



POLÍTICA DE PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA DE LA FUNDACIÓ HEKA

Política elaborada a partir de la guia **PROTEGEmos** de **Educo.org**

La Fundació Heka neix i vol ser l'herència de la naturalesa activa de l'empresa Orió Eduserveis, revestida amb un nou format de corporació sense ànim de lucre, que treballa en el vessant de l'aplicació de serveis i projectes socioeducatius per millorar situacions de col·lectius en risc d'exclusió o en exclusió social.

Des de l'inici de la creació de la Fundació Heka, aquesta s'ha especialitzat en la prevenció de les violències, des d'una perspectiva feminista i interseccional. La seva trajectòria professional va estretament lligada a l'educació sexual als centres Educatius, on les violències masclistes són un eix transversal que es treballa de manera integral, permanentment.

La Fundació Heka està formada per diferents professionals que segueixen uns principis i objectius socials centrats, principalment, en la millora de l'entorn que l'acull: la comarca del Pla de l'Estany.

El nostre compromís com a Fundació Heka s'evidencia en la nostra missió, visió i valors com a base per afrontar la protecció a la infància, l'adolescència i les seves famílies.

La nostra missió

Acollir els menors i llurs famílies en situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, i acompanyar-los en els seus processos socioeducatius, perquè, en un entorn plural, arribin a ser membres actius de canvi vers una societat més cohesionada i més justa.

La nostra visió

Ser un entitat generadora d'espais d'igualtat, participació, creixement i transformació per als infants, adolescents, joves i famílies del barri, referent a la ciutat de Banyoles pel seu estil de treball de qualitat, sostenible, comunitari i en xarxa.

Els nostres valors

Justícia social

Entesa com l'obligació de donar a cadascú el que li correspon per la seva dignitat humana i li permet l'exercici dels seus drets socials. Considerem l'educació un element clau en la construcció d'una societat més justa.

Llibertat

Entesa com a dret inqüestionable de cada persona a decidir el propi futur. Volem afavorir la identitat personal, l'esperit crític i el respecte a la diversitat per auto construir-se i construir la societat.

Transparència

Donar explicació del que fem i de com ho fem, des d'una actitud de revisió continuada i confrontant la nostra acció amb la missió i els valors de la Fundació Heka.

Professionalitat

Entesa un treball de desenvolupament amb competència , amb rigor, amb qualitat humana, amb entusiasme i des de l'alegria; entesa també com una aposta per la formació i la innovació continuada, des de la reflexió i la creativitat, per adaptar el nostre servei a les necessitats emergents de les persones amb les quals treballem i del seu entorn.

Solidaritat

Entesa com una actitud de servei, compromís i responsabilitat envers les persones per ajudar-les a créixer humanament.

TÍTOL	POLÍTICA DE PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA DE LA FUNDACIÓ HEKA - HÈCATE
Data d'aprovació	
Data d'aprovació de la primera revisió	
Òrgan d'aprovació	Patronat de la Fundació Heka
Vigència:	Revisió cada 4 anys, des de la data d'aprovació
Objectius:	<p>Garantir un servei fidel a la filosofia educativa de la Fundació.</p> <p>Oferir un servei útil i de qualitat que millori els entorns Educatius i socials en que intervingui.</p> <p>Generar llocs de treball estable, de qualitat i segurs.</p> <p>Donar importància a una constant formació actualització de coneixements i mètodes i fomentar el treball en equip.</p> <p>Contribuir a una millora social, educativa i de protecció a la infància i adolescència.</p> <p>Respondre als nous reptes socials, Educatius i de mercat que vagin sorgint.</p>
Components del grup de treball	<p>Coordinadora Fundació Heka – Sílvia Porras Masó</p> <p>Educadora social Fundació Heka – Laura Piñol Coll</p>
Persona responsable en protecció de la entitat	Coordinadora Fundació Heka – Sílvia Porras Masó
Abast	<p>Infants, adolescents dels serveis que presta la Fundació Heka</p> <p>Famílies dels serveis que presta la Fundació Heka</p> <p>Personal laboral i agents externs que intervenen en els serveis prestats</p> <p>Patronat de la Fundació Heka</p>

Documents relacionats:	<ul style="list-style-type: none">- Carta compromís- Document riscos
Comunicació:	Pàgina web - en actualització

INDEX

1. DEFINICIONS
2. DECLARACIÓ
3. ABAST
4. CODI DE CONDUCTA
5. ANÀLISIS DE RISCOS
6. GESTIÓ DEL PERSONAL
7. RESPOSTA DE CASOS
8. DIFUSIÓ
9. SEGUIMENT I REVISIÓ DE LA POLÍTICA

1. DEFINICIONS

Entenem per bon tracte l'absència d'accions i/o situacions maltractant. Però és més que això; el bon tracte és refereix a les relacions i interaccions amb els altres que promouen un sentiment mutu de reconeixement i valoració. Són formes de relació que generen satisfacció i benestar entre les persones que interactuen. Aquest tipus de relació és una base que afavoreix el creixement i el desenvolupament personal. (Guia para trabajar el buen trato con niños y niñas. Maria Elena Iglesias Lòpez - CESIP)

La Fundació Heka es guia pels següents principis en el compliment dels seus compromisos en matèria del bon tracte a infants i adolescents.

