

xera

Acció social



**POLÍTICA DE PROTECCIÓ I
BON TRACTE CAP ALS NENS,
NENES I ADOLESCENTS.**

XERA 2024

CONTINGUT

1. FITXA DEL DOCUMENTO_____	3
2. DECLARACIÓ DE COMPROMÍS:_____	4
a) Visió de l'àmbit institucional	
b) Compromís institucional	
c) Principis de l'associació	
2.1 Tancament_____	6
3. DEFINICIONS_____	6
a) Nen i nena:	
b) Protecció infantil organitzacional	
c) Bon tracte	
d) Violència I Tipus De Violència	
4. ABAST_____	9
5. OBJECTIUS_____	10
6. CODI DE CONDUCTA_____	11
7. ANÀLISI I AVALUACIÓ SISTEMÀTICA DELS RISCOS_____	13
8. GESTIÓ DEL PERSONAL_____	14
9. RESPOSTA DE CASOS_____	14
10. DIFUSIÓ_____	16
11. SEGUIMENT I REVISIÓ DE LA POLÍTICA._____	17
12. Annexes_____	18

1. FITXA DEL DOCUMENTO

TÍTOL:	Política de Protecció i Bon Tracte cap als Nens,Nenes i Adolescents.
ÀREA FUNCIONAL:	Transversal
APROVAT PER:	Junta directiva
DATA D'APROVACIÓ:	11.10.2022
DATA DE REVISIÓ:	1 cop a l'any
VERSIÓ EN VIGOR:	Política de Protecció i Bon Tracte cap als Nens,Nenes i Adolescents de l'any 2024
IDIOMES:	Català
ÀMBIT D'APLICACIÓ:	Transversal
DELEGAT DE L'ÒRGAN DE GOVERN PER A LA PROTECCIÓ DELS NNA:	Diego Sánchez
RESPONSABLE DE PROTECCIÓ DELS NNA:	Cristina de la Vega
OBJETIVOS:	Garantir que totes les nenes, nens i adolescents (NNA) amb els quals estem en contacte al nostredia a dia siguin tractats amb respecte en entorns segurs, protectors i de bon tracte.

2. DECLARACIÓ DE COMPROMÍS:

"El nen, per la seva manca de maduresa física i mental, necessita protecció i cura especials, fins i tot la deguda protecció legal, tant abans com després del naixement".

[Declaració dels Drets dels nens i nenes \(1990\)](#)

La violència contra les persones menors és un fenomen molt més freqüent i proper del que ens agradaria reconèixer. Es tracta d'una realitat complexa i en major o menor mesura, la violència sempre deixen empremtes en nens, nenes i adolescents, però de quina forma els afecta cada tipus de violència?

Algunes conseqüències físiques, psicològiques i socials més freqüents del càstig físic i del maltractament psicològic són:

- **Baixa autoestima:** Sovint poden experimentar sentiments d'inferioritat i inutilitat. També poden mostrar-se tímids i porgosos o, per contra, hiperactius buscant cridar l'atenció dels altres.
- **Sentiments de solitud i abandó:** Poden sentir-se aïllats, abandonats i poc volguts.
- **Exclusió del diàleg i la reflexió:** La violència bloqueja i dificulta la capacitat per a trobar maneres alternatives de resoldre conflictes de manera pacífica i dialogada.
- **Generació de més violència:** Aprenen que la violència és un model vàlid per a resoldre els problemes i poden reproduir-lo.
- **Ansietat, angoixa, depressió:** Poden experimentar por i ansietat, desencadenats per la presència d'un adult que es mostri agressiu o autoritari. Alguns desenvolupen lentament sentiments d'angoixa, depressió i comportaments autodestructius com l'automutilació.

- **Ansietat, angouxa, depressió:** Poden experimentar por i ansietat, desencadenats per la presència d'un adult que es mostri agressiu o autoritari. Alguns desenvolupen lentament sentiments d'angoixa, depressió i comportaments autodestructius com l'automutilació.

Canviar aquesta realitat – ja sigui en la dimensió individual o col·lectiva - és una responsabilitat compartida pertots ciutadans i ciutadanes, persones professionals, agents socials, administracions i institucions de titularitat pública o privada, i també entitats del tercer sector, com a XERA: una entitat de caràcter social, sense afany de lucre que vincula a la comunitat els col·lectius vulnerables i vetllar pels seus drets.

A Xera vetllem per l'**interès superior dels nens, nenes i adolescents (NNA)** i, per tant, ens comprometem a esdevenir una **entitat protectora** cap a la infància i a la protecció dels seus drets, creant un espai de protecció, bon tracte i lliure de violència.

No obstant això, el conjunt d'accions per a assolir la **protecció a la infància** s'ha de conèixer no només a XERA i altres entitats d'oci i lleure, però en totes les organitzacions i entitats sanitàries i socioeducatives que treballin amb nens, nenes i adolescents.

a) Visió de l'àmbit institucional

Tenint en compte que XERA treballa diàriament amb NNA, i amb l'objectiu d'evitar situacions maltractadores o negadores dels drets d'aquestes persones:

- Xera es compromet a esforçar-se en garantir la protecció i benestar de tots els NNA que participen en les nostres activitats.
- A Xera oferim un espai de desenvolupament físic, emocional i psicològic segur i sa.
- Oferim formació destinada al coneixement de la protecció a la infància a totes les persones professionals que formen part de l'entitat.
- Creiem en el bon tracte de les persones professionals,

voluntàries i de pràctiques com un element fonamental en la relació que estableixen amb els NNA.

b) Compromís institucional

El **nostre compromís** com a associació dins d'aquesta matèria és clar i es fonamenta en la **construcció d'una política integral de protecció a la infància** que delimita tots els compromisos i aspectes rellevants en matèria de protecció als NNA dins la nostra organització.

c) Principis de l'associació

En aquest sentit, l'**article 19** de la *Convenció dels Drets del Nen* concreta la responsabilitat de l'Estat els qui adoptaran totes les mesures legislatives, administratives, socials i educatives apropiades per protegir el nen contra tota forma de perjudici o abús físic o mental, distracció o tracte negligent, maltractaments o explotació, inclòs l'abús sexual, mentre el nen estrobi sota la custòdia dels pares, d'un representant legal o de qualsevol altra persona que el tingui a càrrec seu.

Com extensió d'aquesta obligació de l'Estat, la nostra entitat ha decidit contribuir de manera efectiva a la creació d'entorns segurs basats en el bon tracte. Per això, assumim els principis següents:

- **L'interès superior del menor** i el compliment de la normativa internacional.
- El seu benestar i la protecció dels seus **drets i llibertats**: el dret a la vida, la supervivència i el desenvolupament. Tots els nens i nenes tenen dret a viure i a tenir un desenvolupament adequat.
- La **participació infantil** en totes aquelles decisions que els afecta: tenendret a ser consultats sobre les situacions que els afecten i han de saber que la seva opinió conta.
- El **bon tracte**, la creació d'un espai segur i la **no discriminació**.

La *Convenció sobre els Drets de la Infància* és un document de

referència alhora de desenvolupar la nostra tasca com a principal instrument de protecció a la infància que marca la normativa internacional.

2.1 Tancament

Mitjançant la present declaració, la nostra entitat reconeix el seu compromís ètic i institucional amb el bon tracte cap a la infància i en la creació d'espais de protecció, fent el primer pas cap a un model que garanteix els drets fonamentals dels nens, nenes i adolescents.

