

Procedimiento de Reporte del Personal y Gestión de Casos

Version 1.2

Fecha de emisión: Noviembre 2024

Siguiente revisión: Noviembre 2026

Contacto: safeguarding@common-goal.org

COMMON GOAL

Preámbulo	2
1. Canales para la notificación de casos de salvaguarda:	3
2. Canales de notificación.....	3
2.1 Reporte directo.....	3
2.2 Reporte Anónimo	4
2.3 Reporte por Terceros	4
3. Gravedad de las denuncias y preocupaciones.....	4
4. Roles y responsabilidades	7
5. Directrices y Buenas Prácticas para la Gestión de Denuncias y Casos de Salvaguarda dentro de Common Goal.....	7
5.1 Respuesta inmediata	8
5.2 Evaluación Inicial.....	8
5.3 Gestión de Casos	8
5.4 Confidencialidad	9
5.5 Excepciones	10
6. Protección de Datos y Privacidad	10
7. Otros documentos relevantes.....	11
Anexo 1 – Gráfico de reporte / gestión de casos.....	11
Annex 2 – Directorio de apoyo externo	12
1. Organizaciones nacionales de salvaguarda y protección infantil.....	12
2. Servicios de apoyo por acoso y agresión sexual.....	12
Organización: Frauenkrisentelefon Berlin (Teléfono de crisis para mujeres en Berlín).....	12
3. Servicios de salud mental y asesoría.....	13
4. Apoyo en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)	14
5. Servicios de asistencia legal.....	14

Preámbulo



Observaciones preliminares: Para fomentar una cultura organizacional positiva y constructiva basada en el diálogo abierto, se anima a todas las personas trabajadoras de Common Goal a mantener diálogo abierto y dar retroalimentación de forma proactiva entre sí, abordando posibles problemas desde el inicio. Si se necesita apoyo adicional para resolver conflictos, este procedimiento ofrece orientación sobre los pasos a seguir.

Propósito: Este procedimiento tiene como objetivo defender la protección de la infancia y adolescencia y personas adultas en situación de vulnerabilidad, la prevención del acoso sexual y los principios de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) dentro de Common Goal. Establece rutas claras de reporte para incidentes y denuncias relacionadas, define funciones y responsabilidades, y proporciona directrices para gestionar y abordar de manera eficaz estas preocupaciones y denuncias.

Alcance y aplicabilidad: Este procedimiento se aplica a todas las personas directamente vinculadas con Common Goal, incluyendo personal (remunerado o voluntario), personas voluntarias, contratistas, usuarias de servicios y visitantes en todas las sedes de Common Goal. También se extiende a eventos externos organizados por Common Goal y actividades en línea vinculadas a sus servicios.

1. Canales para la notificación de casos de salvaguarda:

Los canales para informar sobre posibles conductas indebidas están detallados en el [Anexo 1](#). Las siguientes secciones proporcionan información adicional sobre los pasos a seguir, las partes involucradas y cualquier excepción.

2. Canales de notificación

Las conductas presuntamente indebidas pueden ser reportadas de forma oral o escrita a través de los siguientes canales:

2.1 Reporte directo

Personas oficiales de salvaguarda: Se pueden enviar reportes directamente a las siguientes personas oficiales de salvaguarda por correo electrónico, MS Teams o en persona:

- **Responsable de Personas y Cultura:** Tomris Gümüş (tomris@common-goal.org)

- **Responsable de la Gestión de Salvaguardia:** Dennis Mehlau (dennis@common-goal.org)

Responsable General del Área de Personas y Cultura: Se pueden reportar posibles incidencias al personal responsable directo, quienes lo derivarán al equipo oficial de salvaguarda.

Responsable de Personas Las preocupaciones y posibles incidencias también pueden reportarse a la persona Responsable de Personas (actualmente CFO), quien tiene autoridad para, si es necesario, formar un Grupo Alternativo de Gestión de Casos en caso de que el personal de nivel C de Common Goal o las personas oficiales de salvaguarda estén involucradas.

2.2 Reporte Anónimo

Formulario de reporte en línea: Disponible de forma anónima en la página web de Common Goal.

2.3 Reporte por Terceros

Mayr (<https://ihr-hinweis.de/en/>): Mecanismo externo y confidencial disponible para casos en los que se perciban violaciones legales y se desee involucrar a una tercera parte. Una persona defensora (Ombudsperson) de Mayr se pondrá en contacto con la persona reportante.

Agencias externas: También se pueden reportar preocupaciones a los servicios locales de protección infantil, de personas adultas o a las fuerzas del orden.

