

Política del bon tracte cap als infants i adolescents

Girona, maig 2019

POLÍTICA DEL BON TRACTE CAP ALS INFANTS I ADOLESCENTS

Direcció responsable:	Director Lluís Puigdemont i Reverter direcció@fundaciosergi.org
Aprovat per:	Comissió Executiva
Data d'aprovació:	25/04/2019
Versió:	Versió 1
Data última revisió:	25/04/2019
Idiomes disponibles:	Català
Aplicable a:	Als patrons, personal tècnic, col·laboradors i voluntaris de Fundació SER.GI
Documentació relacionada:	<ul style="list-style-type: none">• Normativa laboral• Política de transparència i rendició de comptes• Codi ètic• Pla estratègic de mecenatge 2018-2020• Pla de formació 2019• Pla Estratègic 2018-2022• Pla de voluntariat• Pla d'acollida (en curs)• Política de Protecció de la infància i els seus estàndards• Política de Gènere (en curs)

Firmes:

Bru Pellissa i Vaqué,
President

Lluís Puigdemont i Reverter,
Director

Contingut

1. Introducció	4
2. El nostre compromís	4
3. Objectius	6
4. Els nostres pilars	6
5. Definicions	7
6. Abast	8
7. Codi de conducta	9
7.1. Ús d'imatges d'infants i adolescents	10
7.2. Conducta personal fora del treball	10
8. Mesures en cas de conducta inadequada	11
9. Implementació	11
10. Educació i formació	11
11. Contractació segura del personal	12
12. Valoració del risc per la protecció de la infància	12
Annex 1. Procediment d'informació	13
Annex 2. Formulari pel registre de preocupacions, sospites i denúncies	17
Annex 3. Compromís per ser signat per tot el personal de Fundació SER. GI, patrons, tècnics, col·laboradors i voluntaris	18
Annex 4. Eines per la valoració i gestió del risc	19
Annex 5. Format orientatiu: resum del Pla d'implementació	20



1. Introducció

La present política es basa en els principis recollits en la Convenció dels Drets dels Infants (CDI), la resolució S-27/2 *Un món apropiat pels nens* (2002) i l'Observació General núm. 13 (2011) del Comitè dels Drets del Nen sobre el *Dret del nen a no ser objecte de cap forma de violència*, que fa de la protecció als infants i adolescents una prioritat absoluta.

A través d'aquesta política, la Fundació SER.GI expressa amb fermesa el seu compromís amb la protecció de tots els infants i adolescents contra tota forma de maltractament **físic o psicològic**, abús **sexual**, **desatenció**, **negligència** i **explotació comercial** o d'un altre tipus que causen o poden causar un mal al desenvolupament o a la dignitat dels infants i adolescents, o posar en perill la seva supervivència¹, independentment del seu gènere, creença religiosa, origen ètnic, estatus socioeconòmic, o qualsevol altre que pot servir de base per patir discriminació.

La present política està en línia amb els següents documents institucionals de Fundació SER.GI:

- Normativa laboral
- Política de transparència i rendició de comptes
- Codi ètic
- Pla estratègic de mecenatge 2018-2020
- Pla de formació 2019
- Pla Estratègic 2018-2022
- Pla de voluntariat
- Pla d'acollida (en curs)
- Política de Protecció de la infància i els seus estàndards
- Política de Gènere (en curs)

2. El nostre compromís

La nostra visió

Treballem amb infants, adolescents i el seu entorn per promoure societats justes i equitatives que garanteixin els seus drets i benestar.

La nostra missió

Un món on tots els nens i nenes gaudeixen plenament dels seus drets i d'una vida digna.

1. Reflexa la definició de l'OMS (<http://who.int/mediacentre/factsheets/fs150/es>)



Els nostres valors

- **Compromís social:** treballem pel bé comú en defensa de la dignitat humana, construint col·lectivament relacions justes i solidàries entre pobles, persones i cultures.
- **Equitat:** la nostra acció s'orienta cap a una major justícia en els acords socials i cap a la promoció de les capacitats de les persones per a l'exercici de les seves llibertats.
- **Respecte:** reconeixem i defensem la riquesa de la diversitat humana com un valor imprescindible per a la cohesió social, la pau i la dignitat de les persones.

Els nostres principis

- **Participació:** totes les nostres actuacions garanteixen i promouen el dret a la participació dels infants i adolescents, i els seus acompanyants, per l'exercici ple de la seva ciutadania. Així mateix, promovem una cultura participativa en la nostra organització.
- **No discriminació:** el nostre treball es fonamenta en el reconeixement que tots els infants i adolescents han de tenir l'oportunitat de gaudir dels seus drets, independentment de l'origen nacional, ètnic o social, del sexe, l'idioma, la religió, opinió política o nivell econòmic, que tinguin capacitats diferents o de qualsevol altra condició seva o dels seus familiars.
- **Transparència:** basem la nostra tasca en la honestedat, la responsabilitat i el màxim accés a la informació sobre la gestió de recursos i sobre l'impacte de les nostres accions per una major rendició de comptes socials i econòmics.
- **Dinamisme:** tenim capacitat d'adaptació i de resposta creativa per actuar amb innovació i qualitat.