- Tots els infants i adolescents, sense distinció de sexe, creença religiosa, origen ètnic, diversitat funcional, estatus socioeconòmic o qualsevol altre factor, tenen dret a ser protegits contra tota forma de violència i que la seva dignitat sigui respectada.
- Es protegeix i promou l'interès superior dels infants i adolescents en totes les situacions i en qualsevol context.
- Les opinions dels infants i adolescents son escoltades i es tenen en compte per orientar el disseny, la implementació i la revisió de la present Política de protecció i de bon tracte.
- Es promou una cultura del bon tracte que permet un desenvolupament positiu dels infants i adolescents.
- Qualsevol tipus de violència contra als infants i adolescents constitueix una violència dels drets dels mateixos.
- Mostrem 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 Heka, els seus col·laboradors, les comunitats on treballem i els propis infants, adolescents i famílies.
- La Fundació Heka respecta els costums i concepcions dels diferents grups 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.

La **protecció** cap a infants i adolescents són aquelles responsabilitats, mesures i activitats que la Fundació Heka posa en marxa per salvaguardar els infants i adolescents tant de danys intencionals com no intencionals. La Fundació Heka entén la protecció com la promoció d'entorns segurs de desenvolupament per a infants i adolescents, que estiguin lliures de qualsevol tipus de violència, abús, negligència o explotació i en els quals els adults sempre es regeixin per l'interès superior de la

infància i l'adolescència i el respecte als drets dels infants. (*EDUCO - Política y código de conducta de buen trato hacia las niñas y niños - 2015*)

La **violència** és l'ús intencional de la força física i/o amenaces contra infants i adolescents que té com a conseqüència, o es molt probable que tingui conseqüència un traumatisme, d'anys psicològics, problemes de desenvolupament o la mort (*adaptació definició OMS*)

Entenem per **maltractament** tot aquell abús i desatenció de les quals són objecte els menors de 18 anys, i que inclou tots els tipus de maltractament físic i psicològic, abús sexual, desatenció, negligència i explotació comercial, o altre tipus que causi o pugui causar un dany a la salut, desenvolupament o dignitat de l'infant, o posar en perill la seva supervivència, en el context d'una relació de responsabilitat, confiança i poder. (*OMS*)

Podem distingir diversos tipus de maltractaments:

- **Maltractament físic.** És qualsevol acció no accidental que provoqui als infants i adolescents danys físics o malalties. Negligència o abandonament. Es produeix quan les necessitats bàsiques de l'infant o de l'adolescent (físiques, socials i psicològiques) no són ateses, de manera temporal o permanent, per cap dels membres del grup on conviu. (alimentació, higiene, atenció mèdica, educació, vestit, vigilància, seguretat).

- **Maltractament psicològic o emocional.** És aquella situació crònica en la qual altres persones, adultes o menors d'edat, amb actuacions o privacions, provoquen a l'infant o adolescent sentiments negatius envers la pròpia autoestima, i limiten les seves iniciatives (menyspreu continuat, refús verbal, insult, intimidació, discriminació...).

- **Abús sexual.** És tota activitat sexual imposada per un adult a un menor d'edat. També es considerarà abús les activitats sexuals imposades per un menor d'edat a un altre si el primer és considerablement major que la víctima o utilitza la força, les amenaces o altres mitjans de pressió. Les activitats sexuals entre infants no es consideraran abús sexual quan els infants superin el límit d'edat establert per l'estat part per a les relacions sexuals consentides (que a l'Estat espanyol és de 16 anys).

- **Maltractament prenatal.** Manca de cura del propi cos, conscient o inconscient, o la ingestió de drogues o substàncies psicotròpiques per part de la mare durant el procés de gestació, i també el produït indirectament al nadó per la persona que maltracta la mare en procés de gestació.

- **Sotmetiment químic-farmacèutic.** És aquella situació en què es sotmet l'infant o adolescent a qualsevol tipus de drogues, sense prescripció mèdica, que l'incapacita per al desenvolupament de l'autonomia, la resistència o el control. Pot ser causada per l'anomenada síndrome de Münchhausen "per poders", que es dona quan els pares, tutors legals o guardadors simulen malalties a l'infant, se'l sotmet a contínues exploracions mèdiques o a ingressos hospitalaris, al·legant símptomes ficticis de manera activa pel propi adult.

- **Maltractament institucional.** És causat per qualsevol legislació, procediment, actuació o omissió procedent dels poders públics o derivada de l'actuació individual del professional relacionada directament o indirectament amb el món de l'infant o adolescent, que pot generar situacions per acció i/o omissió que impedeixin el millor desenvolupament dels infants i els adolescents. Explotació laboral Situació en la que s'utilitza un infant o adolescent en edat no laboral per a treballs on s'obtingui qualsevol tipus de guany.

- **Explotació sexual.** S'indueix o s'obliga l'infant o adolescent a activitats de prostitució i/o pornografia. Maltractament mitjançant les tecnologies de la informació. Utilització de qualsevol forma de violència fent ús de la tecnologia.

2. DECLARACIÓ

La protecció dels nens i nenes ha de suposar **una obligació institucional per a les organitzacions socials**. Des de la Fundació Heka considerem que es tracta d'un repte fonamental que s'ha de visibilitzar i afrontar en la nostra tasca diària.

A la Fundació Heka entenem que poden sorgir conflictes i situacions de violència, per tant:

- Volem garantir el benestar i desenvolupament integral de tots els infants que participen en els diferents projectes, programes i activitats que es porten a terme a l'entitat.
- Hem de disposar d'un espai segur de desenvolupament físic, emocional, psicològic i de bon tracte.
- Creiem en el bon tracte de tots i cada un dels col·laboradors (treballadors, voluntaris i alumnes en pràctiques) de la nostra entitat com a element essencial de les relacions amb infants i adolescents.