3. Gravedad de las denuncias y preocupaciones

Las denuncias y preocupaciones se clasifican en tres niveles según la posible respuesta e impacto, determinados tras la evaluación inicial por las personas oficiales de salvaguarda. Cualquier comportamiento o acción no descrita en los niveles siguientes se considera “en conformidad” con el Código de Conducta de Common Goal.

Categoría Baja – Plan de desarrollo:

- **Características:** Prácticas inadecuadas de bajo nivel, aisladas o poco frecuentes, con implicaciones de salvaguarda o conducta no profesional, pero sin riesgo o daño inmediato.
- **Ejemplos:**
 - Tono o conducta inadecuada: Uso ocasional de tono de voz inadecuado, como alzar la voz o hablar de forma condescendiente, irrespetuosa u hostil.

COMMON GOAL

- Pérdida de paciencia: Alzar momentáneamente la voz, pero sin lenguaje abusivo ni agresión física.
- Señales no verbales: Poner los ojos en blanco, suspirar fuertemente u otros gestos que indiquen falta de respeto hacia una persona.
- Contacto físico inapropiado: Un solo caso de tocar a alguien de forma no solicitada o no deseada, sin connotación sexual ni agresiva.
- Comentario sobre la apariencia: Observaciones casuales sobre la apariencia física que no sean sexuales ni agresivas, pero que puedan percibirse como poco profesionales o incómodas (por ejemplo, comentar sobre aumento de peso o preferencia de ropa).
- Comentarios o bromas inapropiadas: Chistes o comentarios que puedan interpretarse como irrespetuosos, embarazosos o poco profesionales, como burlarse del acento de alguien.

Categoría Media – Advertencia escrita:

- **Características:** Prácticas inadecuadas más graves o repetidas, con claras implicaciones de salvaguarda.
- **Ejemplos:**
 - Tono o conducta inadecuada repetida: Uso constante de un tono hostil o agresivo, generando un patrón de intimidación.
 - Señales no verbales persistentes: Uso repetido de gestos como poner los ojos en blanco o suspirar al interactuar con una persona específica.
 - Comentarios sobre apariencia: Comentarios constantes sobre el cuerpo, vestimenta o elecciones personales que resulten invasivos o incómodos.
 - Interacciones físicas no deseadas: Contacto físico repetido y no deseado, incluso después de haber sido expresado el malestar.
 - Avances no deseados persistentes: Comentarios o gestos de índole romántica o sexual tras haber pedido que se detengan.
 - Acoso verbal: Caso aislado de acoso verbal que incluye humillación, insultos o comentarios despectivos (por ejemplo, criticar públicamente la inteligencia o la competencia de alguien).
 - Beso no deseado: Un incidente aislado en el que la persona acusada besa a otra sin consentimiento.

COMMON GOAL

- Amenazas o intimidación: Amenazas verbales que causen incomodidad, pero sin violencia explícita.

Categoría Alta – Despido (incluye denuncia penal, si es necesario):

- **Características:** Posible conducta de acoso o abuso grave, grooming o conducta criminal.
- **Ejemplos:**
 - Conducta de *grooming*: Esfuerzos sistemáticos para ganarse la confianza de una niña, niño o persona adulta vulnerable con el fin de explotarla. Ejemplos incluyen:
 - Ofrecer regalos, trato especial o atención extra de forma regular, más allá de los límites profesionales.
 - Compartir secretos con la persona o animarla a mantener sus interacciones ocultas frente a otras personas.
 - Incrementar gradualmente el contacto físico (por ejemplo, pasar de un abrazo a tocamientos inapropiados) o poner a prueba los límites para evaluar la reacción de la persona.
 - Violencia física grave: Cualquier acto de agresión física, como golpear, empujar o cualquier otra forma de ataque físico.
 - Abuso sexual: Cualquier contacto sexual no deseado, incluyendo tocamientos de partes íntimas, actos sexuales sin consentimiento o coacción para participar en conductas sexuales.
 - Insultos raciales y discurso de odio: Uso de lenguaje despectivo relacionado con la raza, etnia, género, religión u orientación sexual, incluyendo insultos o comentarios ofensivos con la intención de degradar o humillar.
 - Acoso o insultos graves: Intimidar o menospreciar de forma repetida a una persona con la intención de causar daño, como hacer comentarios ofensivos frecuentes y dirigidos sobre su apariencia o vida personal.
 - Amenazas graves: Amenazas explícitas de causar daño, como amenazar con violencia física, revelar información sensible o poner en riesgo la seguridad de alguien (por ejemplo: “Si cuentas algo, arruinaré tu carrera”).
 - Portar armas en el lugar de trabajo: Llevar o mostrar armas en las instalaciones o utilizarlas para intimidar o amenazar.
 - Conducta ilícita: Participar en actividades ilegales, como robo, fraude u otros actos delictivos, ya sea dentro o fuera del lugar de trabajo, que infrinjan leyes o políticas de la organización.

