

# Política de Seguridad

## I. Introducción

En GoStudent la seguridad y el bienestar de nuestros estudiantes, tutores y miembros del personal son primordiales. Aspiramos a ser la escuela global número 1 y, al hacerlo, reconocemos la importancia de proteger a todos los que interactúan en nuestra plataforma de cualquier forma de daño, abuso o explotación. Nos comprometemos a proporcionar un entorno seguro, respetuoso y de apoyo en el que puedan tener lugar un aprendizaje y una tutoría eficaces, y nos aseguramos de que todas las personas que utilizan nuestra plataforma sean conscientes de la necesidad de salvaguardar a los niños y de sus responsabilidades a la hora de identificar y denunciar posibles casos de abuso.

La presente Política de Seguridad ("Política de Seguridad") constituye una guía exhaustiva en la que se describe nuestro planteamiento en materia de salvaguarda de la infancia, las responsabilidades de las distintas partes interesadas y los protocolos a seguir en caso de preocupación. Hemos desarrollado esta Política de Seguridad de acuerdo con las leyes y directrices nacionales e internacionales sobre salvaguarda y protección de la infancia, así como con las mejores prácticas para plataformas en línea.

Por favor, lea atentamente esta Política de Seguridad y consúltela con regularidad para asegurarse de que está familiarizado con su contenido. Juntos podemos crear un entorno de aprendizaje en línea seguro para todos los implicados.

## II. Ámbito de aplicación y definiciones

Esta Política de Seguridad aplica a todas las personas que interactúan con o a través de la plataforma de GoStudent ("Plataforma"), independientemente de su función o ubicación. Esto incluye, pero no se limita a:

Tutores autónomos que prestan servicios de tutoría en línea a través de la Plataforma ("**Tutores**");

Personas que participan en clases particulares a través de la Plataforma ("**Estudiantes**");

Adultos, incluidos pero no limitados a los padres, que tengan responsabilidad legal sobre el bienestar y la toma de decisiones relacionadas con los Estudiantes ("**Tutores Legales**");

Empleados de GoStudent ("**Miembros del Personal**");  
Safety Officers de GoStudent especialmente formados, que gestionan cualquier preocupación entrante relacionada con la protección en la Plataforma ("**Safety Officers**").

### **III. Principios de seguridad**

Nuestro compromiso con la seguridad se rige por los siguientes principios clave:

- **Marco global de seguridad:** mantenemos una sólida Política de Seguridad y un conjunto de procedimientos dirigidos específicamente a la salvaguarda de las personas (especialmente tutores y estudiantes). Para garantizar que la Política de Seguridad se mantiene en línea con la legislación vigente, las directrices y las mejores prácticas, esta Política de Seguridad se revisará al menos una vez al año.
- **Tolerancia cero:** operamos bajo una estricta política de tolerancia cero para cualquier forma de comportamiento inapropiado, ya sea por parte de tutores, estudiantes, tutores o miembros del personal. Esto incluye, entre otros, el acoso, la intimidación, el abuso, la negligencia y la discriminación.
- **Rigurosa selección de tutores:** aplicamos estrictos procesos de selección de Tutores, incorporando comprobaciones de antecedentes, entrevistas y otros mecanismos de investigación para garantizar que los tutores están cualificados y son adecuados para trabajar con los estudiantes.
- **Centro de seguridad y responsables de seguridad:** hemos designado responsables de seguridad especialmente formados para supervisar todos los asuntos relacionados con la seguridad en la plataforma. Nos aseguramos de que reciban formación periódica y de que se mantengan al día sobre nuestra política y procedimientos de seguridad.
- **Mecanismos de denuncia:** los tutores, miembros del personal, estudiantes y tutores reciben directrices claras sobre cómo informar y gestionar cualquier preocupación relacionada con la salvaguarda. De este modo se garantiza que, en caso de que surja algún problema de protección, puedan tomarse medidas rápidas y adecuadas para minimizar el riesgo o el daño a los afectados.

#### **IV. Procedimientos de seguridad**

Las preocupaciones relacionadas con la protección en general, y especialmente con la seguridad de los niños y los adultos, pueden manifestarse de diversas maneras, entre otras, mediante observaciones, revelaciones o informes directos. Es fundamental comprender que el abuso también puede producirse en línea y puede abarcar múltiples formas de maltrato, como el abuso verbal, físico o emocional, así como la explotación.

##### **1. Mala conducta de un tutor**

Para poder impartir clases en nuestra plataforma, los tutores deben cumplir unos criterios legales específicos y ser considerados aptos para trabajar con estudiantes. Exigimos a todos los tutores que presenten un certificado de antecedentes penales válido al entrar en nuestra plataforma. Dado que los requisitos pueden variar en función de las leyes y normativas locales, informamos individualmente a los tutores sobre los requisitos específicos del mercado en el momento de su entrada en la plataforma. Además, los tutores deben superar con éxito las pruebas específicas de la asignatura y participar en una entrevista de grupo o enviar un vídeo de presentación de sí mismos, con la cámara activada durante todo el proceso. Todos los tutores aceptados deben completar un programa de formación inicial y cumplir estrictamente nuestro [Código de Conducta para Tutores](#).