Fundació SER.GI es compromet també a treballar la prevenció del maltractament des de la construcció de la cultura del bon tracte, on les interaccions amb la infantesa promouen el seu reconeixement i generen satisfacció, afavorint el desenvolupament dels infants i adolescents.

Fundació SER.GI complirà amb el seu compromís portant a terme les següents accions:

- **Sensibilitzar:** garantim que totes les persones vinculades amb Fundació SER.GI coneguin i entenguin les conseqüències del maltractament infantil i dels riscos als que en aquest sentit s'enfronten els infants i adolescents.
- **Prevenir:** garantim, a través de la sensibilització i de la nostra bona pràctica, que totes les persones relacionades amb Fundació SER.GI minimitzin el risc de maltractament a infants i adolescents i creïn un ambient propici per una cultura del bon tracte.
- **Informar:** ens assegurarem de que totes les persones relacionades amb Fundació SER.GI coneguin quins passos donar i com informar sobre qualsevol preocupació que emergeixi en relació amb la protecció i la seguretat dels infants i adolescents.



- **Respondre amb rapidesa i eficàcia:** ens assegurarem de recolzar i protegir els infants i adolescents allà on apareguin sospites de possible maltractament o actituds que no propiciïn un clima del bon tracte. Tota denúncia de maltractament serà tractada amb celeritat i apropiadament, respectant els procediments, recolzant les víctimes i garantint que els responsables rendeixin comptes.

3. Objectius

El propòsit d'aquesta política és:

- A. Garantir que tot el personal de Fundació SER.GI, les persones contractades i les persones col·laboradores estan preparades, entenen, accepten i recolzen el compliment de les seves responsabilitats pel que fa al bon tracte dels menors.
- B. Assegurar que Fundació SER.GI compta amb procediments clars per prevenir i respondre al maltractament d'infants i adolescents.
- C. Ser referents positius pels infants i adolescents en el treball, a casa i a les nostres comunitats des de l'exemplaritat.
- D. Estar ben informats i informades sobre els mecanismes i mesures de prevenció del maltractament de la infància tant a nivell formal com comunitari.

4. Els nostres Pilars

Fundació SER.GI es guia pels següents principis pel compliment dels seus compromisos en matèria del bon tracte a infants i adolescents:

- Tots els infants i adolescents, **sense distinció de cap tipus**, tenen dret a ser protegits contra tota forma de violència i que la seva dignitat sigui respectada.
- Es protegirà i promourà l'**interès superior** del menor en totes les situacions i en qualsevol context.
- Les **opinions** dels infants i adolescents seran escoltades i utilitzades per orientar el disseny, la implementació i la revisió de la present Política del Bon Tracte.
- Es promourà una **cultura del bon tracte** que permeti un desenvolupament positiu dels infants i adolescents.
- Qualsevol tipus de **violència** contra la infància i l'adolescència **constitueix una violació** dels drets dels infants i adolescents.
- Mostrarem **tolerància zero** contra el **maltractament** als infants i adolescents.
- El bon tracte als infants i adolescents és una **responsabilitat compartida** entre l'organització, els membres i professionals de la Fundació SER.GI, els seus col·laboradors, les comunitats on treballem i els propis infants i adolescents.
- Fundació SER.GI respecta els costums i concepcions dels diferents grups que conviuen allà on treballa i té en compte el seu context legal, cultural i històric, sempre que aquests no siguin contraris a un ambient que promogui el bon tracte.



