

# Procediment de Sistema de Gestió de Denúncies

<b>Objectiu</b>	<i>Establir el funcionament del sistema de la gestió de denúncies que permeti identificar conductes irregulars o fets esdevinguts que suposin l'incompliment de la legalitat, d'aquest codi de Bon Govern i Bones Pràctiques Organitzatives o qualsevol altra normativa interna de l'organització.</i>
<b>Abast</b>	<i>Aquest procediment abasta tot el procés que va des de la decisió de prestar un Servei fins a la seva avaluació un cop prestat.</i>
<b>Responsabilitats</b>	<p><i>Definició i actualització del procediment: Comitè d'Ètica</i>  <i>Supervisió en l'aplicació del procediment: Comitè d'Ètica</i></p> <p><i>El Comitè d'Ètica és responsable de la gestió integral del sistema de denúncies. Els membres del Comitè són designats per la Junta Directiva (òrgan de govern) del Casal dels Infants, i són:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Direcció-Gerència</i></li> <li>• <i>Direcció de Relacions Ciutadanes</i></li> <li>• <i>Vicepresidència Junta Directiva</i></li> </ul>
<b>Referències</b>	<i>Aquest procediment desenvolupa el procés "Dirigir l'entitat". Està relacionat amb l'article 26 bis de la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, modificat per Reial Decret-Llei 11/2018, de 31 d'agost.</i>

## 1. Definicions

**Denúncia:** manifestació de l'estat il·legal, irregular o inconvenient de qualsevol acció desenvolupada pel Casal dels Infants.

## 2. Principis

### Accessibilitat

El canal de comunicació de denúncia ha de ser clar i de fàcil accés, per això s'activa un correu electrònic establert per a tal fi i que serà públic a través del web del Casal dels Infants ([www.casaldelsinfants.org](http://www.casaldelsinfants.org)).

Així com també es podran fer arribar:

1. Per correu postal:

Casal dels Infants- Comitè de Prevenció i Ètica  
 c. Junta de Comerç, 16  
 08001 Barcelona

2. Mitjançant entrevista personal amb qualsevol dels components del Comitè de Prevenció i Ètica

### **Transparència**

Es farà pública la política de gestió de denúncies així com els canals establerts com a mitjà de comunicació. S'informarà a les persones contractades i voluntàries així com als grups d'interès de la seva existència.

### **Bona Fe**

Les denúncies no es podran fer de forma anònima, però l'entitat es compromet a no prendre mesures disciplinàries ni acció legal contra la persona emissora d'una denúncia de bona fe.

### **Confidencialitat**

La identitat de la persona que realitza la comunicació tindrà la consideració d'informació confidencial i no podrà ser comunicada sense el seu consentiment.

### **Objectivitat i imparcialitat**

Un cop rebuda una denúncia, es garantirà el dret a la intimitat, a la defensa i a la presumpció d'innocència de les persones objectes de la mateixa.

L'òrgan de govern nomena tres persones encarregades de la gestió de les denúncies. Aquestes podran delegar-les a altres membres de l'òrgan de govern en el cas de que alguna de les denúncies rebudes pugui suposar un conflicte d'interès.

### **Eficiència**

La tramitació de totes les sol·licituds es realitzarà en la major brevetat possible. No obstant el Casal dels Infants es reserva el dret a no emetre una resposta en els següents casos:

- Sol·licituds de dades de caràcter confidencial: en el cas de dades regulades per lleis o que afectin a acords privats que exigeixen la protecció de les persones i de les institucions involucrades
- Sol·licituds malicioses que vulnerin clarament el criteri de bona fe per ser no respectuoses pel seu contingut o forma. Quan hi hagi raons o indicis de que la comunicació s'ha presentat de mala fe, es desestimarà el seu seguiment i s'informarà a la persona emissora dels motius de la desestimació. El Casal dels Infants es reserva el dret de prendre mesures disciplinàries o d'una altra índole.

## **3. Desenvolupament**

### **2.1 Accés**

Només les persones designades per l'òrgan de govern com a membres del Comitè d'Ètica tindran accés als canals de recepció de denúncies (correu, postal o entrevista personal), que es comprometen a tractar de manera confidencial la informació rebuda.

### **2.2 Gestió de la Informació**

Es realitzarà un registre de les denúncies rebudes en el què figurarà el codi assignat a cada denúncia, la data de recepció, la informació continguda i la data de resposta, així com qualsevol seguiment posterior.

### **2.3 Anàlisis i resolució**

- a) Les persones del Comitè d'Ètica designades per l'òrgan de govern per a la gestió de les denúncies reben els correus electrònics, les cartes postals o s'entrevisten personalment amb la persona que denuncia i envien aquelles sol·licituds d'informació o altres qüestions que no siguin denúncies al departament de comunicació del Casal dels Infants.

b) En el cas de les denúncies:

- Les persones designades per l'òrgan de govern que formen el Comitè d'Ètica s'encarreguen de dur a terme la investigació sobre la denúncia rebuda, per la qual cosa podran entrevistar a totes les persones que considerin de rellevància per prendre una decisió objectiva.
- El tràmit d'investigació inclourà sempre una entrevista privada amb la persona suposadament responsable de la conducta denunciada.
- Finalitzada la investigació, es realitzarà un informe sobre les conclusions. Aquest informe es posarà en coneixement de l'òrgan de govern, de la direcció general del Casal dels Infants i de la persona que va realitzar la denúncia.
- Amb l'informe realitzat, es podran imposar mesures disciplinàries o sancions adequades. En els casos que siguin constitutius de delictes, es posarà en coneixement de les autoritats.
- La tramitació de totes les sol·licituds es realitzarà en la major brevetat possible, establint un màxim de 30 dies per a donar-hi resposta. Si per alguna raó no es pogués enviar resposta en aquest termini, s'informarà a la persona interessada del curs que està seguint la seva sol·licitud i se li oferirà un nou termini.