A través de nuestro riguroso proceso de selección, pretendemos minimizar de forma proactiva el riesgo de incidentes de protección. Sin embargo, si a pesar de todas las precauciones se produce un incidente de salvaguardia, es crucial seguir estrictamente los procedimientos establecidos.

El tutor es el principal responsable del bienestar y la seguridad del estudiante y debe estar disponible durante las clases particulares para tratar cualquier preocupación o incidente que le comunique el estudiante. En caso de que un tutor infrinja nuestro Código de Conducta del Tutor de cualquier forma - ya sea mediante el uso de lenguaje inapropiado, compartiendo contenido o imágenes inadecuados, revelando información confidencial sin autorización, estableciendo contacto no solicitado fuera de los canales de comunicación designados como la plataforma, GoClass o GoChat, especialmente si dicho contacto no está relacionado con la clase particular, o participando en cualquier forma de conducta sexual inapropiada - es esencial seguir los siguientes procedimientos prescritos.

Basándose en la gravedad de la mala conducta, se recomiendan los siguientes pasos, aunque no necesariamente en este orden, y puede que no todos los pasos sean necesarios:

1. Los estudiantes que experimenten cualquier comportamiento inapropiado por parte de un tutor deben informar inmediatamente a su tutor, quien podrá decidir las medidas a tomar.
2. Terminar la clase particular de inmediato, si el incidente se produce durante una sesión.
3. Informar del incidente directamente al Safety Officer a través de nuestro Centro de Seguridad en la plataforma o enviando un correo electrónico a [safeguarding@gostudent.org](mailto:safeguarding@gostudent.org). Para obtener directrices detalladas sobre cómo informar de un incidente, consulte la sección IV.4.
4. En caso necesario, póngase en contacto con la policía y/o las autoridades locales competentes.
5. Dejar de interactuar con el tutor implicado en el incidente. Además, cualquier contacto no solicitado del tutor después del suceso debe comunicarse sin demora al Safety Officer.

## **2. Mala conducta de un estudiante**

Todos los estudiantes están obligados a cumplir estrictamente nuestro [Código de Conducta del Estudiante](#). Los tutores también deben familiarizarse con el Código de Conducta del Estudiante.

Si un estudiante no se adhiere al Código de Conducta del Estudiante y el tutor se encuentra con cualquier forma de comportamiento inapropiado por parte de un estudiante u otras personas involucradas - ya sea mediante el uso de lenguaje inapropiado, compartir contenido o imágenes inadecuadas, divulgación no autorizada de información sensible, hacer contacto no solicitado fuera de los canales de comunicación designados como la plataforma, GoClass o GoChat, particularmente si dicho contacto no está relacionado con la clase particular, o participar en cualquier forma de conducta sexual inapropiada - es esencial adherirse a los siguientes procedimientos prescritos.

Basándose en la gravedad de la mala conducta, se recomiendan los siguientes pasos, aunque no necesariamente en este orden, y puede que no todos los pasos sean necesarios:

1. Los tutores que experimenten cualquier comportamiento inapropiado por parte de un estudiante u otras personas implicadas deben solicitar que cese dicho comportamiento de manera educada.
2. Terminar la sesión de tutoría de inmediato, si el incidente se produce durante una sesión.

3. Informar del incidente directamente al Safety Officer a través de nuestro Centro de Seguridad en la plataforma o enviando un correo electrónico a [safeguarding@gostudent.org](mailto:safeguarding@gostudent.org). Para obtener directrices detalladas sobre cómo informar de un incidente, consulte la Sección IV.4.

4. En caso necesario, ponte en contacto con la policía y/o las autoridades locales competentes.

5. Interrumpir toda interacción con el alumno implicado en el incidente. Además, cualquier contacto no solicitado del alumno/tutor después del suceso debe comunicarse sin demora al Safety Officer.

### **3. Mala conducta presenciada por un tutor o revelada a un tutor por un estudiante**

Si un tutor observa una situación o recibe información que sugiera que un estudiante corre el riesgo de sufrir daños, es crucial tomar medidas inmediatas. Si el tutor es testigo de abusos o cree que el estudiante está en peligro inminente, es esencial que se ponga inmediatamente en contacto con la policía y/o las autoridades locales competentes, y a continuación informe al Safety Officer. Para obtener directrices detalladas sobre cómo informar de un incidente, consulte la Sección IV.4.

Hasta nueva orden del Safety Officer, el tutor debe abstenerse de cualquier contacto adicional con el estudiante o con cualquier otra persona implicada, a menos que evitar el contacto pueda poner en peligro el bienestar del estudiante.