5. Definicions

- **Infant i adolescent:** qualsevol persona menor de 18 anys.
- **Protecció dels infants i adolescents²:** dins de l'àmbit d'aquesta política, es defineix com les responsabilitats, mesures i activitats que Fundació SER.GI emprèn per salvaguardar els menors tant de danys intencionats com no intencionats.
- **Bon tracte d'infants i adolescents:** es refereix a les interaccions amb els menors que promouen el seu reconeixement i generen satisfacció.
- **Violència contra infants i adolescents³:** aquell tipus de violència, física o emocional, que els adults realitzen amb la intenció de corregir una conducta no desitjable i/o ensenyar noves conductes que es consideren importants. Causa dolor físic i emocional en els infants i adolescents agredits. La diferència amb el maltractament físic i emocional és la intensitat i la intenció⁴.
- **Maltractament a infants i adolescents⁵:** *“El maltractament infantil es defineix com tota acció, omissió o tracte negligent, no accidental, que priva al nen o a la nena dels seus drets i del seu benestar, que amenaça o interfereix en el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social. Els autors d'aquest maltractament poden ser persones, institucions o la pròpia societat”*. Inclou tots els tipus de maltractament **físic, emocional o psicològic**, abús **sexual, abandonament, negligència i explotació comercial** o d'un altre tipus que causin o puguin causar un mal a la salut, desenvolupament o dignitat del nen/a, o posar en perill la seva supervivència, en el context d'una relació de responsabilitat, confiança o poder.
- **Maltractament físic⁶:** danys físics reals o potencials perpetrats per una altra persona adulta, infant o adolescent. Pot incloure picar, sacsejar, enverinar, afogar o cremar. Els danys físics també poden ser causats per un pare, mare o cuidador que provoqui uns símptomes o que indueixi deliberadament una malaltia a un infant o adolescent.
- **Abús sexual:** forçar o persuadir a un infant o adolescent a la participació en activitats sexuals que no comprèn totalment o per les que té escassa capacitat d'elecció per donar el seu consentiment. Això pot incloure, encara que no sigui restrictiu, violacions, sexe oral, penetració o no penetració, actes com masturbació, petons, fregaments o tocaments. També pot incloure el fet d'induir a mirar a d'altres infants o adolescents, produir imatges sexuals, mirar activitats sexuals i/o animar als infants i adolescents a que adoptin comportaments sexuals inapropiats.

2. Definició agafada de Plan Internacional (2009) “Política de Protecció de la Niñez”.

3. Definició extreta d'UNICEF (2006) “Informe Mundial sobre la Violència contra los Niños y Niñas”.

4. Definició extreta de la “Guía para Trabajar el Buen Trato con Niños y Niñas” de María Elena Iglesias López (CESIP).

5. Definició agafada de l'Observatorio de la Infancia (2006) “Maltrato Infantil: detección, Notificación y Registro de Casos”; y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs150/es/>.

6. Les definicions de maltractament físic, abús sexual, explotació sexual de menors, abandonament i tracta negligent, maltractament emocional o psicològic i explotació comercial han estat agafades de Keeping Children Safe (2014) “Normas para la protección infantil y cómo implementarlas”.



- **Explotació sexual de menors:** una forma d'abús sexual que inclou la participació de infants i adolescents en qualsevol activitat sexual a canvi de diners, regals, menjar, allotjament, afecte, estatus o qualsevol altra cosa que els infants i adolescents o els seus familiars necessiten. Normalment comporta la coacció o manipulació de l'infant o adolescent, la qual cosa implica fer-se el seu amic, guanyar-se la seva confiança i induir-lo a consumir drogues, alcohol o qualsevol altra substància que posi en risc el benestar del menor. La relació abusiva entre víctimes i autors comporta un desequilibri de poder on les opcions de les víctimes són limitades. És una forma d'abús que pot ser mal interpretada pels infants i adolescents i pels adults com a consensual.
- **Abandonament i tracte negligent:** permetre el tracte negligent o abandonament per context, recursos i circumstàncies es refereix al fracàs persistent en cobrir les necessitats bàsiques físiques i/o psicològiques d'un infant o adolescent, el que probablement resulta en una discapacitat greu en el seu desenvolupament saludable, físic, espiritual, moral o mental. Inclou el fracàs en supervisar i protegir apropiadament als infants i adolescents de possibles mals i proporcionar nutrició, refugi i condicions per viure de forma segura. També pot incloure negligències maternes durant l'embaràs com a resultat de l'abús de drogues, alcohol o qualsevol altra substància que representi un perill per la salut, i l'abandonament o el mal tracte d'un infant o adolescent discapacitat/da.
- **Maltractament emocional o psicològic:** maltractament emocional persistent que té un impacte en el desenvolupament emocional de l'infant i l'adolescent. Els actes emocionalment abusius inclouen: restringir el moviment, degradar, humiliar, intimidar (també en el cas de la intimidació per internet), amenaçar, espantar, discriminar, ridiculitzar i altres formes de tractament hostil o de rebuig no físics.
- **Explotació comercial:** explotar a un infant o adolescent en el treball i altres activitats pel benefici d'un tercer o pel detriment de la salut física o mental, educació, desenvolupament moral o socio-emocional de l'infant o adolescent. Inclou, encara que no exclusivament, el treball infantil.