3. DEFINICIONS:

1. Nen i nena:

Seguint la *Convenció sobre els Drets dels Nens i Nenes*, entenem per nen o nena tota persona menor de 18 anys.

En el cas de nens i nenes amb diversitat intel·lectual i funcional, entenem per nen o nena aquella persona que té un desenvolupament psicològic i social propi d'una persona menor de 18 anys, encara que no coincideix amb la seva edat biològica.

2. Protecció infantil organitzacional

La protecció infantil organitzacional és la responsabilitat que les organitzacions tenen **d'assegurar que el seu personal, activitats i programes no fan mal als NNA**. És una forma de controlar que no s'exposa als NNA a possibles maltractes i abusos, i que si hi hagi algun dubte sobre la seguretat d'algun nen o nena, que hagi un mecanisme de denúncia a les autoritats corresponents.

3. Bon tracte:

El bon tracte fa referència a relacionar-se d'una forma basada en l'amor i el respecte. El bon tracte és basa en mostrar respecte i simpatia, acceptació, empatia i oferir ajuda.

d) Violència i tipus de Violència:

Des de Xera entenem la violència com qualsevol **acte d'acció o**

omissió cap a un nen, nena o adolescent, ja sigui intencionat o no, o dut a terme per una persona, grup de persones o organització, on s'exerceix un **dany físic, emocional, psicològic, sexual i/o social** que interfereix o crea una amenaça en el seu desenvolupament com a NNA o vulnera els seus drets i llibertats. La violència es pot dur a terme entre iguals o en una situació de desigualtat.

Aquests són alguns dels tipus principals de violència, però és important tenir en compte que la violència pot manifestar-se de diverses formes i en diferents contextos socials, culturals i polítics.

Violència física: Inclou qualsevol acció que causi mal físic o lesions a una persona, com a cops, puntades, empentes, cops de puny, entre altres.

Violència psicològica o emocional: Aquest tipus de violència es caracteritza per l'ús de paraules, gestos o comportaments que danyen l'autoestima, la salut mental i emocional d'una persona. Pot incloure amenaces, intimidació, humiliació, manipulació emocional, entre altres.

Violència sexual: Implica qualsevol acte de naturalesa sexual realitzat sense el consentiment de la víctima. Això pot incloure violació, assetjament sexual, abús sexual, explotació sexual, entre altres.

Violència verbal: Es refereix a l'ús de paraules feridores, insults, menyspreus o altres comportaments verbals que causen mal emocional a la víctima.

Violència domèstica o violència de gènere: Ocorre dins de relacions íntimes, ja sigui entre parelles actuals o passades, i pot incloure qualsevol forma de violència física, psicològica, sexual o econòmica.

Violència institucional: Es produeix quan les institucions o sistemes socials, com el govern, la policia, el sistema judicial, entre altres, perpetuen o permeten actes de violència contra individus o grups específics.

Violència estructural: Es refereix a les condicions socials, polítiques o econòmiques que perpetuen la desigualtat i la injustícia, la qual cosa pot resultar en formes de violència com la pobresa, la discriminació, l'exclusió social, entre altres.

Violència racial o ètnica: Es produeix quan una persona és discriminada o atacada a causa de la seva raça, ètnia o nacionalitat.

Violència religiosa: Ocorre quan una persona o grup és atacat a causa de la seva afiliació religiosa o creences.

Violència religiosa: Ocorre quan una persona o grup és atacat a causa de la seva afiliació religiosa o creences.

Violència política: Implica l'ús de la força, la intimidació o la coerció per aconseguir objectius polítics, ja sigui per part de governs, grups polítics o individus.

4. ABAST:

Aquesta política és aplicable als actors següents:

- a) Direcció de Xera
- b) Equip humà de Xera: personal de plantilla, personal voluntari i personal becari, passant o en practiques
- c) Personal prestador de serveis externs.
- d) Organitzacions sòcies locals amb una relació formal contractual amb Xera.
- e) Proveïdors
- f) Altres persones relacionades amb Xera, quan tinguin contacte amb NNA, o bé accés a informació sobre aquests:
- g) Persones col·laboradores (padrins i padrines, donants, socis i sòcies.)
- h) Periodistes o altre personal de mitjans de comunicació.
- i) Fotògrafs/es
- j) Persones en visita a projectes, incloent-hi qualsevol acompanyant de les mateixes

Un cop la política de protecció és aprovada per l'òrgan de gestió, cal posar en marxa el procés de socialització del contingut de la política, tant de forma interna com externa.

Internament, la Política serà comunicada a totes les persones que treballen de manera professional, voluntària o personal en pràctiques de l'entitat. El procés de presentació de la política pot comportar una (o més) sessions per

a totes les persones incloses a l'abast de la política amb la presentació del document de manera profunda. Paral·lelament a aquesta formació es poden organitzar presentacions sectorials per Departament o també es poden fer presentacions específiques sobre elements concrets de la Política.

A sessió inicial finalitza amb la signatura de la carta de compromís per part de les persones que afecta l'abast de la Política (Veure Annex 1: Carta de Compromís amb la Política de Protecció i Bon tracte cap als Nens, Nenes i Adolescents).

Externament, la Política es plasma en un document que s'envia i socialitza amb institucions, entitats i contraparts amb què treballa l'entitat. A més, també fa servir a les xarxes socials i altres vehicles de comunicació per mostrar el posicionament de l'entitat en matèria de protecció a la infància.

5. OBJECTIUS:

La política de protecció a la infància és una eina bàsica per impulsar el procés institucional de generació d'una cultura de protecció als nens, nenes i adolescents en tots els seus àmbits. Els objectius principals d'aquesta política dins la nostra entitat estaran centrats en:

- Analitzar l'estructura i elements presents dins la nostra entitat des d'una perspectiva de detecció de riscos per als nens, nenes i adolescents i de la seva protecció.
- Prevenir els casos d'abús, maltractament i negligència infantils.
- Fer participar als nens i nenes del coneixement de la política i per tant dels seus drets, han de ser coneixedors de com han de ser tractats.
- La creació de protocols que delimitin les actuacions de prevenció i reducció dels riscos per a la infància, així com les actuacions en possibles situacions de no protecció de la infància.
- Es garanteix la formació en protecció de la infància a tots els professionals, voluntaris o adults que participen en les activitats de l'entitat. Tota persona que tingui contacte directe amb els NNA han de tenir les habilitats necessàries per contribuir en el seu desenvolupament i protecció.
- Disposar d'indicadors que donen informació sobre com ha de ser el

seguiment dels objectius marcats en la protecció de la infància.

- Establir canals de denúncia justos, segurs i transparents a tots els programes que garanteixi que tots els nens i nenes seran ajudats i escoltats.

