas de pantalla de mensajes, correos electrónicos reenviados, fotos, publicaciones en redes sociales, etc. Pueden incluirse como archivo adjunto)

### e) Conclusiones

Haga un resumen de sus conclusiones, e incluya:

- Lo que haya decidido que ocurrió o que no ocurrió.
- Una explicación de por qué se ha llegado a esa conclusión.

### f) Resultado

Resuma el resultado del caso. Puede incluir:

- Medidas disciplinarias, recomendaciones, formación adicional u otros requisitos
- La fecha en que se resolvió o cerró el caso

### g) Aprendizajes

¿Qué ha aprendido o qué posible mejora ha sacado del caso?

### h) Prevención

¿Hay algo que el grupo scout, la región o la OSN podría hacer para evitar o minimizar el riesgo de que el problema vuelva a ocurrir?

Con esta plantilla, se documentan de manera exhaustiva todos los aspectos de un caso, desde la notificación inicial hasta la resolución y los aprendizajes derivados del proceso, lo cual contribuye a la mejora continua del sistema de gestión de casos.

## Consideraciones esenciales en la gestión de los casos de A Salvo del Peligro

A la hora de gestionar las notificaciones relacionadas con A Salvo del Peligro, es esencial navegar por el proceso con cuidado y diligencia para proteger a los niños, niñas, jóvenes y personas adultas implicadas. También es fundamental cumplir los requisitos legales. A continuación se presentan algunas consideraciones clave que su OSN debe tener en cuenta en sus protocolos de notificación de incumplimiento en casos de protección.

## Implicaciones legales

Es esencial comprender el marco legal que rige la salvaguarda y la protección de la infancia en su jurisdicción (país, estado, región, etc.).

Este conocimiento le guiará en el desarrollo de sus protocolos de notificación de incumplimiento en casos de protección, así como lo largo de sus acciones y decisiones en el proceso.

Preguntas orientativas

- ¿Cuáles son sus obligaciones jurídicas nacionales?
- ¿Qué leyes y reglamentos debe cumplir en su jurisdicción en materia de protección de menores y de denuncias?
- ¿Cuáles son sus obligaciones y normativas legales, y cómo se aplican a la gestión de sus casos?

## Intercambio de información

Determine su proceso de intercambio de información sobre los casos. El intercambio de información debe realizarse siempre de forma que se proteja el interés superior del niño o niña y se cumplan los requisitos legales de confidencialidad y protección de datos. Recuerde que solo se debe compartir información cuando sea estrictamente necesario, para evitar violar la confidencialidad del caso.

Preguntas orientativas

- ¿Con quién puede y con quién no puede compartir la información de los casos?
- ¿Cuándo debe compartir esa información?
- ¿Cuáles son los canales de comunicación seguros que puede utilizar para compartir información relacionada con los casos?

## Almacenamiento de datos

Aplique métodos seguros y confidenciales para almacenar los expedientes de los casos. Asegúrese de que solo el personal autorizado tiene acceso a estos registros y de que el sistema de almacenamiento cumple la legislación sobre protección de datos.

Preguntas orientativas

- ¿Qué sistemas puede utilizar para proteger sus datos?
- ¿Quién puede y quién no puede acceder al sistema de almacenamiento?
- ¿Cuáles son los riesgos de su sistema actual y cómo puede mitigarlos?

## Confidencialidad, privacidad y registros

Mantenga la confidencialidad y privacidad de toda la información relacionada con los casos. Establezca protocolos claros para el manejo y la documentación de los expedientes de los casos, a fin de garantizar que sean exhaustivos, precisos y se almacenen de forma segura. Tenga en cuenta que todas las personas que lo necesiten, ahora o en el futuro, deben poder acceder a la información almacenada y comprenderla.

Preguntas orientativas

- ¿Cómo garantizaremos la confidencialidad y la privacidad?
- ¿Qué medidas adoptaremos para proteger la confidencialidad y la privacidad de las personas implicadas en una notificación?

## Gravedad de los casos notificados

Cabe señalar que recibirá una gran diversidad de casos a través del nuevo sistema de notificación. Su papel es identificar, junto a su equipo, el nivel de gravedad del caso en función de la información que lo rodea, así como los elementos identificados de daño físico, verbal, emocional o sexual o negligencia. Le animamos a que elabore una escala de lo que se considera un caso leve, moderado o grave a la que pueda remitirse en su equipo de gestión de casos. Esto

también ayudará a recomendar las sanciones adecuadas en función de la gravedad de la situación.

También puede recibir a través de este canal casos históricos o que sucedieron mucho antes de que se instalara el sistema. Siga el mismo proceso que para cualquier otro caso, pero no olvide añadir un paso relativo a la revisión de archivos y documentos internos que puedan aportarle más información sobre el caso.

Preguntas orientativas

- ¿Cuáles son los ejemplos de situaciones que consideramos leves, moderadas y graves, basándonos en el Código de Conducta y en nuestra política nacional de A Salvo del Peligro?
- ¿Qué sanción podría aplicarse en estas situaciones?

## Sanciones

Lamentablemente, a veces el proceso de gestión de casos conlleva la necesidad de imponer sanciones a alguien. Le corresponde a su organización determinar las posibles sanciones que podrían imponerse a la membresía, en función de su gravedad, por incumplimiento de las políticas de protección de la infancia, las normas de salvaguarda y los requisitos legales. Esto incluye tanto las sanciones organizativas como las consecuencias legales.

