

Què és i com utilitzo el canal ètic Co-resol?



Comú d'Andorra la Vella

CANAL ÈTIC CO-RESOL

Política i manual d'ús en el Comú d'Andorra la Vella

Protocols de prevenció i actuació davant de l'assetjament.

En el vessant específica de la prevenció i l'actuació davant de presumptes conductes que puguin ser qualificades d'assetjament a l'entorn de treball, ja sigui laboral, sexual, per raó de gènere o orientació sexual o qualsevol altre tipus de discriminació, el Comú d'Andorra la Vella ha aprovat **dos protocols** que incideixen en la perspectiva de la prevenció afavorint una cultura del respecte als altres i oferint una sèrie de formacions que ens ajudin a prevenir, detectar i gestionar determinades situacions de presumpte assetjament. A més a més, ambdós protocols també incorporen un procediment que permet actuar quan aquestes conductes d'assetjament tenen lloc i generen situacions discriminatòries o directament abusives en l'entorn de treball.

Per garantir la màxima confidencialitat en el procés de gestió d'aquestes situacions i una resposta adequada i professional, comptem amb un servei extern, expert en la matèria, que rebrà les alertes o les denúncies, les gestionarà de manera confidencialitat duent a terme un procés d'esclariment dels fets i, finalment, proposant diferents mesures correctores de la situació que hagi pogut ocórrer. Fins i tot, podrien derivar en l'inici del procediment disciplinari corresponent d'acord amb l'Ordinació de la Funció Pública del Comú d'Andorra la Vella.

En la mateixa línia, hem implementat una eina tecnològica denominada **Canal Ètic**. Aquest canal és el mitjà a través del qual es pot informar o denunciar qualsevol possible situació relacionada amb l'assetjament en l'entorn de treball, en qualsevol de les seves formes. Aquest canal ètic **CO-RESOL** està basat en una tecnologia i utilitzant uns procediments de seguretat, protecció de dades i respecte a la confidencialitat que ja apliquen diferents organitzacions andorranes per a la gestió de situacions similars..

Canal Ètic: quins fets es poden notificar ?

Es pot informar a través del Canal Ètic dels fets que es considerin que puguin suposar una conducta discriminatòria, d'assetjament laboral, sexual, per raó de sexe o d'orientació sexual o altres discriminacions a l'entorn de treball.

Canal Ètic: qui pot alertar / denunciar ?

Aquest Canal Ètic està a disposició de tota la plantilla que siguin coneixedors o afectats de qualsevol fet denunciabile relacionat amb l'assetjament laboral, sexual, per raó de sexe o orientació sexual, o per qualsevol altra discriminació a l'entorn de treball.

Canal Ètic: característiques principals

Les principals característiques d'aquest canal ètic són:

- **Confidencialitat.** Entenem que la confidencialitat és fonamental per encoratjar les persones a presentar alertes o denúncies. Garantim la confidencialitat absoluta en tot el procés i protegim la identitat de la persona denunciant en la mesura permesa per la llei, com també la de la persona presumptament assetjadora.

S'hi inclou la possibilitat de fer l'alerta de manera anònima, tot i que posteriorment, si el procés d'aclariment dels fets presumptament ocorreguts avança, és necessària la denúncia nominativa.

- **Procés d'aclariment dels fets: imparcial, expert i extern.** Un cop es presenta una alerta o una denúncia, la persona experta externa farà un triatge en funció de la tipologia de la situació atenent a diferents criteris com ara la gravetat, les evidències, etc... i, si escau, començarà el procés d'investigació minuciosos de l'assumpte de manera objectiva, diligent i confidencial, de conformitat amb la normativa interna i la legislació aplicable.

Al llarg de tot el procés s'han de respectar els drets de les persones involucrades, en particular la presumpció d'innocència per evitar falses denúncies, o denúncies espúries.