6. CODI DE CONDUCTA

Qualsevol incompliment del present codi de conducta dona lloc a l'aplicació del règim de mesures disciplinaries establert a l'**apartat 8: resposta de casos.**

Que han de fer els professionals?	Que <u>no</u> han de fer els professionals?
Tractar-te amb respecte, independentment del teu sexe, origen ètnic, idioma, religió, opinió política o d'una altra índole, origen nacional o social, posició econòmica, que posseeixin algun tipus de discapacitat, o qualsevol altra condició. Assegurar-te un entorn segur i protector. Tenir en compte la teva opinió alhora de participar en una activitat, sortir en un vídeo o fotografia, etc... Tractar-vos a tots igual sense fer diferències. Tenir-vos en compte per igual alhora de participar en els jocs i activitats. Atendre a les teves necessitats educatives psicosocials i afavorir la	No han de tenir comportaments que poguessin constituir un mal exemple o influir, directament o indirectament, de manera negativa sobre les NNA participants en els nostres projectes i activitats. No poden pegar-te, insultar-te, humiliar-te, burlar-se de tu o amenaçar-te. No poden compartir dades de les NNA que participen en els nostres projectes i activitats, sobretot dades de contacte, amb tercers, excepte si es tracta del tutor/a legal, o si estan justificats per l'interès superior de l'NNA en concret. No han de discriminar-te per cap motiu: ni gènere, ètnia, cultura, religió, orientació sexual o bé ideals i valors propis.

interacció i participació social. Intervenir si estan sent discriminat o maltractat per part de terceres persones. Intervenir en una baralla o conducta disruptiva, auto lesiva o perillosa per un mateix o pels altres.	No han de dormir tot sol a la mateixa habitació que els NNA que participeu en els nostres projectes i activitats, llevat dels casos estrictament justificats per motius laborals i sempre que s'hagin aplicat els protocols de seguretat corresponents que existeixin a nivell de l'oficina país. No poden fer-te fotos al lavabo, o del teu cos, o sense el teu permís, o fotos que et puguin fer sentir incòmode. No poden ensenyar-te material pornogràfic. No poden portar-te en cotxe o fer que vagis amb ell o ella si no és per una activitat de XERA i s'ha donat el consentiment previ dels vostres pares. Els professionals no poden fumar ni consumir begudes alcohòliques o altres narcòtics davant vostre.
---	---

La política de protecció de la infància tracta de garantir el benestar dels nens i nenes que participen en les nostres activitats. La nostra entitat vol que qualsevol professional o altres persones que col·laboren en aquestes activitats desenvolupin un comportament adequat de bon tracte cap als nens i nenes. El Codi de Conducta és important per marcar de forma institucional uns mínims de conductes adequades i inadequades per al bon tracte dels nostres professionals amb els nens i nenes.

El **Codi de Conducta de Xera** té com a objectiu garantir la protecció dels NNA i que ells i elles siguin coneixedors dels seus drets i sàpiguen com han de ser tractats pels professionals de l'entitat. Conté els criteris sobre el

comportament que s'ha de dur a terme quan es té contacte amb els nens i nenes.

Xera i el seu personal també es compromet al compliment de forma estricta a la Llei de Protecció de la Infància i l'Adolescència, LO 8/2015 CP del 22 de juliol i a tota la normativa en relació a la protecció dels nens i nenes.

7. ANÀLISI I AVALUACIÓ SISTEMÀTICA DELS RISCOS

El personal de Xera duu a terme una **avaluació sistemàtica dels riscos** per a la protecció de les NNA en tots els seus àmbits d'acció, i, especialment, als programes, projectes, campanyes o activitats en què es tingui contacte amb NNA. Considerem que aquests NNA poden ser participants en les activitats, o bé, trobar-se acompanyat de les persones adultes participants.

A la nostra entitat duem a terme una identificació de riscos, els analitzem i establim **els passos** que es duran a terme per mitigar-los.

- a.** En aquest procés comptarem amb la participació de les pròpies NNA en la mesura del possible.
- b.** Es durà a terme durant el disseny preliminar dels programes, projectes, campanyes o activitats i durant la fase de formulació dels mateixos.
- c.** El seu seguiment i actualització quedaran reflectits als informes intermedis i finals dels propis programes, projectes, campanyes o activitats.
- d.** Aquesta avaluació donarà lloc a les corresponents estratègies de mitigació dels riscos.

Per dur a terme l'avaluació sistemàtica dels riscos ens basarem en la taula de mitigació de riscos (*Veure Annex 2: Taula de mitigació de riscos*) que es mesuraran anualment i tindrà vinculació directa amb el pla operatiu.

Cal afegir que la valoració final de maltractament infantil o d'una situació de des-protecció ha de ser fruit d'un estudi global de la situació de maltractament. És a dir, s'ha de poder fer a partir del treball interdisciplinari, unint les visions sanitària i psicosocial. Per tant, s'ha de tenir clar quines

entitats i autoritats competents ens poden ajudar en la protecció a la infància. Per tenir-ho clar (*Veure Annex 6: Mapeig entitats que treballen amb NNA*).

8. GESTIÓ DEL PERSONAL

Xera ha de reflectir, al llarg de tot el cicle de gestió de Recursos Humans, el compromís que assumeix en aquesta Política de Protecció i Bon Tracte.

En particular, a través dels processos de contractació, ha d'incorporar a aquelles persones que millor garanteixin la protecció i bon tracte cap a les NNA amb què treballem, assegurant a més que els criteris de selecció incloguin i emfatitzin l'experiència necessària per a aquells llocs de treball directe amb NNA.

Així, en els processos de selecció s'apliquen els estàndards més alts destinats a garantir la idoneïtat de les persones candidates per treballar en l'àmbit de la infància i la comprensió dels conceptes de protecció i bon tracte infantil. Aquests processos inclouen controls basats en la verificació de la identitat, comprovació de referències i el requisit indispensable de tenir el **certificat d'antecedents sexuals negatiu amb data vigent i actualització periòdica a cada 6 mesos**.

Cal afegir que per garantir la idoneïtat de les persones candidates per a treballar en l'atenció directa a les NNA, es demanen uns estudis concrets de l'àrea humanística i social: psicologia, educació social, treball social, integració social, monitoratge de lleure i altres estudis associats, que ens garanteixen una certa formació en l'àmbit social i del bon tracte. Un cop entren a treballar amb nosaltres, **és requisit indispensable fer la formació de protecció a la infància i contestar un qüestionari** per demostrar que han quedat clars els conceptes.

9. RESPOSTA DE CASOS

A Xera respondrem de manera adequada a totes i cadascuna de les situacions de manera de desprotecció, sospites, denúncies i comunicacions relacionades amb els drets dels nens, nenes i adolescents amb que treballem.

S'ha creat un **Equip de Protecció a la Infància** i s'ha designat una **delegada de protecció a la infància** tal com demana l'article 35 de la LOPVI, (*Veure Annex 5: Equip de Protecció a la infància: Rols i Responsabilitats*).

Totes les persones incloses a l'abast d'aquesta política tenen la responsabilitat i l'obligació d'informar si tenen motius raonables per sospitar que una NNA està patint un dany o es troba en risc de patir-ho: qualsevol preocupació, sospita o incident relatiu a un comportament que contravingui la Política de Protecció i Bon Tracte cap als Nens, Nenes i Adolescents.

S'ha de notificar a infancia@ongxera.com dins de les 24 hores següents a tenir coneixement de la situació. Així mateix, l'entitat ha d'emetre una primera resposta inicial dins de les 72h següents a la recepció de la notificació.

Cap persona es veurà perjudicada respecte a la seva relació contractual amb Xera per haver notificat preocupacions, sospites o incidents, llevat que la deguda investigació demostrï que va existir mala fe a la notificació. De la mateixa manera, si una persona decideix conscientment no informar sobre una preocupació, sospita o incident, pot ser objecte de mesures disciplinàries.