4. Roles y responsabilidades

Las dos **personas oficiales de salvaguarda** conforman el Grupo Central de Gestión de Casos y son responsables de:

- Organizar y planificar actividades relacionadas con la concienciación y la capacitación dentro de la organización.
- Supervisar y mantener los puntos de recepción de reportes.
- Asistir en la documentación de incidentes (ver formulario).
- Analizar los casos denunciados.
- Identificar, implementar y supervisar (ver formulario) las medidas apropiadas en respuesta a las denuncias.
- Documentar, actualizar y finalizar los informes pertinentes.
- Brindar apoyo al personal durante el análisis de incidentes cuando sea necesario.

La **persona experta externa en salvaguarda, la asesoría legal y la persona responsable de personas** suelen unirse al Grupo Ampliado de Gestión de Casos para las denuncias graves (categoría media y alta), apoyando en la recopilación de hechos y asesorando en materia de formación y asuntos legales.

El **personal responsable directo** no forma parte del grupo de gestión de casos. Sin embargo, participa:

- Cuando se requiere que proporcione información, contexto o documentación relacionada con el caso.
- Cuando el resultado del caso requiere identificar y diseñar acciones disciplinarias, ajustes de funciones u otras intervenciones.
- Para supervisar la implementación de las medidas.
- Para garantizar un entorno seguro durante las investigaciones.

Todo el **personal de Common Goal** debe, si lo considera necesario, reportar incidentes para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.

5. Directrices y Buenas Prácticas para la Gestión de Denuncias y Casos de Salvaguarda dentro de Common Goal

Todas las actividades de gestión de casos en Common Goal deben adherirse a los siguientes principios:

5.1 Respuesta inmediata

Reconocimiento de recepción: Todas las denuncias se tratan con seriedad y se abordan con prontitud, dentro de los dos días laborables, y en cumplimiento con la legislación alemana.

Garantizar la seguridad: Se toman medidas inmediatas para proteger la seguridad y el bienestar de las personas involucradas. Cuando haya indicios de un riesgo para la seguridad inmediata de las infancias y adolescencias o personas adultas vulnerables, la denuncia debe informarse a la policía, a las fuerzas del orden o a los servicios de protección infantil/adultos en la jurisdicción correspondiente.

Garantizar la comprensión: Todas las partes interesadas son informadas sobre el proceso y su papel en él.

5.2 Evaluación Inicial

Revisión preliminar: Las personas oficiales de salvaguarda realizan una evaluación inicial para valorar la exactitud y gravedad de las denuncias.

Documentación: Se mantienen registros detallados utilizando el formulario de reporte de incidentes (Anexo 3).

5.3 Gestión de Casos

Para cada denuncia recibida, se conforma el Grupo Central de Gestión de Casos para determinar la posible gravedad del caso. Si la denuncia se clasifica como de categoría media o alta y/o existe un riesgo para la seguridad, el Grupo de Gestión de Casos se amplía con la persona responsable de personas, una asesoría legal y una asesoría en salvaguarda (estas dos últimas funciones pueden recaer en la misma persona).

Formación del Grupo de Gestión de Casos:

- Grupo central: incluye a las dos personas oficiales de salvaguarda.
- Grupo ampliado: cuando el caso se clasifica como de categoría media o alta y/o hay preocupaciones de seguridad, se añade normalmente a la persona responsable de

COMMON GOAL

personas, una persona experta externa en salvaguarda y una asesoría legal. Pueden incluirse otras personas si se considera necesario (por ejemplo, en cuestiones de accesibilidad).

Autorización: Cuando un caso ya ha sido reportado a la policía, a las fuerzas del orden o a los servicios de protección infantil/adultos, el equipo de gestión de casos debe coordinarse primero con las autoridades para asegurarse de no interferir en una investigación penal. Se debe obtener permiso de la autoridad investigadora antes de continuar con la investigación interna.

Suspensión preventiva: En espera del resultado de las investigaciones y procesos disciplinarios, la suspensión preventiva puede ser una medida apropiada, sujeta al acuerdo del Grupo de Gestión de Casos.

Realización de entrevistas: Se llevan a cabo entrevistas con todas las personas implicadas, incluidas las testigos.