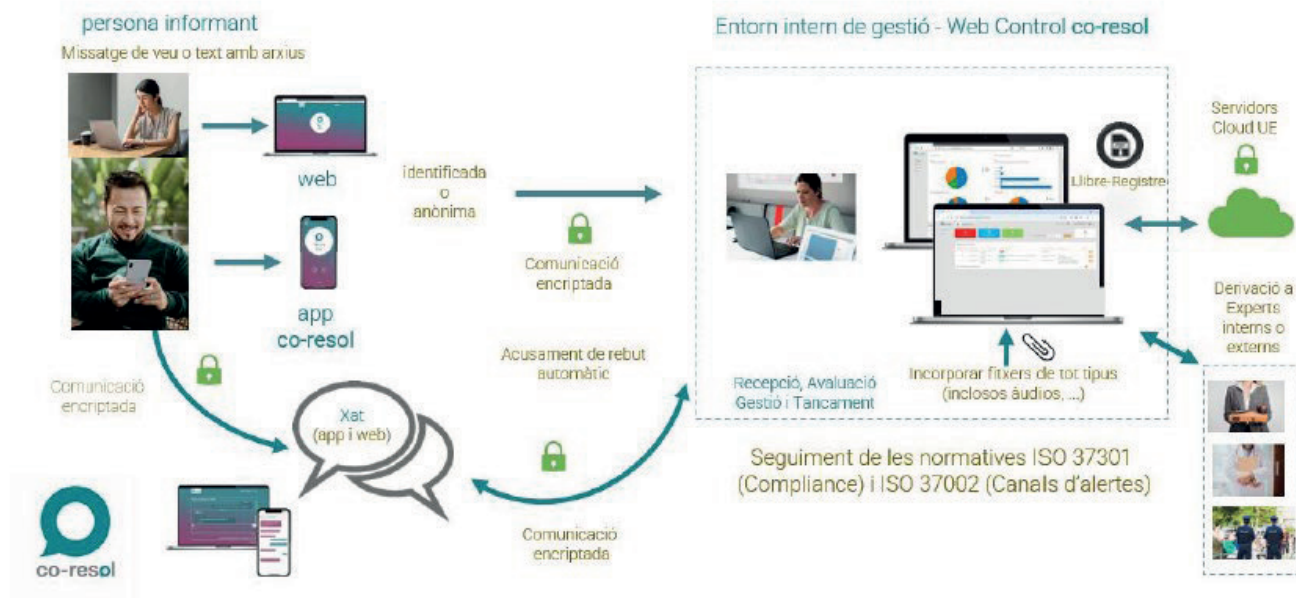
- **Protecció contra represàlies.** No tolerem cap forma de represàlia contra les persones informants o denunciants de bona fe. Estem compromesos a salvaguardar els drets i la integritat dels qui s'atreveixen a informar o denunciar qualsevol conducta presumptament d'assetjament en qualsevol de les seves formes. Prendrem mesures disciplinàries apropiades contra qualsevol persona que prengui represàlies contra un informant o denunciant.

- **Protecció contra la falsa denúncia.** No tolerem cap forma de falsa denúncia. Prendrem mesures disciplinàries apropiades contra qualsevol persona que utilitzi el canal ètic de manera inapropiada com a instrument de falsa denúncia que intenti causar perjudicis reputacionals o conseqüències personals.
- **Finalització de la investigació, accions correctores i seguiment.** Un cop conclòs l'esclariment dels fets presumptament succeïts i de la determinació del caràcter de les conductes presumptament assetjadores en qualsevol de les seves formes, prendrem les accions necessàries per abordar el problema identificat i, quan sigui possible, prendrem mesures correctives per prevenir futures situacions d'assetjament en qualsevol de les seves formes, incloent l'activació del règim disciplinari previst a l'Ordinació de la Funció Pública del Comú d'Andorra la Vella. A més a més, ens comprometem a mantenir informada la persona denunciant sobre el progrés i la finalització de la denúncia, sempre que sigui possible i permès per la llei.
- **Gestió de la comunicació de manera diligent i imparcial.** La comunicació es tramitarà segons els requisits de la normativa de protecció de dades, de forma objectiva i evitant possibles situacions de conflicte d'interès (aplicant-se els criteris d'abstenció i de recusació, quan s'escaigui) per part dels diferents intervinents.

Canal Ètic: com enviar una comunicació ?