Totes les notificacions són acceptades i preses de debò.

Les preocupacions, sospites i incidents poden ser dels tipus següents:

- Observació directa d'un cas de violència cap a una NNA.
- Revelació o indicació, per part de tercers, d'un cas de violència potencial cap a un NNA dins o fora de l'entitat.
- Incompliment de la present Política de Protecció i Bon Tracte o dels seus procediments associats per part d'alguna persona inclosa a l'abast d'aquesta política.
- Coneixement de procediments legals/judicials relacionats amb violència contra NNA que hagin estat aplicats a alguna persona inclosa a l'abast d'aquesta política.

Hi ha dins de la política de protecció de la nostra entitat formes de denúncia d'incidència (*Veure Annex 3: Canal de denúncia de casos i fluxograma i Annex 4: Formulari de registre d'incidents, sospites o preocupacions*) que recollint tots els elements de la mateixa des del seu inici fins al tancament. Això permetrem tenir una traçabilitat de la informació. Aquesta informació és emmagatzemada de manera adequada i només hi tindran accés les

persones designades com a responsables de la gestió dels casos (Veure *Annex 5: Equip de Protecció a la infància: Rols i Responsabilitats*).

Es preveu, en la **resposta de casos**, diferents **mesures i sancions** (Veure *Annex 7: Mesures i Sancions*).

10. DIFUSIÓ

Les persones de XERA que tinguin contacte, sigui directe o indirecte, amb els NNA han de conèixer i aplicar el Codi de Conducta que descriu quin és el bon tracte cap als nens i nenes i penalitza el maltractament i el comportament irrespectuós. Els NNA han de conèixer aquest Codi per saber com les persones han de relacionar-se amb ells i elles.

Tots els treballadors i col·laboradors (personal de practiques, voluntaris, prestadors de serveis, etc), hauran de ser coneixedors tant de la política de protecció com del Codi de Conducta així com hauran de ser conscients del procediment a seguir per informar d'alguna preocupació en relació al maltracta a la infància.

També seran coneixedors de com s'ha de tractar i com no s'ha de tractar als nens i nenes així com de la penalització existent en cas d'haver-hi maltractament cap a algun nen.

Es dura a terme tant una **difusió interna**, en tant que tots els treballadors i col·laboradors de l'entitat hauran de ser coneixedors de la política i consegüentment aplicar-la. Així com rebran les formacions necessàries per entendre en què consisteix la política i per saber el procediment per aplicar-la de forma correcte.

Així com també es realitzi una difusió externa, amb la finalitat de la política sigui coneguda per part de les organitzacions associades, altres entitats i/o proveïdors que treballin amb l'entitat, com també les famílies dels nens i nenes que tenen relació amb l'entitat.

Aquesta difusió es duu a terme mitjançant les xarxes socials de Xera, es troba de manera permanent a la pàgina web i es difosa en els diferents espais de l'entitat de manera física. A tots els treballadors i col·laboradors, incloent-hi les famílies i les entitats externes, es fa arribar al seu correu una còpia de la

política. En relació amb els treballadors que tenen un contacte directe amb els NNA es realitzarà una formació perquè coneguin de manera íntegra la política.

11. SEGUIMENT I REVISIÓ DE LA POLÍTICA.

La nostra entitat en el marc de la política d'infància té un interès especial a dotar-se d'eines que serveixin per al seguiment i l'avaluació de les accions plantejades per a la protecció a la infància. Anualment i dins del pla operatiu de l'entitat en aquesta matèria, disposarem d'una avaluació dels indicadors de compliment per acció. Aquesta avaluació s'utilitza per a valorar com va el procés en relació amb la protecció de la infància i el bon tracte a l'entitat.

Entenem que el treball de protecció i bon tracte a la infància és un procés que es veu afectat per canvis externs i interns. Per això, cada any procedirem a un procés de revisió de la Política de Protecció i Bon tracte cap als Nens, Nenes i Adolescents. Aquest procés és estratègic i haurem de comptar amb la participació dels diferents estaments col·lectius de la nostra entitat per aportar aquells elements que s'hagin d'inserir a la Política.

A nivell global, s'ha creat una Comissió Global de la Política de Protecció i de Bon Tracte cap a les NNA, formada per una sèrie de membres representatius de tota l'organització, les principals funcions de la qual són:

- **Divulgació, sensibilització i formació:** difusió de la present política entre tots els actors inclosos a l'apartat 3: *Abast*, completada amb accions de sensibilització i formació contínua, segons el que establím en l'apartat 9: difusió.
- **Implementació:** posada en pràctica de la present política i els seus plans d'acció corresponents, assegurant el compliment i l'aplicació dels principis que s'hi recullen.
- **Seguiment i avaluació:** seguiment i avaluació periòdica de l'aplicació dels plans d'acció pertinents, a través de l'anàlisi dels indicadors continguts.
- **Capitalització:** sistematització i divulgació de bones practiques i lliçons apreses.

- **Revisió:** aquesta política es revisa cada anys i les possibles modificacions es presenten al Comitè de direcció per a validació.

ANNEXES

Annex 1: Carta de Compromís amb la Política de Protecció i Bontracte cap als Nens, Nenes i Adolescents.

Annex 2: taula de mitigació de Riscos

Annex 3: Canal de denúncia de casos i fluxograma

Annex 4: Formulari de registre d'incidents, sospites o preocupacions.

Annex 5: Equip de Protecció a la infància: Rols i Responsabilitats.

Annex I: Carta de Compromís amb la Política de Protecció i Bontracte cap als Nens, Nenes i Adolescents.

La Política de Protecció i Bon tracte cap als Nens, Nenes i Adolescents de XERA tracta de garantir el benestar dels nens i nenes que participen en les nostres activitats. La nostra entitat vol que qualsevol professional o altres persones que col·laboren en aquestes activitats desenvolupin un comportament adequat de bon tracte amb els nens i les nenes.

Per tot això:

D./D.^a _____ amb DNI/NIE _____

DECLARO QUE:

- He rebut i llegit la Política de Protecció i Bon tracte cap als Nens, Nenes i Adolescents de Xera.
- Tinc coneixement del contingut bàsic de la mateixa.
- He rebut una sessió introductòria per part d'un responsable de protecció amb elements bàsics de la política.
- Complementàriament, he rebut unes normes de compliment operatives i un codi de conducta.
- Em comprometo a complir amb les mesures establertes a la política, el Codi de Conducta i les normes de compliment establertes.
- Em comprometo a informar a la persona responsable de la política d'Infància a l'entitat de qualsevol situació sospitosa o de la que sigui coneixedora que afecti el benestar i els drets fonamentals de qualsevol nen/a que participi en activitats de la nostra entitat.

Signatura:

A Barcelona, _____ de _____ de _____

Annex 2: Taula de mitigació de Riscos

Departament 1: Operacions.

Es refereix a tota activitat que no sigui de caràcter programàtic. Per exemple, esdeveniments que puguin involucrar a NNA (celebrar un aniversari, fer una conferència de premsa, etc...), processos administratius (planificacions estratègiques, redacció de contractes per al personal, emmagatzematge d'informació sobre els beneficiaris), processos com contractar una empresa per a remodelar un espai de l'organització, etc...