Recopilación de pruebas: Se reúnen documentos y pruebas relevantes.

Toma de decisiones: Todas las decisiones son elaboradas y aprobadas por el Grupo de Gestión de Casos (central o ampliado). Las decisiones deben basarse en hechos respaldados por evidencias.

Información a las partes interesadas: Todas las personas o áreas relevantes (ver 5.4 Confidencialidad) deben ser informadas de la decisión y de sus fundamentos.

- Para medidas de Categoría Media (posible advertencia escrita), se informa a la persona responsable de personas, quien puede decidir si informa al Foro de Personas.
- Para medidas de Categoría Alta (posible despido), se informa siempre a la persona responsable de personas y al Foro de Personas.

Remisión a las autoridades: Se contacta a las autoridades externas, si es necesario.

Apoyo a las personas afectadas: Se brinda apoyo y servicios de asesoría a las personas afectadas, si es necesario (ver Anexo 2).

5.4 Confidencialidad



COMMON GOAL

Las identidades tanto de la persona afectada como de la persona acusada solo se divulgan bajo un criterio de necesidad de conocimiento. Generalmente, esto incluye al Grupo de Gestión de Casos (central o ampliado), al personal de Personas y Cultura (si el caso involucra asuntos laborales o requiere apoyo administrativo) y a las autoridades externas (si así lo exige la ley). El personal responsable directo participa si debe aportar información, contexto o documentación relacionada con el caso, o si el resultado requiere acciones disciplinarias, ajustes de funciones u otras intervenciones.

5.5 Excepciones

Denuncia contra la alta dirección: Si se presenta una denuncia contra la alta dirección (nivel C de Common Goal, Dirección Ejecutiva de EE. UU., Consejo Asesor), se debe notificar inmediatamente a la persona responsable de personas, quien puede designar a una persona investigadora externa independiente (por ejemplo, Mayr) para liderar la investigación y evitar conflictos de interés. Según la gravedad, el papel de las personas oficiales de salvaguarda puede limitarse a incorporar a las nuevas personas del grupo de gestión de casos en los procedimientos correspondientes.

Denuncia contra la persona responsable de personas: Debe remitirse a una persona investigadora externa independiente (por ejemplo, Mayr).

Participación directa o indirecta de personas oficiales de salvaguarda: Si una persona oficial de salvaguarda está implicada directa o indirectamente (por ejemplo, por una denuncia contra una persona colega cercana o amiga), debe apartarse del caso y se debe informar a la persona responsable de personas para reasignar las funciones.

6. Protección de Datos y Privacidad

Compromiso con la privacidad de los datos: Toda la información relacionada con la salvaguarda será tratada en cumplimiento con las leyes de protección de datos aplicables, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), garantizando una estricta confidencialidad.

Uso de los datos: Los datos de salvaguarda se recopilarán y utilizarán únicamente con fines de salvaguarda y bienestar. No se compartirán externamente, salvo que sea legalmente obligatorio o necesario para la protección de las personas.

Retención de datos: Los registros de salvaguarda se almacenarán de forma segura y se conservarán solo durante el tiempo necesario para los fines de salvaguarda. Una vez que dejen de ser necesarios, los datos se anonimizarán o eliminarán de forma segura, conforme a la normativa de protección de datos.

7. Otros documentos relevantes

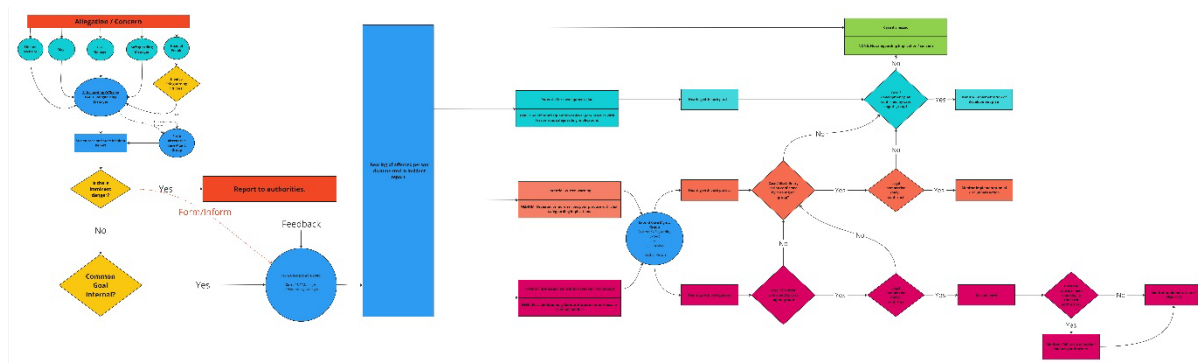
Formulario de reporte de incidentes: Este formulario debe utilizarse para reportar cualquier denuncia o caso relacionado con:

- La salvaguarda de infancias, adolescencias y personas adultas vulnerables.
- Acoso y abuso sexual.
- Violaciones de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).
- Cualquier otra conducta indebida.