6. Abast

Aquesta política s'aplicarà als següents actors:

- a. Tot el personal de Fundació SER.GI:
 - Patronat
 - Personal fixe i temporal
- b. Personal associat:
 - Persones voluntàries, pràcticums o becaris
 - Persones consultores o investigadores
 - Organitzacions amb relació formal amb Fundació SER.GI
 - Proveïdors
- c. Altres persones compromeses amb Fundació SER.GI que tinguin contacte amb infants i adolescents:
 - Visitants i els seus acompanyants



7. Codi de conducta

Les persones destinatàries d'aquesta política hauran de:

- Promoure en tot moment els drets i la valoració dels NNA com a individus de ple dret.
- Tractar amb respecte a totes les NNA, amb independència del seu origen ètnic, idioma, religió, opinió política o d'una altra índole, origen nacional o social, posició econòmica, els impediments físics, el naixement o qualsevol altra condició de les NNA, dels seus pares, mares o dels seus representants legals.
- Proporcionar un ambient inclusiu, segur i de bon tracte per a totes les NNA, pares, mares i representants legals.
- Contribuir a crear un clima que permeti i fomenti el diàleg sobre els drets i les preocupacions dels menors, tant en el cas de les NNA i als seus pares, mares i representants legals com en el dels membres de la comunitat, el personal, les entitats i persones col·laboradores de Fundació SER.GI.
- Sempre que sigui possible, fomentar la participació activa de les NNA en la vida de la comunitat i en la presa de decisions de qüestions que els hi afecten.
- Assegurar-se que les NNA que participin en projectes de la Fundació SER.GI ho facin de forma voluntària, i tant ells com els seus pares, mares o representants legals hagin donat el seu consentiment formal.
- Complir i seguir les lleis, costums i tradicions dels diferents països on es treballa. En els casos on aquestes contravinguin la CDN, aquesta última prevaldrà.
- Promoure una cultura de bon tracte entre les NNA per tal que es respectin entre ells i ho facin extensiu al tracte amb la seva comunitat.
- Informar immediatament de qualsevol sospita fundada o d'acte concret d'abús contra una NNA, així com de tot incompliment d'aquesta Política i de Codi del que es tingui coneixement.

En cap cas:

- Es farà ús de càstigs físics o humiliants contra les NNA, ni s'amenaçarà amb fer-ho.
- Es tindran comportaments que puguin influir negativament a les NNA o constituir un mal exemple. Així, s'abstindrà de fumar, de prendre begudes alcohòliques i de consumir cap tipus de substància narcòtica en l'àmbit professional i en el recinte de feina.
- S'utilitzarà un llenguatge o es tindrà un comportament ofensiu, discriminatori, degradant, racista, abusiu o d'índole sexual quan parlem amb o en presència de NNA.
- Es sotmetrà a les NNA a cap tipus de maltractament psicològic ni a cap tracte denigrant o vexatori com insultar, humiliar, burlar-se, ridiculitzar davant de tercers, intimidar, amenaçar, atemorir o espantar, assetjar, fer xantatge o qualsevol altre tipus de situació o acció que li pogués causar dany moral.
- S'abusarà físicament de cap NNA.



- Es farà cap insinuació de caire sexual ni es sotmetrà a les NNA a cap tipus d'abús sexual, real o simulat, la qual cosa inclou entre d'altres: abusar sexualment o violar a un NNA, obligar-li a fer tocaments, exposar-lo a actes, imatges o literatura pornogràfica, o fer-li insinuacions inapropiades.
- Es compartiran dades de contacte de les NNA amb tercers no autoritzats o que no siguin professionals de la xarxa de treball de referència.
- Es permetrà que cap altre NNA o adult, independentment del vincle o parentesc que existeixi entre ells, cometi cap violació de drets de les NNA anteriorment descrites. Si es dona el cas, estarà obligat a informar de la forma que queda establerta en aquesta Política del Bon Tracte.

7.1. ÚS D'IMATGES DE NENES, NENS I ADOLESCENTS

Quan es facin fotografies, es gravi o s'utilitzin imatges de NNA s'haurà de:

- Obtenir un consentiment per part de les NNA i del seu pare, mare o tutor abans de ser fotografiada o filmada.
- Garantir que les fotografies, pel·lícules, etc. projecten una imatge respectuosa i digna de les NNA.
- Assegurar-se que les imatges són representacions honestes del context i dels fets.
- Mostrar a les NNA com a agents actives de canvi i no com a subjectes passius receptors d'una acció.
- Valorar i esforçar-se per complir les tradicions culturals i restriccions per la reproducció d'imatges personals abans de fotografiar o filmar a una NNA.

7.2. CONDUCTA PERSONAL FORA DE LA FEINA

El compromís de la Fundació SER.GI és garantir que els seus professionals i els seus representants apliquin els més alts estàndards de conducta cap a la infància tant en la seva vida professional com en la més privada.

La Fundació SER.GI no pretén dictar les creences i els valors dels seus professionals. El compromís de SER.GI amb el bon tracte a la infància implica per això que qualsevol persona que treballi o representi a l'entitat adopti una conducta d'acord amb la present Política i Codi de Conducta en tots els àmbits de la seva vida.