Los tutores que mantengan conversaciones delicadas en las que un estudiante revele cuestiones relacionadas con la protección de la intimidad deben seguir las siguientes directrices:

**1. Sea atento y alentador:** preste toda su atención sin hacer promesas de confidencialidad. Mantenga una actitud neutral y de apoyo durante la revelación.

**2. Deje espacio y tiempo:** no interrumpa ni apesure al estudiante y esté preparado para la posibilidad de múltiples conversaciones.

**3. Documentación:** confirme que ha entendido la versión del estudiante y documente con prontitud registros detallados y precisos. Compártelos inmediatamente con el Safety Officer. Para obtener directrices detalladas sobre cómo informar de un incidente, consulte la Sección IV.4.

**4. Tranquilizar:** asegúrese al estudiante que denunciar fue la acción correcta, enfatizando que ellos no tienen la culpa del abuso.

**En caso de que el tutor necesite apoyo debido al impacto emocional o psicológico de la situación, también se le anima a ponerse en contacto con el Safety Officer para obtener ayuda.**

#### **4. Notificación de incidentes**

La obligación de notificar cualquier incidente a efectos de salvaguardia incumbe a todos los implicados. Cada incidente presentado se somete a una investigación exhaustiva, seguida de las medidas apropiadas. Por lo tanto, es crucial que todos los miembros del personal, tutores, estudiantes y/o tutores sepan cómo notificar cualquier preocupación que puedan tener.

Aunque es poco práctico proporcionar una lista exhaustiva de todos los posibles escenarios que puedan surgir, el protocolo de GoStudent es claro: **todos los incidentes denunciados serán investigados a fondo, seguidos de las acciones apropiadas.**

#### **Los pasos para informar son los siguientes**

1. Si tiene alguna preocupación, es esencial que la comunique sin demora a GoStudent. Puede hacerlo a través de nuestro Centro de Seguridad en la plataforma o enviando un correo electrónico a nuestro Safety Officer a [safeguarding@gostudent.org](mailto:safeguarding@gostudent.org). De este modo se garantiza que los incidentes de salvaguarda de la seguridad se pongan directa y rápidamente en conocimiento del responsable de seguridad. Esta función de notificación está impulsada por MYCONCERN®, un programa de salvaguardia seguro y de confianza utilizado a nivel mundial por instituciones y organizaciones educativas.
2. Cuando envíe un informe, facilite toda la información específica y detallada posible sobre el incidente. Esto debe incluir detalles tales como los nombres y edades de las personas involucradas, una relación completa de las acciones o declaraciones que suscitaron preocupación, y cualquier información que la persona afectada haya revelado sobre el presunto autor.
3. Tras recibir el informe, nuestro Safety Officer iniciará inmediatamente una revisión interna. Se pondrá en contacto con todas las partes implicadas (siempre que hacerlo redunde en beneficio del estudiante) para recabar información adicional y contexto en relación con la preocupación denunciada.
4. Basándose en la información recopilada, el responsable de seguridad determinará el curso de acción más apropiado. Esto puede variar desde resolver el asunto internamente suspendiendo o expulsando a las personas de la plataforma hasta consultar y/o informar a la policía y/o a las autoridades locales competentes.

5. Si se produce una emergencia -como un peligro inminente o la necesidad médica inmediata de una persona-, su primera prioridad debe ser ponerse en contacto con los servicios oficiales de emergencia y, a continuación, comunicar el incidente al responsable de seguridad lo antes posible. Para obtener ayuda urgente fuera del horario laboral habitual, diríjase a las autoridades locales y/o a organizaciones externas competentes (la información de contacto está disponible en nuestro Centro de Seguridad).

6. Para cualquier pregunta adicional o para obtener más detalles, póngase en contacto con nosotros a través de [safeguarding@gostudent.org](mailto:safeguarding@gostudent.org).

## **V. Protección de datos**

El bienestar de todas las personas que interactúan a través de nuestra plataforma es de suma importancia para GoStudent. En caso de que sospechemos que una persona está sufriendo daños o se encuentra en situación de riesgo, nos comprometemos a compartir esta información con los organismos oficiales pertinentes. Aunque nuestro objetivo es obtener siempre el consentimiento del tutor antes de compartir cualquier información, puede haber circunstancias excepcionales en las que obtener el consentimiento podría, por ejemplo, poner en mayor peligro al estudiante. En tales casos, procederemos a compartir la información si se considera necesario y sirve a los intereses del Estudiante. Esto no se ve afectado por la Ley de Protección de Datos (2018) o el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD o GDPR por sus siglas en inglés).

El Safety Officer documentará la justificación de cada decisión, las medidas adoptadas y los resultados, incluidos los esfuerzos realizados para obtener el consentimiento y cualquier motivo dado para no obtenerlo.