El nostre compromís com a institució en aquesta matèria és molt clar i es concreta en la construcció d'una **política integral de protecció a la infància**. El contingut d'aquesta política marcarà tots els aspectes rellevants en matèria de protecció a infància de la nostra institució.

La política de protecció suposa un element essencial per impulsar un procés institucional de generació d'una cultura de protecció a la infància en diferents àmbits i amb diversos elements.

Per tant, la nostra entitat, mitjançant la present declaració, deixa constància del seu compromís ètic i institucional amb el benestar de la infància amb la qual treballem, donant prioritat a garantir els seus drets fonamentals, prenent com a referència la Convenció sobre drets de l'infant com a criteri principal per a la seva protecció, d'acord amb els valors i l'ideari de la Fundació Heka, així com d'altres documents d'identitat i criteris d'actuació de l'entitat.

3. ABAST

Aquesta política és d'aplicació per aquell personal intern o extern, que estigui en contacte amb els infants, joves i les seves famílies:

Agents interns:

- Patronat de la Fundació Heka
- Equip humà de la Fundació Heka: personal de plantilla, personal voluntari o en pràctiques

Personal extern:

- Personal prestador de serveis externs
- Organitzacions socials locals amb relació formal amb la Fundació Heka
- Proveïdors
- Altres persones relacionades amb la Fundació Heka, quan estiguin en contacte amb infants i joves o bé accés a informació sobre els mateixos
- Personal col·laborador
- Persones de visita als projectes

Tots aquests actors assumeixen l'obligació **de construir, conèixer i respectar** la present política i les responsabilitats derivades del seu incompliment.

4. CODI DE CONDUCTA

Els valors com a guies de bona conducta

Aquest codi ètic exposa els valors especialment rellevants per a la Fundació Heka, a partir dels quals es deriven els principis que han de guiar les polítiques i les accions dels professionals i voluntaris de la Fundació Heka en vers les persones que atenem, així com els drets i deures que cal respectar i fer respectar, que responen essencialment a la defensa de la dignitat humana. La Fundació entén l'ètica com una pràctica de reflexió continua sobre els nostres valors, drets i deures, i la seva aplicació en les accions de la vida diària. En aquest sentit, entenem que la coherència del comportament dels professionals de la Fundació Heka amb els valors exposats a continuació és un requisit essencial per a garantir la legitimitat i la credibilitat necessàries per l'assoliment de la nostra missió.

Aquest és un document obert al diàleg i al canvi per part de tots els membres de la comunitat de la Fundació: professionals, patronat, voluntaris, usuaris, famílies i altres col·laboradors. En la mesura que aquests valors defineixin la nostra manera de ser, de fer i d'estar amb els altres i en el món, és important que tothom pugui participar en la seva definició i s'hi senti identificat, a fi d'implicar-se en la seva defensa.

Aquests valors han d'orientar contínuament els processos de presa de decisions de l'organització, els professionals i voluntaris. A tal fi, és necessari que aquests valors siguin:

- Transmesos en un procés de comunicació i formació a totes les persones professionals.
- Percebuts com a quelcom pel que val la pena comprometre's i defensar.
- Viscuts amb coherència entre teoria i pràctica de manera directament proporcional al grau de responsabilitat de cadascú en la organització.
- Convertits en objectius d'acció mesurables i se n'avalui l'acompliment.
- Objecte de reflexió, debat i actualització periòdica.
- Tinguts en compte en el procés de reclutament i promoció de professionals.

Llibertat

Llibertat implica que cada individu pugui prendre les seves decisions sobre qualsevol qüestió personal, sense sentir-se obligat ni coaccionat per ningú, però també amb consciència i responsabilitat per tal de no condicionar la llibertat dels altres i assumir les conseqüències de les pròpies decisions.

La felicitat i la qualitat de vida de cadascú parteix en bona part de la llibertat des de la qual s'ha elegit el propi projecte de vida. El desenvolupament personal i la maduresa consisteixen en bona part a saber fer un bon ús de la llibertat, a partir de la consciència i el sentit de la responsabilitat, i inevitablement, l'assumpció de riscos i les equivocacions que es deriven de les decisions arriscades, que són sovint font d'aprenentatge molt efectiva.

Les persones que nosaltres atenem és important ser conscients que es puguin desenvolupar lliurement i experimentar, a la vegada que és bo que se'ls suggereixin diferents estratègies de desenvolupament emocional pel seu benestar integral. Les mesures de recolzament legal a la facultat de lliure decisió i actuació estan per preservar els drets de les persones. En aquest sentit, només es poden prendre decisions o limitar la capacitat d'acció en situacions excepcionals, quan coincideixin les següents circumstàncies:

- La persona és incapaç de comprendre les conseqüències de la seva acció.
- Si la persona fos capaç de comprendre les conseqüències de la seva acció, estaria d'acord amb les mesures preses per prevenir-la.
- Preservar els drets fonamentals d'altres persones
- La mesura sigui imprescindible i proporcional a la situació. La llibertat es fa efectiva en les nostres activitats a partir de les següents directius:
 - Els professionals i voluntaris de la Fundació Heka desenvoluparan pràctiques i estratègies que afavoreixen i fomentin la capacitat d'elecció de presa de decisions i d'autonomia a totes les persones que atenem, ja siguin infants, adolescents com a les seves famílies.
 - Els professionals de la Fundació Heka han de fer ús de les mesures de suport legal sempre que sigui necessari.