És per això que es demana a tots els professionals i representants de la Fundació SER.GI que tinguin en compte els principis de la Política del Bon Tracte i siguin conscients de com es percep la seva conducta dins i fora de la feina, i quin impacte té aquesta en el benestar de la infància.



8. Mesures en cas de conducta inadequada

Es podran aplicar les següents mesures a qualsevol membre del personal, representants i voluntariat de la Fundació SER.GI, que hagi incomplert el Codi de Conducta d'aquesta política:

- Proporcionar més informació sobre la Política de Bon Tracte cap a les NNA
- Valoració de l'actuació.
- Trobada per discutir sobre l'incompliment del Codi i oportunitat de la persona d'aportar la seva versió de la situació
- Investigació interna
- Amonestació i seguiment
- Transferència a un altre lloc de feina i canvi de responsabilitats
- Suspensió de feina pendent d'investigació
- Suspensió de feina i sou pendent d'investigació
- Informe a la policia
- Interrupció de la relació laboral

9. Implementació

El bon tracte a les NNA és responsabilitat de totes i tots, tal i com reflecteixen els principis d'aquesta política. Tot i això, per fer-la efectiva cal comptar amb persones amb funcions i responsabilitats específiques ben definides. Es consideren membres clau de l'organització per la implementació de la política les següents persones:

- Patronat
- Comissió Executiva
- Punt focal de Drets de la Infància
- Coordinadors i Caps d'àrea

Les responsabilitats específiques d'aquestes persones clau es descriuen amb detall al document de Responsabilitats Específiques per a la implementació de la Política. Annex.

10. Educació i formació

Tots els professionals, representants i voluntaris de la Fundació SER.GI tindran accés a formació sobre protecció i bon tracte de la infància.

En aquest sentit, tot el personal de la Fundació SER.GI participarà en una sessió de



formació sobre protecció i bon tracte a la infància on es presentarà el Protocol de Bon Tracte, i una sessió de formació sobre detecció de maltractaments.

Aquestes activitats es plasmaran en un **pla de formació** de l'entitat que asseguri que tot el personal de la Fundació SER.GI compta amb la informació necessària per a fer un bon ús i aplicar adequadament aquesta Política.

11. Contractació segura de personal

La contractació de nous professionals ha de reflectir el compromís que assumeix la Fundació SER.GI amb la present Política de Bon Tracte, incorporant a l'entitat a aquelles persones que millor garanteixin el bon tracte de les NNA i que comparteixin els mateixos valors al respecte que l'entitat.

Així, es prioritzaran les següents accions:

1. Analitzar el nivell de contacte amb NNA que comporta el lloc de feina que es desitja cobrir, i identificar els principals riscos per a la protecció de les NNA;
2. Desenvolupar una descripció clara del lloc de feina;
3. Assegurar-se que, quan el lloc de feina impliqui contacte amb NNA, s'incloguin en els criteris de selecció l'experiència en l'àmbit com a aspecte rellevant per accedir-hi;
4. Demanar documentació que confirmi l'experiència de les persones candidates;
5. Demanar referències dels anteriors llocs de feina;
6. Verificar la identitat, l'experiència i els estudis de les persones candidates;
7. Si procedeix, establir períodes de prova per assegurar-se la idoneïtat dels candidats per al lloc de feina;
8. Assegurar-se que els seleccionats signen estar d'acord amb la Política de Bon Tracte i el Codi de Conducta inclòs en la mateixa.

12. Valoració del risc per a la protecció de la infància

La Fundació SER.GI incorporarà com a objectiu transversal a tots els projectes i activitats el mantenir a les NNA segures i protegides.

Es portarà a terme una valoració de risc per a la protecció de la infància en tots els projectes i activitats en les quals es tingui contacte amb NNA. La valoració ha d'identificar riscos i establir els passos que es portaran a terme per a reduir o eliminar-los.



ANNEX 1. PROCEDIMENT D'INFORMACIÓ

La seguretat dels infants i joves és primordial i prioritari. És per això que qualsevol al·legació, preocupació, sospita o denúncia relativa al maltractament o abús d'un nen/a o adolescents cal tenir-la en consideració. Per aquest motiu és important que qualsevol persona que informi d'una cas detectat cal que segueixi el protocol o procediment d'informació que tot seguit detallem. En aquest sentit, es prendran mesures especials que garanteixin la confidencialitat i intercanvi d'informació amb les persones oportunes.

Prèviament definim què s'entén per maltractament i quins són els indicadors per fer-ne la detecció:

Breu definició:

Maltractament infantil i adolescent és aquella situació en què un infant o adolescent és objecte de violència física o psíquica o privació dels seus drets i del seu benestar, per acció o omissió, per part dels pares i/o cuidadors, les persones de qui generalment depèn per al seu desenvolupament correcte o per part de qualsevol altre persona.