Per enviar una comunicació a través de canal ètic existeixen dues opcions: aplicació co-resol o pàgina web.

Ambdues modalitats segueixen un mateix Esquema de funcionament:

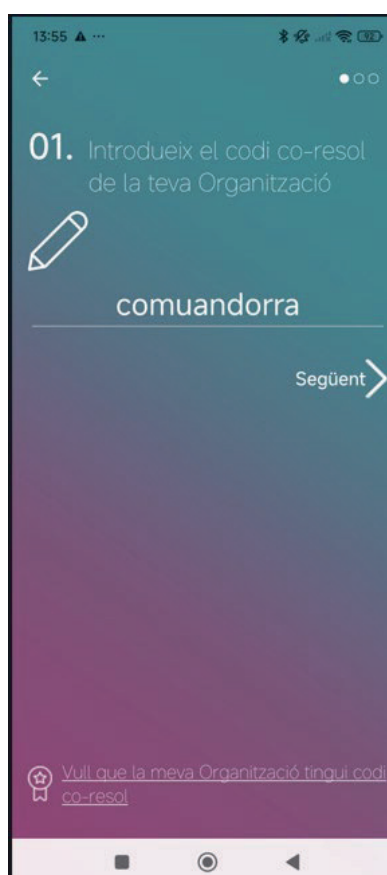


Mitjançant l'app co-resol:

1. **Descarrega't l'app** co-resol, acceptant les notificacions. És gratuïta i està disponible a l'App Store i a Google Play.



2. Clica el botó **“Fes un click”** i a continuació introdueix el codi del CALV.
comuandorra

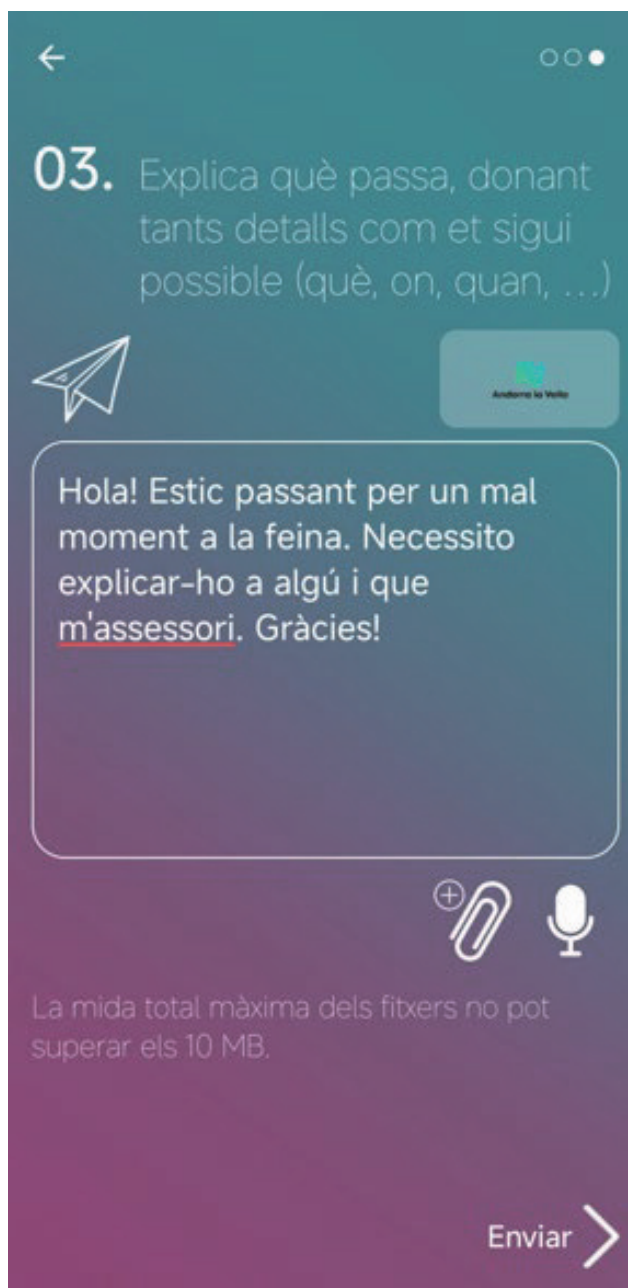


3. **Selecciona el botó del canal:** *Protocol assetjament laboral* o *Protocol assetjament sexual* i *Canal extern especialitzat*.