Risc 1.1: L'ús de dades dels NNA.

- **Acció implementada 1:** Creació, aplicació i recollida d'un Document d'Autorització de Dades, on no es recollirà més dades dels que són necessaris per a dur a terme la finalitat empresarial.

Indicador: 100% de les famílies ho signen.

Font de verificació:

Contacte físics i mostres d'afecte del personal treballador i voluntariat cap als NNA.

Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents.
- Coordinacions per l'aplicació, recollida i emmagatzematge.

Nivell Risc: mitjà

- **Acció implementada 2:** Creació, aplicació i recollida d'un conveni que s'enviarà a Serveis Socials, Escoles, empreses subvencionadores i altres agents externs (La Caixa, Mans a les Mans, Fundesplai, Ajuntament de Barcelona...) perquè el signin.

Indicador: 100% dels agents externs ho signen.

Font de verificació:

Document arxivat en oficines de Xera i en el Sistema Drive de Xera.

Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents.
- Coordinacions per l'aplicació, recollida i

emmagatzematge.

Nivell Risc: Alt

Risc 1.2: Tractament de les imatges.

- **Acció implementada 1:** Creació, aplicació i recollida d'un document d'autorització d'ús d'imatges.

Indicador:

- 100% de les famílies ho signen.
- 100% d'els/les participants majors de 16 anys ho signen.

Font de verificació:

Document arxivat en oficines de Xera i en el Sistema Drive de Xera.

Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents.
- Coordinacions per l'aplicació, recollida i emmagatzematge.
- Personal de comunicació per revisar documentació abans de realitzar activitats de difusió que utilitzin imatges de NNA.

Nivell Risc: mitjà

Risc 1.3: Desplaçaments de NNA en activitats fora de l'entitat.

- **Acció implementada 1:** Creació, aplicació i recollida d'un **document d'autorització de desplaçaments** en activitats externes. Els documents seran específics de cada activitat o període de l'any.

Indicador:

- 100% de les famílies ho signen.

Font de verificació:

Document arxivat en oficines de Xera i en el Sistema Drive de Xera.

Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents.
- Coordinacions per l'aplicació, recollida i emmagatzematge.

Nivell Risc: mitjà

Risc 1.4: Ús i necessitat de suport en els lavabos.

- **Acció implementada 1:** Creació d'una **fitxa d'inscripció d'activitats** on

s'afegeix una clàusula que les famílies han d'informar la necessitat que cada participant té de suport de terceres persones en l'ús del lavabo.

- **Acció implementada 2:** Presentació del Certificat de Delictes Sexuals Negatius de cada persona treballadora en atenció directa de l'entitat i la seva actualització semestral.

Indicador:

- 100% de les famílies ho signen.
- 100% de les persones treballadores presenten informe de DS negatiu.

Font de verificació:

Documentis arxivats en oficines de Xera i en el Sistema Drive de Xera.

Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Coordinacions per la creació de les **fitxes de participació en activitats** i/o actualització de les clàusules de necessitat de suport en el lavabo.
- RH, coordinacions i professionals d'atenció directa per la sol·licitud, seguiment i emmagatzematge de documentació de DS.

Nivell Risc: Alt

Risc 1.5: Accés al Drive i a les dades personals dels NNA.

- **Acció implementada 1:** Creació i actualització periòdica del **Protocol de Protecció de Dades** (digitals i no digitals) segons les normatives europees i nacionals i la [Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals](#).

Aquest protocol inclou les següents accions:

- 1.5.1 Deure d'informar les famílies les dades que XERA tractarà, durant quant temps i la base jurídica.
- 1.5.2 Informar les famílies en el cas que es vagin a cedir les dades personals a proveïdors, bancs, o qualsevol altre tercer.
- 1.5.3 Sol·licitar el consentiment exprés a través de documentació d'ús i tractament de dades.
- 1.5.4 Signar acord de gestió de tractaments de dades i confidencialitat amb totes persones de l'entitat que tinguin accés a les dades de les persones usuàries, col·laboradores, donants, benefactors, voluntàries, en pràctiques, etc.

- 1.5.5 Afegir contrasenyes d'accés en els tractaments de dades protegides, actualitzar les contrasenyes periòdicament i crear protocols a seguir en els casos que es pretengui accedir/destruir aquestes dades.
- 1.5.6 Anàlisi de riscos, mesures de seguretat i avaluació de l'impacte.
- 1.5.7 Notificacions de Bretxes de seguretat en un termini màxim de 72h
- 1.5.8 Delegat(a) de Protecció de Dades

Indicador:

- 100% de les persones professionals signen documents.
- Realització anual d'una Avaluació de les Proteccions de Dades dins de l'entitat on es recolliran les següents informacions:
 - a. Nombre de famílies que XERA ha atès l'any i el % de famílies que han signat documents de consentiment de l'ús d'imatges.
 - b. Quantificar totes les fitxes dels diferents programis de l'entitat i qualificar/quantificar quines dades s'han sol·licitat anualment.
 - c. Valorar si les dades sol·licitades són necessaris i compleixen amb una finalitat empresarial. En el cas que no, s'actualitzaran les documentacions.
 - d. Realitzar un llistat dels qui han estat els proveïdors i empreses externes que han tingut accés a dades dels NNA.
 - e. Quantificació de quants consentiments expressos s'han recollit d'empreses externes.
 - f. Quantificació del número de personis professionals que han signat el document de gestió de tractaments de dades anualment.
 - g. Quantificació del nombre de professionals que han signat el document de confidencialitat cada any.
 - h. Quantificar els accessos protegits
 - i. Valorar si s'ha actualitzar les contrasenyes periòdicament dels accessos protegides i que freqüència.
 - j. Valorar si s'ha creat protocols a seguir en els casos que es pretengui accedir/destruir aquestes dades.
 - k. Valorar si s'ha actualitzat anualment l'anàlisi de riscos, mesures de seguretat i avaluació de l'impacte.
 - l. Valorar si ha estat necessari fer notificacions de Bretxes de seguretat en un termini màxim de 72h
 - m. Valorar si s'ha indicat un Delegat(a) de Protecció de Dades i realitzar valoració de les seves funcions.

Font de verificació:

Documents arxivats en oficines de Xera i en el Sistema Drive de Xera.

Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Coordinacions per la sol·licitud i recollida de documents de confidencialitat i tractament de dades de les famílies
- RH per la sol·licitud, seguiment i emmagatzematge de documentació de confidencialitat i tractament de dades de l'equip.

Nivell Risc: Alt

Risc 1.6: Accés a documents físics amb dades personals dels NNA per part d'altres persones dins de l'entitat.

Acció implementada 1: La documentació estarà protegida baix clau i el seu accés és limitat.

Indicador:

- 100% dels documents s'emmagatzemen baix clau.
- Creació d'un protocol protegit amb informació de claus i indicació d'on es guarden els materials.

Font de verificació:

Documents arxivats en oficines de Xera.

Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Direcció, per la presa de decisió.
- RH per la creació del documents.
- RH, Administració i Coordinacions per aplicar les responsabilitats establertes.

Nivell Risc: Alt

Departament 2: Personal.

Es refereix a quines persones participants en l'organització com a personal contractat, voluntaris, consultors, socis, visitants, donants, etc.

Risc 2.1: Personal de serveis o proveïdors sense coneixement de la LOPIVI.