Respecte

L'actitud respectuosa es demostra tenint una consideració per l'altra persona independentment de les seves idees, creences, gènere, orientació sexual, origen o ètnia, així com no essent intrusiu en la seva intimitat, tant pel que fa al seu cos, les seves coses, els seus espais i la seva informació personal.

Totes les persones tenen dret a que se'ls respectin els seus espais i moments d'intimitat, així com la intimitat del seu cos i de la seva vida privada. En aquest sentit,

és necessari actuar amb sensibilitat i prudència, especialment mentre no hi hagi una relació de molta confiança. Així mateix, quan se'ls demana informació o fotografies, cal explicar la finalitat de la demanda, tenir el seu consentiment, i informar dels seus drets d'accés, rectificació i cancel·lació d'aquestes dades. En aquest sentit, tampoc es poden demanar més dades de les necessàries.

En relació amb les dades personals, cal tenir en compte el principi de confidencialitat segons el qual cal mantenir en secret el coneixement d'aquestes dades, excepte en situacions excepcionals en que és necessari revelar-les per a preservar drets fonamentals més importants. En aquest sentit, cal utilitzar i transferir la informació justa i necessària dels usuaris, garantint així mateix la restricció a l'accés als fitxers de dades personals dels usuaris. Finalment, cal mantenir també el secret de les comunicacions personals als usuaris (correus-e, cartes, etc.).

El respecte es fa efectiu en les nostres activitats a partir de les següents directrius:

- Els professionals i voluntaris de la Fundació Heka han de preservar la confidencialitat i el secret professional en relació a les informacions personals dels usuaris.
- Els professionals i voluntaris de la Fundació Heka han d'informar l'usuari sobre els motius de recollida de dades personals i els seus drets, així com a respectar la seva decisió.
- Els professionals i voluntaris de la Fundació Heka han de preservar el dret dels usuaris a la seva intimitat corporal, els seus espais i moments d'intimitat, així com respectar la seva vida personal, sense forçar converses que puguin ser percebudes com intrusives.
- Quan l'usuari requereixi del suport d'un professional o voluntari en un moment d'intimitat com en el cas de la higiene personal, cal respectar la preferència de l'usuari en relació a la persona que l'ajudi.

Suport

Donar suport significa fer un esforç de recolzament en vers l'altre persona quan aquesta afronta un repte o una dificultat important, així com influir positivament en la seva vida per a guiar-lo de cara a l'assoliment dels seus objectius i la millora de la qualitat de vida.

El suport parteix de la responsabilitat que tenim cap a aquells que es troben en una situació desavantatjosa o vulnerable, tot i respectant la voluntat de la persona que ha

de ser ajudada. En aquest sentit, és desitjable que es focalitzi bona part del suport a l'aprenentatge i el desenvolupament d'habilitats per a potenciar l'autonomia i el benestar integral de les persones que estem atenent.

Malauradament es produeixen de tant en tant conflictes d'interessos entre els professionals i els usuaris, en els que el professional ha de vetllar prioritàriament pels drets de l'usuari. Aquestes situacions s'han de saber gestionar també amb tacte, per a no malmetre la relació personal entre professionals, voluntaris, usuaris i familiars.

En alguns casos, els professionals o voluntaris es poden trobar amb la situació de que un usuari es comporti de manera problemàtica. Els comportaments problemàtics s'han d'afrontar començant amb un procés d'avaluació del cas, prioritzant la prevenció de la mala conducta a través de modificacions ecològiques, consensuant l'actuació entre l'equip de professionals i voluntaris, i partint de les actuacions previstes en el Pla d'intervenció.

Dret i universalitat

És necessari no només respectar sinó també promoure i defensar els drets de les persones, per a la seva plena inclusió i vida digna, tenint en compte el principi de universalitat o igualtat –no discriminació per qüestions d'origen, creences, gènere, etc.-, alhora que aplicant les normatives amb cordialitat i proporcionalitat.

Donada la vulnerabilitat dels col·lectius que atenem, cal fer un esforç especial per a preservar els drets d'aquestes persones, com ara la protecció social, l'accés a la justícia, la seguretat personal, l'accés als serveis de salut, la protecció contra el tracte inhumà o degradant, la explotació i l'abús, la protecció de la seva integritat personal, la mobilitat personal, la llibertat d'expressió i accés a la informació, la vida independent, la privacitat i la integració en la comunitat. A tal fi, cal acceptar les mesures de discriminació positiva per a garantir la igualtat d'oportunitats, sense considerar-les discriminatòries.

A fi de garantir aquests drets, la Fundació Heka procura disposar d'eines, suports i entorns adequats a les necessitats en tots els aspectes possibles per a garantir una bona qualitat de vida i llur exercici dels drets universals. En aquest sentit, és necessari establir procediments tant per preservar aquests drets, com per a denunciar la vulneració dels mateixos. Aquests procediments han de ser coneguts pels usuaris i, òbviament, pels professionals i voluntaris. En conjunció amb el principi d'igualtat, el principi d'universalitat implica que la Fundació obre les seves portes a totes les

persones sense consideració del seu origen, ètnia, religió, orientació sexual o condició social, amb el compromís d'afavorir la seva integració social i la preservació dels seus drets fonamentals. En la gestió de conflictes, més enllà dels drets i els reglaments, és necessari tenir en compte que aquests estan al servei de les persones, i no a l'inrevés. Així mateix, aquests reglaments s'han d'aplicar segons la situació o conflicte concret, seguint els principis de proporcionalitat i cordialitat en el tracte.