- Les comunicacions que facis arribar al *“Protocol d’assetjament laboral”* les rebrà l’empresa Tal3ntia i la Sra. Teresa Montané, tècnica de gestió normativa.
- Les comunicacions que facis arribar al *“Protocol d’assetjament sexual”* les rebrà l’empresa Tal3ntia i la Sra. Sílvia Muns, tècnica d’igualtat, inserció i cohesió laboral.
- Les comunicacions que facis arribar al *“Canal extern especialitzat”* només les rebrà l’empresa externa Tal3ntia. Aquest canal, s’utilitzarà en els casos que la persona denunciant consideri que la persona de referència del Comú pot no actuar amb la necessària objectivitat (conflicte d’interès), garantint així la màxima objectivitat i imparcialitat del procediment.

4. **Escriu el teu missatge** o fes una nota de veu, sent el més específic/a possible.
Pots adjuntar imatges i documentació.



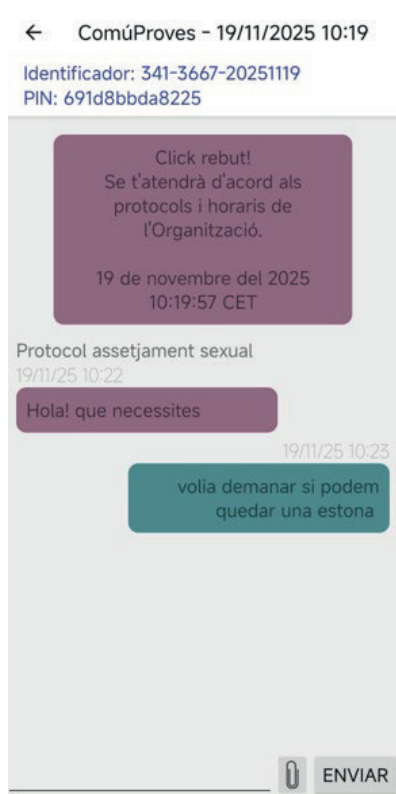
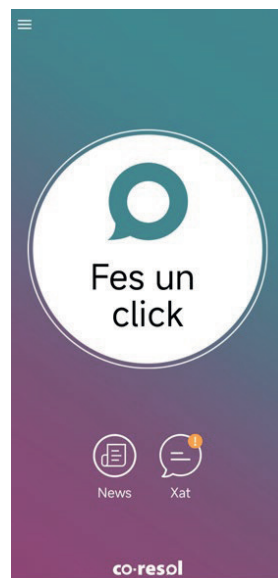
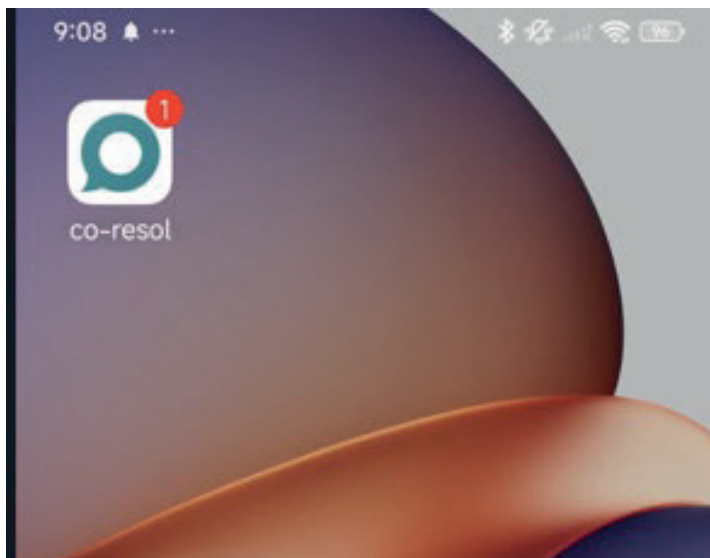
The screenshot shows a mobile app interface for sending a message. At the top, there is a back arrow and three dots. Below this, the text "03. Explica què passa, donant tants detalls com et sigui possible (què, on, quan, ...)" is displayed. A paper plane icon is on the left, and a small logo for "Andorra la Vella" is on the right. The main text area contains the message: "Hola! Estic passant per un mal moment a la feina. Necessito explicar-ho a algú i que m'assessori. Gràcies!". Below the text area, there are icons for adding attachments (a plus sign and a paperclip) and a microphone icon. A note at the bottom states: "La mida total màxima dels fitxers no pot superar els 10 MB." At the bottom right, there is a button labeled "Enviar" with a right-pointing arrow.

