

RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA



INTEGRA té establert un Procediment de Gestió de Reclamacions i Dubtes que regula la manera com s'han de gestionar les denúncies i els dubtes que s'han comunicat a través del Canal de Comunicació. La regulació del Procediment és la següent:

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Objecte.- El Procediment regula les condicions, terminis i forma en què s'han de tramitar:

- Les denúncies d'infraccions, d'indicis d'infraccions o riscos d'infraccions legals amb transcendència penal o infraccions del Codi ètic (en endavant, Denúncia/es); i
- Els dubtes sobre la correcció d'una conducta en atenció al contingut de la llei penal i del Codi ètic (en endavant, Dubte/s).

1.2. Àmbit d'aplicació.- El Procediment serà d'aplicació a les Denúncies i Dubtes comunicats a través del Canal de Comunicació. Queden excloses les queixes i suggeriments sobre la qualitat dels serveis d'INTEGRA que puguin formular integrants de l'entitat o persones relacionades amb la mateixa.

1.3. Gestor del Canal de Comunicació.- L'entitat té designat com a gestor del Canal de Comunicació al Responsable de Compliment Normatiu.

1.4. Confidencialitat i absència de represàlies.- INTEGRÀ garanteix la confidencialitat de la identitat del denunciador i dels fets denunciats amb les úniques excepcions que prevegi la llei o quan resulti del tot imprescindible per investigar els fets denunciats. Igualment, garanteix que no hi haurà represàlies ni sancions contra el denunciador, ni tan sols quan els fets siguin falsos (llevat que la reclamació fos presentada amb mala fe i amb consciència de la seva falsedat).

2. COMUNICACIÓ DE DENÚNCIES I DUBTES

2.1. Usuari.- El Canal de Comunicació està a disposició dels Professionals d'INTEGRA i de terceres persones relacionades amb aquesta, principalment: usuaris, clients, famílies, proveïdors, col·laboradors, donants, patrocinadors, altres entitats del sector o autoritats (en endavant, el/s Usuari/s).

2.2. Vies de comunicació.- La comunicació de Denúncies o Dubtes es pot fer a través del correu electrònic: comunicacio@integraolot.cat o a l'adreça: Les Fonts s/n, Apt. Correus 107, 17800 Olot, o al tel. 93 628 672 768.

2.3. Protecció de dades personals en la seva obtenció.- Les dades personals que continguin les Denúncies i Dubtes s'han d'obtenir respectant la normativa en matèria de Protecció de Dades. Per aquesta raó, sigui quina sigui la via de comunicació emprada per l'Usuari, cal complir amb el deure d'informar-lo dels següents extrems:

- Raó social i adreça del responsable del fitxer que realitzi el tractament de la informació.
- Finalitat del tractament de les dades que, com a mínim, inclourà la finalitat de gestionar la Reclamació o Dubte, realitzar una investigació dels fets comunicats, adoptar les sancions i mesures correctives pertinents i, en cas que sigui necessari, comunicar al denunciador el resultat del procediment.

- Tractament de les dades de manera confidencial i la no comunicació de les mateixes a cap tercer, llevat que sigui obligatori per llei o imprescindible per investigar els fets.
- Absència de represàlies i sancions contra el denunciant inclús quan els fets siguin falsos (llevat que la reclamació fos presentada amb mala fe i amb consciència de la seva falsedat).
- Possibilitat d'exercir, en qualsevol moment, els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a través de correu postal a l'adreça del responsable del fitxer.