El dret i la universalitat es fan efectius en les nostres activitats en les següents directrius:

- Els professionals i voluntaris de la Fundació Heka han de procurar ser justos i amables, aplicant els reglaments al servei de les persones usuàries i del bé comú, amb cordialitat, proporcionalitat i adequació a la situació que origina la intervenció.
- En cas de que hi hagi indici o constància de vulneració de drets o males pràctiques, els professionals i voluntaris de la Fundació Heka han d'actuar amb determinació, prudència i eficàcia, d'acord amb els procediments establerts per a cada cas.
- Els professionals i voluntaris de la Fundació han de tractar a tots els usuaris per igual, respectant i defensant els seus drets, sense renunciar a la discriminació positiva en casos especials en que aquesta sigui necessària per a l'exercici dels drets fonamentals d'un usuari.

Excel·lència i millora continua

Més enllà de la satisfacció de les necessitats presents dels usuaris, aquestes evolucionen i també en sorgeixen de noves, per la qual cosa un servei de qualitat excel·lent requereix d'un esforç de millora continua en la identificació de necessitats i la creació de solucions, aspirant no només a complir amb les expectatives sinó a optimitzar la satisfacció dels usuaris.

Els principis d'excel·lència i la millora s'han d'aplicar també als processos interns de l'organització, per tal de millorar-ne l'eficiència i eficàcia. Així mateix, cal orientar aquests esforços de millora a partir de l'anàlisi i avaluació dels procediments, per tal de detectar riscos, ineficiències i errors de funcionament, i fer les correccions necessàries per solucionar i sobretot prevenir errors.

És necessari també dur a terme una avaluació de la satisfacció dels usuaris, així com facilitar la seva participació alhora de orientar la millora o creació dels serveis i procediments. L'opinió dels usuaris, familiars i altres professionals o voluntaris és clau per a tenir una visió holística de les problemàtiques que puguin sorgir. Els serveis de la Fundació són prestats per persones i per a persones. Així la qualitat del servei ve determinada en bona part per la formació dels professionals i voluntaris, així com per l'adaptació o personalització del servei en vers l'usuari.

És doncs necessari vetllar per la formació continua dels professionals i voluntaris, alhora que orientar la prestació dels serveis amb criteris de personalització en la mesura del possible i raonable.

L'excel·lència del servei ve determinada també, en bona part, per la sensibilitat, l'empatia, l'escolta activa i atenta i el sentit de responsabilitat dels professionals i voluntaris.

L'excel·lència i la millora continua es fan efectives en les nostres activitats a partir de les següents directrius:

- Més enllà d'acomplir les expectatives en relació als serveis actuals, la Fundació Heka treballa per a crear nous serveis que cobreixin necessitats no ateses, així com per anticipar-se a les necessitats futures i per a la millora continua dels serveis que ofereix.
- Els professionals i voluntaris de la Fundació procuraran donar una atenció el més personalitzada possible a cadascun dels usuaris, segons les seves necessitats, sensibilitats, capacitats i motivacions.
- La Fundació Heka facilitarà i incentivarà la formació continua dels professionals i voluntaris.
- La Fundació Heka ha de dur a terme processos d'avaluació de la gestió i la prestació dels serveis, així com de la satisfacció dels usuaris, per a detectar les necessitats de millora de cara a l'eficiència i l'eficàcia de l'organització en l'acompliment de la seva missió.
- Els professionals i voluntaris de la Fundació s'han de caracteritzar per la seva empatia, sensibilitat, sentit de responsabilitat i capacitat d'escolta activa i atenta amb les persones que atenem.

Participació

La participació no ens ajuda només a aprofitar les idees de la nostra comunitat d'usuaris, famílies i professionals, sinó que ajuda a detectar mancances per a la millora del servei, incrementar la seva implicació en la organització, i a potenciar el desenvolupament personal i l'autoestima, principalment dels nostres usuaris.

Més enllà de les avantatges pel que fa a la riquesa d'informació per a prendre decisions i millorar el funcionament i els serveis de l'organització, la participació actua també com una mostra de reconeixement en vers la comunitat d'usuaris, familiars i professionals, que agraeixen que se'ls tingui en compte a l'hora de prendre decisions importants, i els omple poder contribuir a la millora de l'organització.

Tot plegat repercuteix en una major implicació de tota la comunitat i el conseqüent aprofitament òptim del potencial humà i creatiu de la mateixa. Per facilitar i estimular la participació, cal establir una sèrie de canals de comunicació accessibles i bidireccionals a través dels quals tant la organització com els membres de la comunitat puguin prendre la iniciativa en la consulta d'opinions o concurs d'idees – per part de l'organització- o en l'expressió d'opinions, la formulació de queixes i suggeriments –per part dels membres de la comunitat.

La participació té com a finalitat detectar necessitats insatisfetes, mancances dels serveis, l'expressió de queixes, opinions i suggeriments sobre el funcionament de l'organització o algun dels serveis en particular, o l'aportació d'idees com a contribució en la creació de nous serveis.

La participació es fa efectiva en les nostres activitats a partir de les següents directrius:

- La Fundació Heka facilitarà la participació dels usuaris i llurs famílies en la presa de decisions importants, d'acord amb les normes establertes a tal fi, a través de l'establiment d'una sèrie de canals de comunicació bidireccional.
- La Fundació Heka fomentarà i estimularà la participació dels membres de la comunitat a través de formació en l'ús dels canals de participació, així com a través de l'organització d'esdeveniments participatius com per exemple concursos d'idees o similars.
- S'organitzaran processos participatius en els programes de la Fundació Heka on sigui aplicable de cara a que totes aquelles persones que atenem s'impliquin en el co-lideratge de les activitats en que participen.