5. **Identifica't o selecciona l'opció d'anonimat.** L'opció d'anonimat s'entén com a alerta. Si posteriorment esdevé una denúncia, t'hauràs d'identificar. En qualsevol dels casos, has d'acceptar la Política de Privadesa.

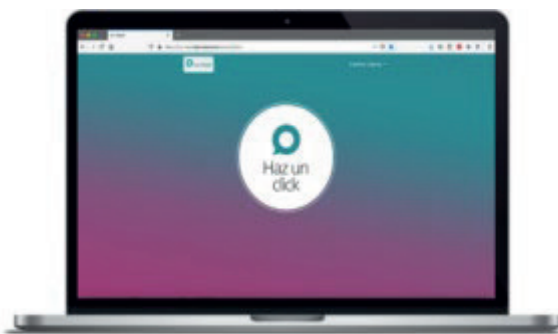
6. Un cop hagi efectuat aquests passos, rebràs un **missatge com a justificant de recepció del teu clic.**



7. **La comunicació per al seguiment** del clic es realitzarà mitjançant un xat segur (podràs accedir-hi des del botó de xat de la pantalla inicial de l'app) fins al tancament del mateix. Si has acceptat l'opció rebràs una notificació.



Mitjançant la pàgina web



Podeu accedir-hi a través d'aquest enllaç:

<https://co-resol.bcnresol.com/ca/webclick>

- 1- **Cliqueu el botó “Fes un click”** i a continuació introdueix el codi del CALV.
comuandorra

A screenshot of a web form titled 'Pas 1 de 4' (Step 1 of 4). The background is a teal gradient. The text 'Introdueix el codi co-resol de la teva Organització' (Enter the co-resol code of your organization) is displayed. Below this is a pencil icon and the instruction 'Escriu el teu codi' (Write your code). A light blue input field contains the text 'comuandorra'. To the right of the input field is a white button with the text 'Següent' (Next).