Herramienta de seguimiento de medidas: Este formulario se utiliza para supervisar y documentar las acciones disciplinarias u otras medidas correctivas adoptadas en respuesta a incidentes o casos dentro de Common Goal. En cada incidente, una copia debe guardarse de forma segura en el expediente de la persona trabajadora correspondiente o en la base de datos de miembros, según corresponda.

Anexo 1 – Gráfico de reporte / gestión de casos

Este gráfico muestra las diferentes rutas de reporte y gestión de casos, según la posible gravedad de las denuncias y casos.



Annex 2 – Directorio de apoyo externo

1. Organizaciones nacionales de salvaguarda y protección infantil

Organización: Nummer gegen Kummer (Línea nacional de ayuda para la infancia y adolescencia y sus tutores legales)

Servicios: Asesoría y apoyo confidencial para la infancia y adolescencia y sus tutores legales.

Sitio web: www.nummergegenkummer.de

Teléfono: 116 111 (línea de ayuda para las infancias y adolescentes) / 0800 111 0550 (línea de ayuda para los tutores legales).

Correo electrónico: info@nummergegenkummer.de

Dirección: Servicio nacional con centros locales.

2. Servicios de apoyo por acoso y agresión sexual

Organización: Frauenkrisentelefon Berlin (Teléfono de crisis para mujeres en Berlín).

Servicios: Apoyo a mujeres víctimas de violencia doméstica, acoso y abuso sexual; asesoría psicológica.

Sitio web: www.frauenkrisentelefon.de

Teléfono: 030 615 42 43 (línea 24 horas).

Correo electrónico: info@frauenkrisentelefon.de

Dirección: Atención exclusivamente por teléfono y en línea

Organización: Weisser Ring (Apoyo a víctimas de delitos)

COMMON GOAL

Servicios: Apoyo a víctimas de agresión sexual, acoso y otros delitos; asistencia legal y asesoría.

Sitio web: www.weisser-ring.de

Teléfono: 116 006 (línea nacional de apoyo a víctimas).

Correo electrónico: info@weisser-ring.de

Dirección: Oficina en Berlín para apoyo presencial.

Organización: Wildwasser e.V.

Servicios: Asesoría a sobrevivientes de abuso sexual, centrada en mujeres y niñas; apoyo legal y psicológico.

Sitio web: www.wildwasser-berlin.de

Teléfono: 030 693 91 92

Correo electrónico: info@wildwasser-berlin.de

Dirección: Urbanstraße 33, 10967 Berlín.

3. Servicios de salud mental y asesoría

Organización: Telefonseelsorge Deutschland (Servicio telefónico de asesoría en Alemania, con enlaces en su web a proveedores internacionales).

Servicios: Asesoría en crisis para problemas de salud mental, disponible para cualquier persona en situación de estrés.

Sitio web: www.telefonseelsorge.de

Teléfono: 0800 111 0 111 o 0800 111 0 222 (línea 24 horas).

Correo electrónico: Asesoría en línea disponible en la web.

Dirección: Servicio nacional; servicios con base en Berlín disponibles.

Organización: Berliner Krisendienst (Servicio de crisis de Berlín)

Servicios: Intervención inmediata en crisis de salud mental y emergencias sociales, disponible 24/7.

Sitio web: www.berliner-krisendienst.de



Teléfono: 030 390 63 00 (línea de crisis 24/7).

Dirección: Varias sedes en Berlín.

4. Apoyo en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

Organización: Each One Teach One (EOTO) e.V

Servicios: Asesoría contra la discriminación.

Sitio web: www.eoto-archiv.de

Teléfono: 030 680 81 870

Correo electrónico: info@eoto-archiv.de

Dirección: Togostraße 76, 13351 Berlín.

5. Servicios de asistencia legal

Organización: Berliner Anwaltverein e.V. (Asociación de Abogadas y Abogados de Berlín).

Servicios: Asesoría legal y representación para personas que enfrentan discriminación, acoso o violencia.

Sitio web: www.berliner-anwaltverein.de

Teléfono: 030 306 931 0

Correo electrónico: info@berliner-anwaltverein.de

Dirección: Littenstraße 11, 10179 Berlin