Acció implementada 1: No hauran d'estar solos amb els NNA i en casos excepcionals tindran contacte amb ells.

Indicador: 00% de les persones professionals de XERA hauran de tenir aquesta informació i protegir els NNA.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable: Administració i coordinacions

Nivell Risc: Baix

Risc 2.2: Personal voluntariat

Acció implementada 1: No hauran d'estar solos amb els NNA **Acció implementada 2:**

Hauran de participar d'una **Sessió d'Acolliment** segons el **Pla d'Acolliment** de l'entitat, signaran el Contracte de Voluntariat, on haurà de constar aquesta informació i presentar el Certificat de Delictes Sexuals Negatiu.

Indicador:

- 100% de les persones voluntàries participen de les sessions d'acolliment.
- 100% de les persones voluntàries signen el contracte de voluntariat.
- 100% de les persones voluntàries presenten el Certificat de Delictes Sexuals Negatiu.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents.
- Coordinacions per fer el seguiment.

Nivell Risc: Bajo

Risc 2.3: Personal de reformes en les instal·lacions

Acció implementada 1: L'horari d'atenció als NNA no haurà de coincidir amb l'horari del personal de reformes en les instal·lacions. I en el cas excepcionals, no hauran d'estar solos amb els NNA.

Indicador: 100% de les persones professionals de XERA hauran de tenir aquesta informació i protegir els NNA.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- RH i Coordinacions

Nivell Risc: Baix

Risc 2.4: Contacte físics i mostres d'afecte del personal treballador i voluntariat cap als NNA.

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores i voluntàries hauran de signar Carta de Compromís.
- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents.
- Coordinacions

Nivell Risc: Baix

Risc 2.5: Procés d'actuació quan és necessari corregir a algun NNA

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores i voluntàries hauran de signar Carta de Compromís.
- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents.
- Coordinacions

Nivell Risc: Mig

Risc 2.6: Exposició d'informació personal de les NNA davant d'ells o de tercers, dins i fora de l'horari de treball.

Acció implementada 1: Parlar en espais adequats i a les persones adequades.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores i voluntàries hauran de signar Carta de Compromís.
- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Coordinacions.

Nivell Risc: Alt

Departament 3: Programes

Són els serveis i activitats desenvolupades per l'organització. És a dir, la qual cosa fem tots els dies.

Risc 3.1: Fer celebracions a nivell multicultural.

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.
- Coordinacions.

Nivell Risc: Alt

Risc 3.2: Parlar en positiu

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.
- Coordinacions.

Nivell Risc: Alt

Risc 3.3: Obligar a menjar més del que vol.

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.
- Coordinacions.

Nivell Risc: Mig

Risc 3.4: Abús Sexual Infantil

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Acció implementada 2: Formació als membres de l'entitat sobre el ASI.

Acció implementada 3: Activar protocol d'actuació.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.
- 100% de les persones treballadores hauran de saber les vies d'actuació en casos d'alarma.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.
- Coordinacions i Comissió de Protecció a la Infància.

Nivell Risc: Mig

Risc 3.5: Prevenció al suïcidi

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Acció implementada 2: Formació als membres de l'entitat sobre la Prevenció al Suïcidi.

Acció implementada 3: Activar protocol de actuació. .

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.
- 100% de les persones treballadores hauran de saber les vies d'actuació en casos d'alarma.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.

- Coordinacions i Comissió de Protecció a la Infància.

Nivell Risc: Mig

Risc 3.6: Maltractaments als NNA.

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Acció implementada 2: Formació als membres de l'entitat.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.
- - 100% de les persones treballadores hauran de saber les vies d'actuació en casos d'alarma.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.
- Coordinacions i Comissió de Protecció a la Infància.

Nivell Risc: Alt

Risc 3.7: Bullying

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Codi de Conducta de l'entitat i supervisar l'equip.

Acció implementada 2: Formacions als participants NNA de l'entitat.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.
- - 100% de les persones treballadores hauran de saber les vies d'actuació en casos d'alarma.
- 100% dels participants hauran de rebre formació sobre com no ser un assetjador.
- Elaboració d'un Protocol anti-Bullying.

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.
- Coordinacions i Comissió de Protecció a la Infància.

Nivell Risc: Alt

Risc 3.8: Discriminació per gènere

Acció implementada 1: Afegir aquesta clàusula en les formacions i revisions; donar a conèixer el Pla d'Igualtat de XERA i el Codi de Conducta de l'entitat; i supervisar l'equip.

Acció implementada 2: Formacions als participants NNA de l'entitat.

Indicador:

- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Codi de Conducta de l'entitat.
- 100% de les persones treballadores hauran de saber del Pla d'Igualtat de l'entitat.
- 100% de les persones treballadores hauran de saber les vies d'actuació en casos d'alarma.
- 100% dels participants hauran de rebre formació sobre igualtat de gènere

Font de verificació: Enquesta anual de verificació i aplicació de la LOPIVI.

Responsable:

- Responsable de RH per la creació del documents i oferta formativa.
- Coordinacions y Comissió de Protecció a la Infància.

Nivell Risc: Alt

Annex 3: Canal de denúncia de casos i fluxograma

A l'apartat 9: **Resposta de Casos** de la Política de Protecció i Bon Tracte cap als Nens, Nenes i Adolescents el recorregut està explicat de forma més detallada.



Preocupació, sospita o incident identificat per part d'algun membre de l'entitat.



Annex 4: Formulari de registre d'incidents, sospites o preocupacions.

Fulla de notificació de risc de maltractament infantil i a adolescents

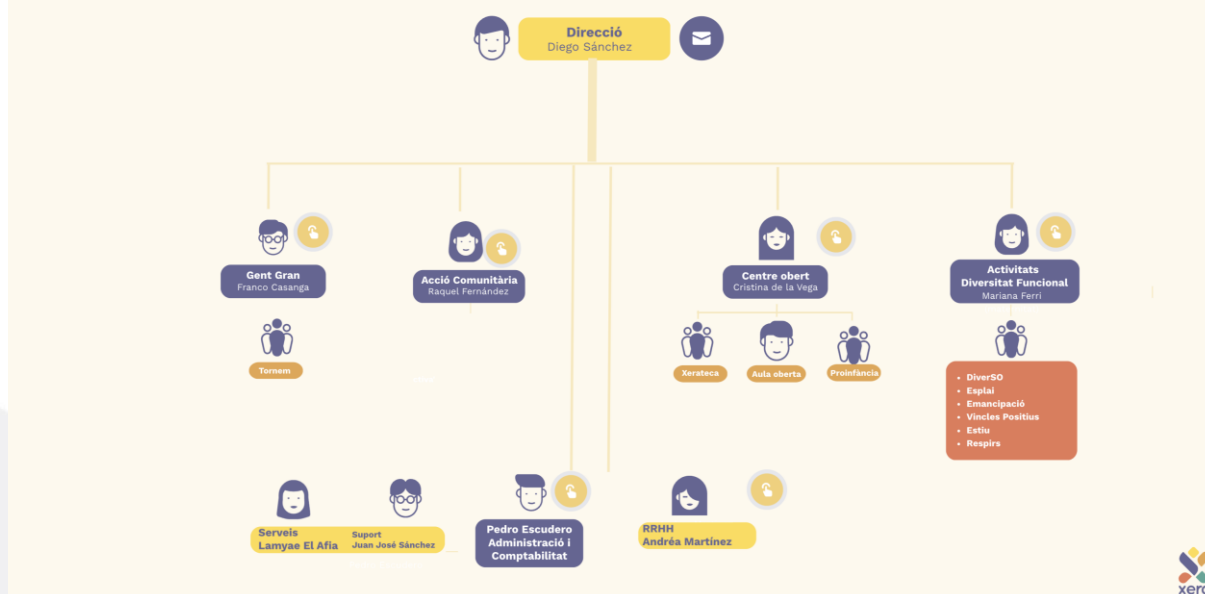
Entitat:	
Programa:	
Any:	
FORMAT DE RECOLLIDA DE DADES D'INCIDENTS/SOSPITES/DENUNCIES:	
Nom de la persona que comunica l'incident:	
Càrrec que ocupa:	
Nom de la persona afectada:	
Edat:	Informació addicional:
Gènere:	☐ Dona ☐ Home ☐ No Binari
Com es té coneixement d'aquesta situació que afecta la protecció de/la NNA? ☐ Visió directa: ☐ Referit per un tercer: qui és el testimoni ☐ Referida per altres nens/es:	
S'ha comunicat als pares/mares, tutors la situació? ☐ Si ☐ No	
Quin incident s'ha produït?	
On s'ha produït?	
Conclusions 1. Té la gravetat com per denunciar-ho externament a serveis socials o policia? ☐ Si ☐ No Observacions: 2. Si es resol internament, detallar la decisió a prendre i com notificar a les parts relacionades amb l'incident: 3. El procediment ha estat elaborat? ☐ Si ☐ No Observacions: 4. Ha estat notificat i posat al corrent de manera immediata el responsable de protecció a la infància de l'entitat? ☐ Si ☐ No Observacions:	