2. **Seccioneu el botó del canal.**

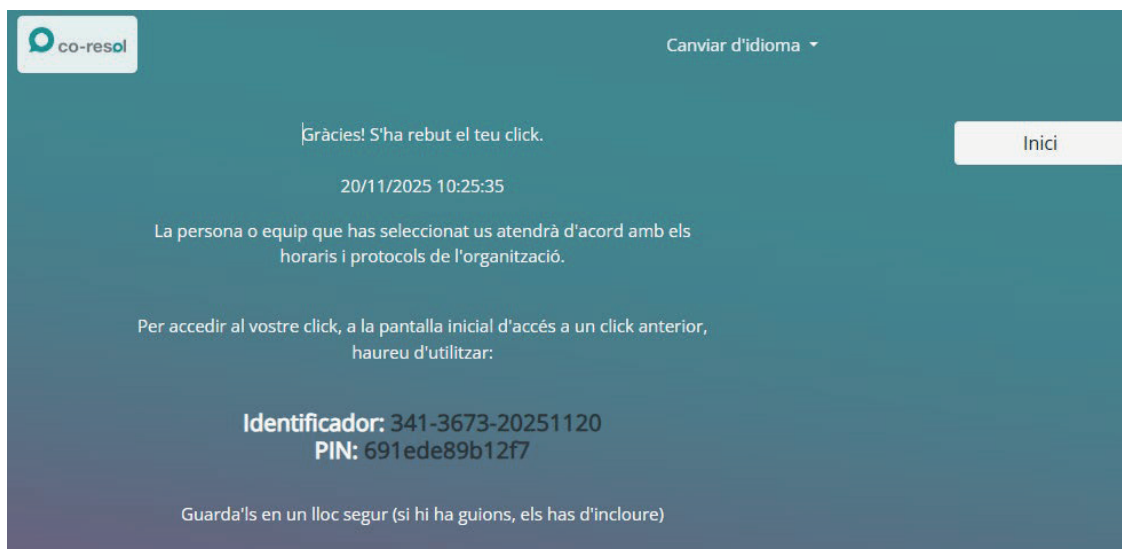


- Les comunicacions que facis arribar al *“Protocol d’assetjament laboral”* les rebrà l’empresa Tal3ntia i la Sra. Teresa Montané, tècnica de gestió normativa.
- Les comunicacions que facis arribar al *“Protocol d’assetjament sexual”* les rebrà l’empresa Tal3ntia i la Sra. Sílvia Muns, tècnica d’igualtat, inserció i cohesió laboral.
- Les comunicacions que facis arribar al *“Canal extern especialitzat”* només les rebrà l’empresa externa Tal3ntia. Aquest canal, s’utilitzarà en els casos que la persona denunciant consideri que la persona de referència del Comú pot no actuar amb la necessària objectivitat (conflicte d’interès), garantint així la màxima objectivitat i imparcialitat del procediment.

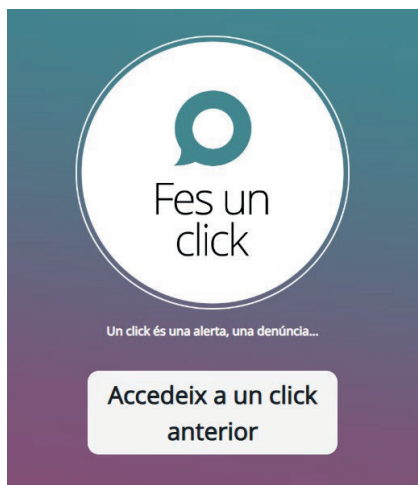
3. **Escriu el teu missatge** sent el més específic possible. Pots adjuntar imatges i documentació.

4. **Identifica't o selecciona l'opció d'anònimat.** L'opció d'anònimat s'entén com a alerta. Si posteriorment esdevé una denúncia, t'hauràs d'identificar. En qualsevol dels casos, has d'acceptar la Política de Privadesa.

5. En aquest cas, rebràs un **codi identificador** i una **contrasenya** únics que hauràs de desar per mantenir la comunicació, mitjançant un xat segur, sobre l'estat del teu clic.



6. Cada vegada que vulguis saber si tens missatge nou al xat o vulguis aportar més informació, per assegurar la confidencialitat, has d'introduir aquest codi identificador i el PIN a la pàgina d'inici, al botó "**Accedir a un clic anterior**".



IMPORTANT: No rebràs cap avís quan hi hagi alguna nova comunicació.

Canal Ètic: relació amb altra documentació interna

El funcionament del canal ètic com a eina per facilitar la gestió de les presumptes situacions d'assetjament a l'entorn del treball, en qualsevol de les seves formes, es relaciona específicament amb la documentació interna següent:

Pla d'Igualtat (2023-2027) del Comú d'Andorra la Vella, aprovat pel Consell del Comú de 23 d'octubre del 2023.

Protocols aprovats per la Junta de Govern del 28 d'octubre del 2025.

- Protocol de mesures preventives i d'abordatge de les conductes d'assetjament sexual, per raó de sexe i d'altres conductes discriminatòries del Comú d'Andorra la Vella.
- Protocol de mesures preventives i d'abordatge de les conductes d'assetjament laboral del Comú d'Andorra la Vella.

IMPORTANT

Aquest Canal Ètic no és un servei d'emergències. No s'ha d'utilitzar aquest canal per informar sobre situacions que comportin una amenaça immediata. Si necessites assistència en una situació d'aquest tipus truca al 110 (Servei de Policia, gratuït, 24h).