

Procediment de Sistema de Gestió de Denúncies

Objectiu	<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>
Abast	<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>
Responsabilitats	<i>Definició i actualització del procediment: Comitè d'Ètica Supervisió en l'aplicació del procediment: Comitè d'Ètica</i> <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> <ul style="list-style-type: none">• <i>Direcció-Gerència</i>• <i>Direcció de Relacions Ciutadanes</i>• <i>Vicepresidència Junta Directiva</i>
Referències	<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).

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.