Nombre:
Signatura:

Data:

Annex 5: Equip de Protecció a la infància: Rols i Responsabilitats

Organigrama Xera



Les persones que conformen l'Equip de Protecció a la Infància són:

NOM	LLOC I DIRECCIÓ	ROL EN L'EQUIP DE PROTECCIÓ
Cristina de la Vega	Punt Focal Global de Protecció i Bon Tracte.	Referent en la protecció a la infància. Coordinació i planificació del treball de l'equip de protecció. Fer formacions a tot l'equip de treballadors i participants. Encarregada de fer la denúncia de casos tant de forma interna com externa.
Claudio Moreno	Psicòleg especialitzat en Infància en risc.	Ajuda alhora de planificar la feina de l'equip. Exploració dels NNA quan hi ha alguna sospita o incident. Recomanació del procés a seguir més beneficiós per al benestar del NNA.
Diego Sánchez	Director de l'Entitat. Tècnic en Polítiques i Programes -	Ajuda alhora de planificar la feina de l'equip. Encarregat dels pressupostos i de la rendició de comptes.

	Rendició de comptes.	
Andrea Martínez	Tècnica de RRHH	Ajuda alhora de planificar la feina de l'equip.

Es mantindran reunions ordinàries cada 3 mesos de manera presencial o telemàtica. Aquestes reunions tindran com a objectiu fer el seguiment de les accions planificades, reorientar-les si fos necessari, compartir aprenentatges, etc.

El **Punt Focal Global de Protecció i Bon Tracte** podrem convocar reunions extraordinàries si es tingués coneixement de preocupacions o possibles vulneracions de drets o situacions de no protecció de nenes, nens i adolescents, per tal de fer l'anàlisi i consensuar acords basats en l'interès superior dels nens, nens i adolescents.

Es treballa conjuntament (intercanvi d'informació, actes, generació i revisió conjunta de documents, etc.) a través del grup creat a aquest efecte a OneDrive.

També es podran crear subgrups de treball per a tasques/eines definides.

1. Rol y responsabilitats del punt focal

Nota: Aquest és un document viu, es plasmarà més detalladament les responsabilitats específiques durant l'execució dels plans d'acció de la Política de la bona tracte cap NNA

2. Coordinació i planificació.

2.1 Coordinar el l'Equip de Protecció de XERA (reunions i activitats).

- 2.2 Coordinar l'elaboració i actualització del pla d'acció de XERA, garantir la participació de tot el personal pertinent.
- 2.3 Coordinar la aplicació efectiva i el seguiment del pla d'acció.
- 2.4 Participar a les reunions de l'equip de protecció.

3. Prevenció i sensibilització

- 3.1 Tenir coneixement dels principals actors per disposar informació si es produeix un incident i/o cal assessorament extern.
- 3.2 Facilitar juntament amb l'Equip de Protecció que totes les famílies coneguin la política de protecció cap a NNA i el paper del punt focal i de l'Equip de Protecció per a la Protecció i Bon Tracte.
- 3.3 Permetre, que tot l'equip conegui els recursos clau per a la protecció de la infància, incloent-hi l'orientació per a l'avaluació de riscos, necessari per planificar i realitzar activitats segures per a NNA, i proporcionar assessorament quan sigui necessari.
- 3.4 Proposar i desenvolupar un pla de formació per als membres, participants i famílies de XERA.
- 3.5 Proveir suport i sessions de formació a tot l'equip, per desenvolupar i implementar la Política de Bon Tracte cap als NNA.
- 3.6 Proporcionar recursos i materials a RRHH per a sessions breus d'introducció o de sensibilització quan sigui necessari. Formar una persona específica de recursos humans per fer-ho.
- 3.7 Quan sigui possible, fer la versió dels materials adaptats als NNA i treballar en la pròpia conscienciació dels NNA.

4. Compartir coneixement

- 4.1 Realitzar formacions juntament amb l'Equip de Protecció.

5. Gestió d'incidències

- 5.1 Actuar com a primer punt de contacte per a les qüestions relatives a la protecció dels NNA, i compartir-les amb l'Equip de Protecció quan calgui segons el mecanisme de denúncia.
- 5.2 Activar el mecanisme de resposta (protecció del NNA, decisió sobre la investigació i el seguiment, sancions, etc.).
- 5.3 Col·laborar amb les institucions encarregades del benestar de NNA del lloc i/o amb els organismes encarregats de fer complir la llei i, en la mesura que sigui possible, vetllar perquè els NNA rebin el suport adequat.
- 5.4 Mantenir un registre precís dels incidents i assegurar-se que es compleix la protecció de dades.
- 5.5 Informar a l'equip de protecció sobre els incidents sorgits anualment i coordinar els informes executius semestral.

6. EQUIP DE PROTECCIÓ

6.1 Objectius

Amb l'aprovació de la Política i Codi de Bon Tracte cap a les Nenes, Nens i Adolescents (NNA), Xera es compromet a treballar per a la prevenció del maltractament i la violència des de la construcció d'una cultura de la protecció i el bon tracte, on les interaccions amb les nenes, nens i adolescents en promoguin la dignitat i afavoreixin el ple desenvolupament i benestar en un entorn segur i protector.

Els propòsits de l'Equip de Protecció a la Infància són els següents:

- Garantir la implementació, el seguiment i l'adaptació de la política i el codi de conducta a l'entitat
- Garantir la informació i la formació de les persones incloses en l'abast de la política i el codi de conducta.

- Sistematitzar i compartir bones practiques i lliçons apreses.
- Donar suport al Punt focal en la gestió de casos de no protecció o violència cap a NNA.