Transparència

La transparència és clau de cara a generar la confiança necessària vers la Fundació Heka per part de la comunitat de famílies, finançadors, entitats col·laboradores, administracions públiques i altres agents implicats en la missió de la Fundació.

La transparència es posa de manifest fent pública tota una sèrie de documentació estratègica de la Fundació Heka, com la memòria econòmica amb els comptes anuals i l'informe d'auditoria, el Pla Estratègic, el Codi Ètic, els Estatuts, la composició del Patronat, el pressupost anual i les fonts de finançament, les certificacions de qualitat, etc.

Estem en procés de canvis a la Fundació, però la intenció i interès en tot moment és mostrar transparència fent accessible tots aquelles documents , on s'expliqui la política de transparència.

En un segon nivell d'importància, altres informacions com els convenis de col·laboració, els processos de contractació de personal i serveis, i el patrimoni poden contribuir a oferir un grau de transparència superior, sempre i quan no comprometin ni la qualitat del servei ni la intimitat de les persones implicades. La gestió dels recursos administrats s'ha de realitzar amb transparència, facilitant la supervisió pública i la rendició de comptes dels resultats obtinguts. La Fundació Heka ha de facilitar informació actualitzada, verídica i fiable als seus finançadors i col·laboradors, i adoptar les recomanacions que es promouen en el tercer sector pel que fa a les bones pràctiques de transparència.

Responsabilitat social

La Responsabilitat social va estretament relacionada amb els impactes socials i mediambientals de la organització, i per tant amb totes aquelles polítiques i accions que tinguin per objectiu minimitzar els impactes negatius i maximitzar els positius.

Actuar amb responsabilitat social implica donar suport, en la mesura del possible, a totes les iniciatives que tenen per objectiu una societat més justa i un desenvolupament més sostenible, així com vetllar pels drets dels treballadors i la conciliació de la vida laboral i familiar, i desenvolupar polítiques d'eficiència energètica i consum responsable, que contribueixin al desenvolupament d'una economia més neta amb el medi natural i justa socialment.

La responsabilitat social també implica el desenvolupament de polítiques encaminades a satisfer les necessitats reals de les persones que atenem, amb un esperit de col·laboració entre totes les persones i entitats implicades en aquesta missió, sense ànim de lucre, ni competència deslleial en l'obtenció de recursos.

La responsabilitat social es fa efectiva en les nostres activitats en les següents directrius:

- La Fundació Heka es compromet a col·laborar amb totes aquelles entitats que treballin en una missió igual o similar per a compartir coneixement en benefici del bé comú, així com a dur a terme les seves polítiques i activitats de captació de finançament amb lleialtat als principis de transparència i joc net.
- La Fundació Heka incorporarà polítiques de gestió per a minimitzar l'impacte ambiental de les seves activitats, facilitant així mateix la conciliació de la vida laboral i familiar als seus treballadors, i treballant prioritàriament amb proveïdors socialment compromesos.

5. ANÀLISIS DE RISCOS

Fundació Heka incorpora com a objectiu en tots els seus àmbits d'acció, programes, projectes, campanyes i activitats, mantenir la integritat dels infants i adolescents en entorns segurs i protegits.

El personal de la Fundació Heka duu a terme una avaluació sistemàtica de riscos per la protecció dels infants i adolescents en tots els seus àmbits d'acció i, especialment, en els programes, projectes o activitats en els que es tingui contacte amb infants i adolescents.

En la nostra entitat realitzem una identificació dels riscos, els analitzem i establím els passos que s'han d'acomplir per mitigar-los.

En aquest procés comptem amb la participació dels propis infants i joves en la mesura del possible per donar-los veu en el disseny preliminar dels programes, projectes i activitats .

Aquesta avaluació donarà lloc a les corresponents estratègies de mitigació, indispensables per la prevenció de la violència i per la promoció d'un àmbit segur i una cultura del bon tracte en relació als infants i joves participants als programes, projectes i activitats de la Fundació Heka.

OFICINAS CENTRALES						
DEPARTAMENTO/ÁMBITO	RIESGO	ACCION IMPLEMENTADA/PLANIFICADA	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION	RESPONSABLE	NIVEL RIESGO
Operaciones: Se refiere a toda actividad que no sea de carácter programático. Por ejemplo, eventos que puedan involucrar a NNA (celebrar un cumpleaños, hacer una conferencia de prensa), procesos administrativos (planificaciones estratégicas, redacción de contratos para el personal, almacenamiento de información sobre los beneficiarios), procesos como contratar a una empresa para remodelar un espacio de la organización	Ús de dades NNA					Medio.
	Desplaçaments dels infants i joves: arribades i sortides					Alt
	Tipus i tractament d'imatges					Baix
	Ús dels espais comuns					Mitjà
	Ús de material comú					Baix
Personal: Se refiere a qué personas participan en la organización como personal contratado, voluntarios, consultores, socios, visitantes, donantes, etc.	Personal alé al servei					Mitjà
	Personal del servei format					Mitjà
Programas: Son los servicios y actividades desarrolladas por tu organización. Es decir, lo que hacemos todos los días	Autorizaciones familiares para acciones.			-		Alt
	Comunicació en línia amb altres agents d'intervenció					Mitjà
	Discriminación por género					Baix
	Comunicació en línia amb les famílies					Mitjà

6. GESTIÓ DEL PERSONAL

La Fundació Heka reflecteix, al llarg de tot el cicle de gestió de recursos humans, el compromís que assumeix en la present Política de Protecció i bon tracte. Fent un seguiment previ durant la contractació, durant el compromís laboral i també a posteriori, per tal que es compleixi tots els requisits en la relació amb els infants, adolescents i famílies.