Indicadors que confirmen l'existència d'un presumpte maltractament o abús sexual infantil, i el seu grau de gravetat:

CAS DE NO INTERVENCIÓ IMMEDIATA

Es manifesten per part de l'agredit lesions passades
Es visualitza per part del tècnic/a alguna lesió antiga que generi sospita

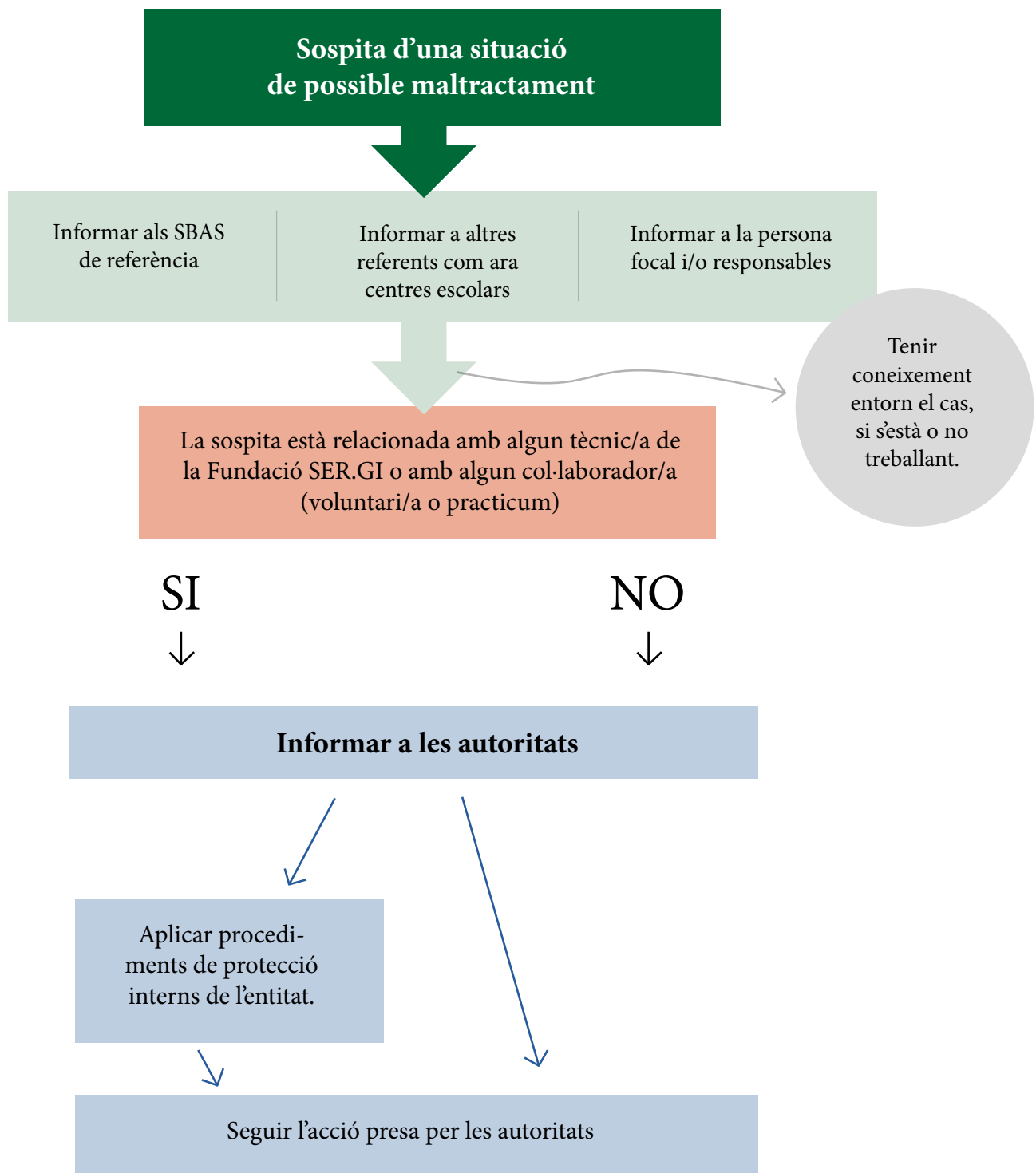
CAS URGENT (INTERVENCIÓ IMMEDIATA)

Senyals físiques que pugin indicar maltractament
Conductes descontrolades de nerviosisme i/o ansietat
Situació manifesta de temor a la proximitat de l'agressor
Visualització d'una agressió

Per saber-ne més entorn:

- Tipus de maltractaments
- Protocol Marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors

<http://llet-131-198.uab.es/catedra/images/biblioinfancia/Protocol%20OSONA.pdf>





A.1.1. Procediment d'informació per a casos interns

Qui pot informar	<ul style="list-style-type: none">• Nens, nenes i adolescents• Pares, mares, tutors legals i altres membres de la comunitat• Personal de Fundació SER.GI i persones associades
Sobre què es pot informar?	<ul style="list-style-type: none">• Sospites, rumors, intuïcions o observacions de violència de maltractament comès per personal i/o persones associades de Fundació SER.GI• Sospites o confirmacions d'incompliment de la Política de Bon Tracte o del Codi de Conducta per part de membres del personal o persones associades a Fundació SER.GI• Informació rebuda sobre procediments legals que hagin estat presos contra persones o personal associat de Fundació SER.GI referent a maltractament o abús a nens, nenes o joves.
Quan s'ha d'informar?	<ul style="list-style-type: none">• De forma immediata o en el menor temps possible, depenent de si és o no un cas urgent.
A qui s'ha d'informar?	<ul style="list-style-type: none">• A la persona focal per a la Protecció i Bon Tracte de Fundació SER.GI
Un cop informat, què passa?	<ul style="list-style-type: none">• La persona focal registra la preocupació, sospita o denuncia i convoca la comissió executiva.• Es garantirà la seguretat i privacitat de totes les parts involucrades així com del membre del personal o persona associada acusada.
Bateria de possibles mesures a prendre	<ul style="list-style-type: none">• Reunió per a discutir sobre la violació del codi i oportunitat de la persona d'aportar la seva versió de la situació.• Desestimar el cas• Valorar com s'ha produït la situació• Proporcionar més formació entorn la Política del Bon Tracte.• Amonestació i seguiment• Canvi de lloc de feina o de responsabilitats• Suspensió de feina i sou pendent de la investigació de les autoritats competents• Investigació interna• Informe a les autoritats competents• Interrupció de la relació laboral
Seguiment	<ul style="list-style-type: none">• En la mesura del possible informat a totes les persones involucrades i afectades de l'evolució i del resultat del cas, garantit en tot moment la confidencialitat i la privacitat de les parts.



A.1.2. Procediment d'informació per a casos externs

Qui pot informar	<ul style="list-style-type: none">• Nens, nenes i adolescents• Pares, mares, tutors legals i altres membres de la comunitat• Personal de Fundació SER.GI i persones associades
Sobre què es pot informar?	<ul style="list-style-type: none">• Sospites, rumors, intuïcions o observacions de violència de maltractament comès per personal i/o persones externes a Fundació SER.GI
Quan s'ha d'informar?	<ul style="list-style-type: none">• De forma immediata o en el menor temps possible, depenent de si és o no un cas urgent.
A qui s'ha d'informar?	<ul style="list-style-type: none">• Als Serveis Socials Bàsics de referència.• A la persona focal per a la Protecció i Bon Tracte de Fundació SER.GI. Aquesta persona també informarà al responsable d'àrea.
Un cop informat, què passa?	<ul style="list-style-type: none">• Cercar a la persona de referència per a intervenir i en cas necessari acompanyar la NNA al servei establert indicat.• Traspàs del cas als professionals de referència de la NNA• Seguiment del cas i retorn de la informació.
Seguiment	<ul style="list-style-type: none">• En la mesura del possible informat a totes les persones involucrades i afectades de l'evolució i del resultat del cas, garantit en tot moment la confidencialitat i la privacitat de les parts.



ANNEX 2. FORMULARI PEL REGISTRE DE SOSPITES I DENÚNCIES

Qui presenta la denúncia	
Nom	
Lloc ocupat a la Fundació SER.GI	
Si hi ha alguna altra entitat o agent implicat, digues quin	
Defineix breument la relació amb el/la nen/a afectat/da	
Sobre el nen/a involucrat	
Nom	
Edat	
Amb qui viu el nen/a	
Sobre la sospita o denúncia	
Com s'origina la sospita de maltractament o abús	
Ha hagut alguna altra sospita o preocupació sobre aquest nen/a per part d'altres agents?	
Data, hora i lloc de l'incident (si es tracta d'un episodi viscut davant teu)	
Tipus de maltractament, abús, vexació,...	
Observacions que pots aportar (estat físic, estat emocional del nen/a,...)	
Escriu el més exactament possible el diàleg mantingut amb el nen/a.	
Hi ha altres nens o nenes involucrats/es o que tinguin coneixement de l'incident?	
Altra informació que consideris rellevant.	
Accions que has dut a terme fins ara	
Data i lloc en que ho poses en coneixement	
Signatura	Lloc i data



ANNEX 3. COMPROMÍS A SIGNAR PELS TREBALLADORS/ES, VOLUNTARIS/ES, PRÀCTICUMS I ALTRES COL·LABORADORS DE FUNDACIÓ SER.GI

Jo,.....(nom i cognoms).....
confirmo que he llegit i entès la política del Bon Tracte cap els nens, nenes i adolescents 2015 de Fundació SER.GI, inclosos El Codi de conducta comprès en el citat document i Els procediments d'informació.