**Sanciones organizativas:** se trata de sanciones o medidas disciplinarias que la propia organización puede imponer, como advertencias verbales o escritas, la suspensión temporal o el cese de la afiliación, en función de la gravedad del incumplimiento.

**Consecuencias legales:** se refieren a las implicaciones legales o castigos que pueden imponer el gobierno o las autoridades legales por la violación de las políticas de protección y salvaguarda de la infancia, lo que puede incluir multas, demandas o incluso cargos penales, dependiendo de la naturaleza y el alcance de la violación.

Preguntas orientativas

- ¿Qué sanciones existen ya en su OSN? ¿Satisfacen las necesidades del equipo de gestión de casos?
- ¿Cuál es el proceso para activar esas sanciones? ¿Tiene el equipo de gestión de casos el mandato adecuado?

## Formación y apoyo al equipo

El equipo de gestión de casos debe recibir formación y apoyo continuos para garantizar que esté preparado para gestionar los casos de A Salvo del Peligro de forma eficaz y eficiente. Esto debe incluir formación sobre los principios básicos de protección y salvaguarda de la infancia, los protocolos de gestión de casos, los requisitos legales y el apoyo emocional para hacer frente a la naturaleza desafiante del trabajo de A Salvo del Peligro.

El equipo de gestión de casos y otras personas directamente implicadas en la tramitación de los informes de A Salvo del Peligro deben recibir una formación especializada adaptada a sus funciones. Esto incluye formación sobre la realización de entrevistas con niños, niñas, jóvenes o personas adultas, sobre cómo documentar de manera precisa el caso, sobre el proceso de denuncia y sobre cómo mantener la confidencialidad.

El equipo de gestión de casos también debe recibir apoyo durante todo su mandato. Esto puede incluir reuniones sociales para el equipo, apoyo psicológico profesional o cualquier otro tipo de reconocimiento u oportunidades que garanticen que el equipo está en condiciones emocionales de actuar.

### Preguntas orientativas

- ¿Qué formación necesita su equipo de gestión de casos?
- ¿Qué tipo de formación necesitan nuestros gestores de casos y demás personal implicado para gestionar eficazmente los informes?
- ¿Cómo puede proporcionar apoyo emocional a su equipo?



### Conclusiones y comentarios

Para garantizar que su protocolo de notificación de incumplimiento en casos de protección está actualizado, debe incluir un proceso de revisión y un sistema de seguimiento y evaluación. El equipo de gestión de casos debe llevar esto a cabo de manera regular, y la dirección nacional debe supervisar el proceso. Los informes de la dirección y el consejo son fundamentales. La dirección ejecutiva debe recibir información periódica sobre los aspectos específicos de la gestión de casos y las tendencias para poder dar respuestas y llevar a cabo acciones organizativas. Los plazos deben supervisarse para informar sobre la dotación de recursos y garantizar que las reclamaciones se tramitan adecuadamente.

Para gestionar la retroalimentación y el aprendizaje, puede solicitar activamente la opinión de todas las partes tras resolver un caso. Analice esta retroalimentación para identificar mejoras e integrar estas lecciones en procesos de respuesta futuros. Actualizar periódicamente las políticas y la formación sobre la base de estos conocimientos garantiza una mejora continua y una gestión más eficaz de los casos.

### Preguntas orientativas

- ¿Con qué frecuencia debemos revisar nuestros procedimientos? ¿Quién se encarga de esta revisión?
- ¿Cómo gestionaremos los comentarios y el aprendizaje?
- ¿Cómo podemos incorporar los comentarios a nuestro proceso y aprender de cada caso para mejorar nuestra respuesta en el futuro?



## Aplicación y seguimiento

Una vez desarrollados los protocolos de notificación y respuesta, hay que asegurarse de que se utilizan y de que satisfacen las necesidades de la membresía. Esta sección le permitirá profundizar en la aplicación y el seguimiento de sus procedimientos.

### Garantizar el seguimiento continuo de los informes entrantes

Debe establecerse un sistema dentro del equipo para que no se pierda ningún informe entrante. Asegúrese de que el sistema tiene en cuenta las horas fuera del horario de trabajo y las vacaciones de las personas miembro del equipo. Esto hará que todo el mundo se sienta más seguro y cómodo cuando no puedan incorporarse. Algunas organizaciones recurren a empresas externas que les ayuden a gestionar casos en determinados periodos del año, como por ejemplo durante los campamentos de verano.

### Planificar revisiones anuales de los procedimientos

Basándose en los casos recibidos durante todo el año, el equipo de gestión de casos debería dedicar una sesión anual a reflexionar sobre cómo mejorar los protocolos para simplificar el proceso de denuncia y de respuesta. Esto supone una oportunidad para reflexionar sobre el trabajo del equipo y la herramienta que utilizan.

### Establecer un calendario de presentación de informes con el consejo

El equipo de gestión de casos debe informar periódicamente a la junta directiva o a cualquier otro órgano de gobierno de la organización. Esta es una oportunidad para que el equipo comparta el número de casos y su gravedad general, pero también para identificar los retos y señalar cualquier medida de mitigación que el liderazgo pueda adoptar o apoyar. Asegurar además la participación del consejo nacional garantiza una mayor supervisión, responsabilidad y conocimiento de las implicaciones de los casos para la organización como parte de la gestión de riesgos.