Així doncs, des d'un inici es demana el certificat negatiu d'antecedents de delictes sexuals i es firma, en el moment de la contractació, un document ètic i moral que resumeix el codi de conducta de la Fundació Heka.

Des de la Fundació Heka es promou la formació continuada dels professionals de l'entitat, sigui de forma interna o externa, per millorar i està en constant actualització de totes aquelles temàtiques d'interès, vinculades en les tasques del lloc de treball.

7. RESPOSTA DE CASOS

La nostra entitat donarà resposta de manera adequada a totes i cada una de les situacions de desprotecció, indicatiu, denúncies i comunicacions relacionades amb els drets dels infants, adolescents i famílies amb els que es treballi.

Totes les persones vinculades amb aquesta política (vegeu apartat 3 – abast) tenen la responsabilitat i l'obligació d'informar de tot allò que tingui motius raonables de sospita que un nen o nena estigui patint algun dany o estigui en risc de patir-ho: qualsevol preocupació, indicatiu o incident, relatiu a un comportament que porti a activar la política de protecció de la Fundació Heka.

La notificació d'aquest incident, preocupació o indicatiu es pot fer a través del següent correu electrònic: heka@fundacioheka.org a l'atenció de Sílvia Porras, com a persona responsable de protecció de la Fundació Heka, i hauria de notificar-se després, com a màxim, durant les 24 hores de tenir coneixement de la situació, utilitzant els procediments establerts.

Així mateix, l'entitat ha de notificar la primera resposta inicial al cap de 72 hores de rebre la notificació.

Cap persona que serà perjudicada amb la seva relació contractual amb la Fundació Heka per haver notificat preocupació, indicis o incidents llevat que la investigació demostrï que existeix *mala praxi* en la notificació.

De la mateixa manera, si alguna persona decideix conscientment no informar, pot ser objecte de mesures disciplinàries.

Totes les notificacions seran acceptades i validades amb una resposta.

Les preocupacions, indicis i incidents poden ser de diferents tipologies:

- Observació directa d'un cas de violència cap a un infant o adolescent.
- Revelació o indicació, per part de tercers, d'un cas de violència potencial cap a un infant o adolescent dins o fora de l'entitat
- Incompliment de la present Política de Protecció i de Bon tracte o dels seus procediments associats per part d'una persona que coneix i forma part d'aquesta política.
- Coneixement dels procediments legals/judicials relacionats amb la violència en vers els infants i adolescents que han estat aplicades a alguna persona inclosa dins d'aquesta política.

Existeix dins la política de protecció de la Fundació Heka un protocol a seguir que recull tot el circuit a seguir des que es recull d'incidència fins que se li dona resposta. Aquest protocol permet tenir una traçabilitat de la informació, i aquesta, serà recollida de manera adequada i només tindran accés aquelles persones responsables de la gestió dels casos.

8. DIFUSIÓ

La difusió d'aquesta política de protecció a la infància i adolescència es realitzarà de la següent manera:

- De forma permanent, en la nostra pàgina web (en creació)
- En format físic i digital, en aquells espais de la Fundació Heka on es treballa amb infants, adolescents i famílies.

En el àmbit intern, totes aquelles persones que inicien una relació contractual amb la nostra entitat se'ls hi oferirà una còpia, al correu electrònic del treballador/a, de la Política de protecció a infants i adolescents per la seva lectura i coneixement. A més a més, cada dos anys, es farà una formació als treballadors on s'explicarà la política.

En el cas de les famílies, se'ls entregará en mà, un resum d'aquesta política de forma clara i concreta, en català i castellà per facilitar que totes les famílies entenguin aquesta política.

9. SEGUIMENT I REVISIÓ DE LA POLÍTICA

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

Entenem que el treball de protecció i bon tracte a la infància és un procés que està efectuat per canvis externs i interns. Per això, cada quatre anys es realitzarà una revisió de la política de protecció a la infància. Aquest procés és estratègic i s'haurà de tenir en compte la participació dels diferents estaments col·lectius de la nostra entitat per aportar aquells elements que s'han d'adjuntar a la Política.

ANNEX

EL NOSTRE COMPROMÍS



MISSIÓ

Acollir els menors i llurs famílies en situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, i acompanyar-los en els seus processos socioeducatius, perquè, en un entorn plural, arribin a ser membres actius de canvi vers una societat més cohesionada i més justa.



VISIÓ

Ser un entitat generadora d'espais d'igualtat, participació, creixement i transformació per als infants, adolescents, joves i famílies del barri, referent a la ciutat de Banyoles pel seu estil de treball de qualitat, sostenible, comunitari i en xarxa.



VALORS

Justícia social - Entesa com l'obligació de donar a cadascú el que li correspon per la seva dignitat humana i li permet l'exercici dels seus drets socials. Considerem l'educació un element clau en la construcció d'una societat més justa.

Llibertat - Entesa com a dret inqüestionable de cada persona a decidir el propi futur. Volem afavorir la identitat personal, l'esperit crític i el respecte a la diversitat per autoconstruir -se i construir la societat.

Transparència - Donar explicació del que fem i de com ho fem, des d'una actitud de revisió continuada i confrontant la nostra acció amb la missió i els valors de la Fundació.

Professionalitat - Entesa un treball de desenvolupament amb competència, amb rigor, amb qualitat humana, amb entusiasme i des de l'alegria; entesa també com una aposta per la formació i la innovació continuada, des de la reflexió i la creativitat, per adaptar el nostre servei a les necessitats emergents de les persones amb les quals treballem i del seu entorn.