7. Marc d'acció

El comitè de Protecció i Bon Tracte actuarà en tot moment dins del següent marc:

- Visió, Missió, Valors i Principis de l'entitat
- Política de protecció de l'entitat i Estàndards de Participació de Nens, Nenes i Adolescents.
- Manual de Bones Practiques i Protocols Establerts.
- Compromís de confidencialitat en el marc del protocol/mecanisme de denúncies i respostes, així com durant tot el procés d'anàlisi del cas, investigació, resposta i seguiment.

Annex 6. Mapeig entitats que treballen amb NNA.

ENTITAT	OBJECTIU	CONTACTE
- Konsulta'm	Detecció i atenció precoç del patiment psicològic i/o problemes de salut mental per a NNA de 12 a 22 anys.	Telèfon: 661 708 941 Correu electrònic: konsultam@fhspereclavet.org
- CJAS	Servei d'atenció específica a les sexualitats per als NNA. Atenen i acompanyen els NNA.	Telèfon: 93 415 10 00 687 74 86 40
- ACPS	Ofereixen recursos per la persona i l'entorn. Tenen Grups d'Ajuda Mútua segons demanda.	Telèfon: 652 873 826 Correu electrònic: info@acps.cat
- Centre Obert el Submarí	Projecte socioeducatiu de tardes per els NNA, amb l'objectiu de proporcionar atenció en situació de vulnerabilitat i a les seves famílies.	Telèfon: 93 223 79 23 Correu electrònic: direccio@mansalesmans.org
- A Prop Jove	Objectiu de facilitar l'accés al mercat de treball o el retorn al sistema educatiu de NNS amb malestar psicològic i/o amb alguna problemàtica de la salut mental.	Telèfon: 932 56 36 00 Correu electrònic: apropjove@barcelonactiva.cat
Si el fet es constitutiu de delict: Autoritats competents		

Serveis Socials d'Atenció Primària	Tenen la funció de detectar i prevenir les situacions de risc de tots els grups de població, inclosos els infants i els adolescents, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió.	EAlA: https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=7&subs=64&cod=458&page=
Mossos d'Esquadra	La policia catalana, a més de rebre les denúncies sobre nens i adolescents en situació de risc, té diverses funcions dins l'àmbit de la protecció de la infància.	https://mossos.gencat.cat/ca/inici/
Infància Respon	És el programa d'actuacions amb què la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) treballa per prevenir i detectar els maltractaments de nens i adolescents.	Contacte: 900 300 777 https://drets-socials.gencat.cat/ca/inici/index.html Aquest web també ha de ser un espai des d'on es podem comunicar a la DGAIA la detecció de situacions de maltractament infantil, entre altres funcions. https://drets-socials.gencat.cat/ca/inici/index.html
Generalitat de Catalunya	Les denúncies de maltractaments a nens i adolescents es poden adreçar també a la Generalitat.	012 o a les seus del Departament de Benestar Social i Família.
Defensor dels NNA	En els casos en què es vulgui denunciar un cas de maltractament institucional es pot recórrer al defensor dels nens i joves, adjunt al Síndic de Greuges.	https://www.defensordelpueblo.es/ca/drets-dels-nens/el-defensor-i-els-drets-dels-nens-i-els-adolescents/

Annex 7. Mesures i Sancions

Es preveu, en la resposta de casos, diferents mesures i sancions:

- a. Per al personal contractat, almenys han d'incloure les possibilitats següents:
 - a) Suspensió temporal de sou i feina, per a les faltes lleus. .
 - b) Canvi de lloc de treball, per a les faltes moderades.
 - c) Acomiadament, per a les faltes greus, no constitutives de delictes.
- b. Per al personal voluntari, almenys han d'incloure les possibilitats següents:
 - a) Suspensió temporal de les funcions, per a les faltes lleus.
 - b) Canvi de funcions funcional, per a les faltes moderades.
 - c) Impossibilitat de continuar prestant la seva col·laboració a l'entitat, per a les faltes greus, no constitutives de delictes.
- c. Per a socis, col·laboradors i contractes, almenys han d'incloure les possibilitats següents:
 - a) Suspensió temporal de les funcions, per a les faltes lleus. .
 - b) Canvi de funcions funcional, per a les faltes moderades.
 - c) Impossibilitat de continuar prestant la seva col·laboració a l'entitat, per a les faltes greus, no constitutives de delictes.
- d. Per altres agents: En els casos no previstos als apartats anteriors, la decisió a adoptar serà validada pels òrgans de Govern de l'entitat tenint en compte el que disposen aquests apartats.

S'entendrà com a conductes constitutives de delictes les que prevegi el **Departament de Justícia**. Aquestes incidències es poden comunicar a través

del Canal de denúncia. (Veure Annex 3: Canal de denúncia de casos i fluxograma).

Si es té coneixement o sospita de possibles situacions de maltractament, es pot contactar amb el servei d'**Infància Respon** mitjançant el telèfon 900 300 777.

D'altre banda es pot acudir als serveis socials d'atenció primària del districte, municipi o comarca, o bé comunicar-ho als Mossos d'Esquadra o a la Generalitat de Catalunya.

Els contactes són els següents:

- **Serveis socials d'atenció primària:** Els serveis socials bàsics ofereixen informació, orientació i assessorament, i tenen la funció de detectar i prevenir les situacions de risc de tots els grups de població, inclosos els infants i els adolescents, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió. Són, per tant, una de les vies per poder dirigir una denúncia o sospita de maltractament.

Els serveis socials bàsics, presents a tot el territori de Catalunya, atenen les situacions de risc social i quan es tracta de situacions o risc de desamparament, el lideratge de la intervenció ho assumeix l'equip.

- **Mossos d'Esquadra:** També es poden denunciar les situacions de maltractament de nens i adolescents davant dels Mossos d'Esquadra, a qualsevol comissaria.

La policia catalana, a més de rebre les denúncies sobre nens i adolescents en situació de risc, en l'àmbit de la protecció de la infància té les funcions següents:

- Detecció de nens i adolescents en situació de risc i presumpte desemparament perquè rebin protecció immediata.
- Trasl·lat dels infants i adolescents a les dependències policials i intent de localització dels pares o persones tutores legals.
- Posada a disposició dels infants i adolescents als pares o persones tutores quan són localitzats i justifiquen la situació detectada.
- En cas de no localitzar els pares o tutors, la comunicació i el trasllat dels infants i adolescents a la Direcció General d'Atenció al Menor.
- Col·laboració en recollides de nens i adolescents desemparats decretades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència.
- Detecció i trasllat a les dependències policials de nens i adolescents escapats de centres de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i comunicació subsegüent del fet a aquest organisme.
- Investigació de les situacions de presumpte risc per a infants i adolescents

Contacte: <https://mossos.gencat.cat/ca/inici/>

- **Generalitat de Catalunya:** Les denúncies de maltractaments a nens i adolescents es poden adreçar també a la Generalitat a través del telèfon 012o a les seus del Departament de Benestar Social i Família.
- **EAIA i DGAIA:** Aquest web també ha de ser un espai des d'on es podrem comunicar a la DGAIA la detecció de situacions de maltractament infantil, entre d'altres funcions.
<https://dretssocials.gencat.cat/ca/inici/index.html>

xera

Acció social