DECLARO, que estic d'acord amb la Política, el Codi de Conducta i els Procediments d'Informació.

Entenc que l'incompliment de la Política, el Codi de Conducta o els Procediments d'informació poden donar motiu a la finalització de la relació laboral o contractual amb Fundació SER.GI. Tanmateix entenc que l'incompliment de la Política o del Codi de Conducta pot acabar en una causa penal.

Entenc que es responsabilitat meva , com a treballador, voluntari, pràcticum o col·laborador de Fundació SER.GI, tenir un tracte correcte i professional per evitar qual-sevol acció que suposi un maltracta o abús per a nens, nenes i adolescents, o que es puguin interpretar com a tals.

AUTORITZO a Fundació SER.GI a demanar referències a altres entitats i/o empreses a on hagi treballat anteriorment, com a part del procés de selecció.

DECLARO el meu interès en participar en les sessions de formació i capacitació en la temàtica de la protecció i bon tracte dels nens, nenes i adolescents que organitzi la Fundació SER.GI.

Nom:

Càrrec:

Lloc i data:



ANNEX 4. EINES PER A LA VALORACIÓ I GESTIÓ DEL RISC

4.1. Set etapes de la valoració i gestió del risc

1. Establir el context, el lloc i la valoració de riscos potencials.
2. Identificar els riscos.
3. Analitzar els riscos.
4. Avaluar els riscos.
5. Implementar estratègies per a minimitzar els riscos.
6. Revisar riscos i les mesures preventives.
7. Consultar i comunicar.

4.2. Mesures per a la reducció del risc

Riscos identificats:

1. No cal emprendre cal mesura ni acció: risc baix.
2. Fer un seguiment proper i tornar a revisar: especificar períodes i qui és responsable del seguiment i revisió: Risc mig.
3. Canviar activitats, polítiques, plans, procediments, etc,.. per tal de reduir el risc: especificar accions a implementar, període de temps i qui és el responsable de fer-ho: risc mig / risc alt.
4. Aturar l'activitat. Prendre acció específica, període de temps i qui n'és el responsable: risc alt

4.3. Identificació de riscos en l'entitat

ÀREA DE RISC	RISC ALT	RISC MIG	RISC BAIX
Personal, voluntaris i pràctics			
Lloc – Ambient físic			
Activitats i programes			



ANNEX 5. FORMAT ORIENTATIU: RESUM DEL PLA D'IMPLEMENTACIÓ.

Objectiu 1: La Política del Bon tracte cap els NNA, és adoptada i implementada. El personal, les estructures internes i els NNA amb els que treballa Fundació SER.GI coincideixen, entenen i utilitzen la Política.

ACCIONS	CRONOGRAMA	INDICADORS	RESPONSABILITATS/ RECURSOS
1.1 La Política es difon, promou i distribueix			
1.2 Tot el personal signa el Codi de Conducta			
1.3 Els processos disciplinaris inclouen els casos d'incompliment de la Política de Bon Tracte			
1.4 Tot el personal es capacita.			

Objectiu 2: La planificació operacional integra la Política de Bon Tracte i els seus Procediments.

ACCIONS	CRONOGRAMA	INDICADORS	RESPONSABILITATS/ RECURSOS
2.1 Anàlisi i gestió de risc realitzat en tots els projectes.			

Objectiu 3: Existeixen procediments clars per a la protecció de la infantesa i adolescència.

ACCIONS	CRONOGRAMA	INDICADORS	RESPONSABILITATS/ RECURSOS
3.1 Desenvolupament d'una guia que orienta pas a pas com actuar e cas de tenir sospites de maltractament o abús a un nen, nena o jove.			



Objectiu 4: El compromís per a la prevenció del maltractament i la promoció amb el Bon Tracte cap els NNA, s'expressa en el desenvolupament i implementació de sistemes adequats.

ACCIONS	CRONOGRAMA	INDICADORS	RESPONSABILITATS / RECURSOS
RECURSOS			
4.2 L'acollida inclou un mòdul de protecció i bon tracte cap els NNA.			
4.3 Es du a terme una valoració i gestió del risc en totes les activitats a on el treballi directament amb nenes, nenes i joves.			
4.4 Les TIC protegeixen els usuaris davant l'accés a materials inapropiats			
4.5 Les orientacions per al tractament dels nenes, nenes i joves als medis de comunicació i xarxes socials integren la Política de Bon Tracte			
4.6 La valoració i acollida de socials locals inclou un diagnòstic de temes relacionats amb el Bon Tracte.			
4.7 El seguiment, avaluació, aprenentatge i auditoris inclouen l'àrea de Bon Tracte com a camp d'obligat compliment			



fundaciosergi.org

Pl. Lluís Companys, 12
17003 Girona
Tel. +34 972 213 050