Solidaritat - Entesa com una actitud de servei, compromís i responsabilitat envers les persones per ajudar-les a créixer humanament.



Què passa si es detecta una situacions de desprotecció i/o indicati ?



Cap persona que serà perjudicada per haver notificat preocupació, indicis o incidents llevat que la investigació demostrï que existeix mala praxi en la notificació.



Si alguna persona decideix conscientment no informar, pot ser objecte de mesures disciplinàries.



Totes les notificacions seran acceptades i validades amb una resposta



Aquest protocol permet tenir una traçabilitat de la informació, i aquesta, serà recollida de manera adequada i només tindran accés aquelles persones responsables de la gestió dels casos

QUÈ ENTENEM PER BON TRACTE I PROTECCIÓ A INFANTS I ADOLESCENTS?



Bon tracte

El bon tracte és l'absència d'accions i/o situacions maltractant. Però és més que això; el bon tracte és refereix a les relacions i interaccions amb els altres que promouen un sentiment mutu de reconeixement i valoració. Són formes de relació que generen satisfacció i benestar entre les persones que interactuen. Aquest tipus de relació és una base que afavoreix el creixement i el desenvolupament personal. (*Guia para trabajar el buen trato con niños y niñas. Maria Elena Iglesias Lòpez - CESIP*)



Protecció

Aquelles responsabilitats, mesures i activitats que la Fundació Heka posa en marxa per salvaguardar els infants i adolescents tant de danys intencionals com no intencionals. La Fundació Heka entén la protecció com la promoció d'entorns segurs de desenvolupament per a infants i adolescents, que estiguin lliures de qualsevol tipus de violència, abús, negligència o explotació i en els quals els adults sempre es regeixin per l'interès superior de la infància i l'adolescència i el respecte als drets dels infants. (*EDUCO - Política y código de conducta de buen trato hacia las niñas y niños - 2015*)

QUÈ ENTENEM PER MALTRACTAMENT I VIOLÈNCIA A INFANTS I ADOLESCENTS?



Maltractament

Abús i desatenció de les quals són objecte els menors de 18 anys, i que inclou tots els tipus de maltractament físic i psicològic, abús sexual, desatenció, negligència i explotació comercial, o altre tipus que causi o pugui causar un dany a la salut, desenvolupament o dignitat de l'infant, o posar en perill la seva supervivència, en el context d'una relació de responsabilitat, confiança i poder. (OMS)

Violència

La violència és l'ús intencional de la força física i/o amenaces contra infants i adolescents que té com a conseqüència, o es molt probable que tingui conseqüència un traumatisme, d'anys psicològics, problemes de desenvolupament o la mort (adaptació definició OMS)



TIPUS DE MALTRACTE A INFANTS I ADOLESCENTS

Maltractament físic

És qualsevol acció no accidental que provoqui als infants i adolescents danys físics o malalties. Negligència o abandonament. Es produeix quan les necessitats bàsiques de l'infant o de l'adolescent (físiques, socials i psicològiques) no són ateses, de manera temporal o permanent, per cap dels membres del grup on conviu. (alimentació, higiene, atenció mèdica, educació, vestit, vigilància, seguretat).

Maltractament psicològic o emocional

És aquella situació crònica en la qual altres persones, adults o menors d'edat, amb actuacions o privacions, provoquen a l'infant o adolescent sentiments negatius envers la pròpia autoestima, i limiten les seves iniciatives (menyspreu continuat, refús verbal, insult, intimidació, discriminació...).

Abús sexual

És tota activitat sexual imposada per un adult a un menor d'edat. També es considerarà abús les activitats sexuals imposades per un menor d'edat a un altre si el primer és considerablement major que la víctima o utilitza la força, les amenaces o altres mitjans de pressió. Les activitats sexuals entre infants no es consideraran abús sexual quan els infants superin el límit d'edat establert per l'estat part per a les relacions sexuals consentides (que a l'Estat espanyol és de 16 anys).

Maltractament prenatal

Manca de cura del propi cos, conscient o inconscient, o la ingestió de drogues o substàncies psicotròpiques per part de la mare durant el procés de gestació, i també el producte indirectament al nadó per la persona que maltracta la mare en procés de gestació.

Sotmetiment químic-farmacèutic

És aquella situació en què es sotmet l'infant o adolescent a qualsevol tipus de drogues, sense prescripció mèdica, que l'incapacita per al desenvolupament de l'autonomia, la resistència o el control. Pot ser causada per l'anomenada síndrome de Münchhausen "per poders", que es dona quan els pares, tutors legals o guardadors simulen malalties a l'infant, se'l sotmet a contínues exploracions mèdiques o a ingressos hospitalaris, al·legant símptomes ficticis de manera activa pel propi adult.

Maltractament institucional

És causat per qualsevol legislació, procediment, actuació o omissió procedent dels poders públics o derivada de l'actuació individual del professional relacionada directament o indirectament amb el món de l'infant o adolescent, que pot generar situacions per acció i/o omissió que impedeixin el millor desenvolupament dels infants i els adolescents. Explotació laboral Situació en la que s'utilitza un infant o adolescent en edat no laboral per a treballs on s'obtingui qualsevol tipus de guany.

Explotació sexual

Explotació sexual. S'indueix o s'obliga l'infant o adolescent a activitats de prostitució i/o pornografia. Maltractament mitjançant les tecnologies de la informació. Utilització de qualsevol forma de violència fent ús de la tecnologia.