



PROGRAMA DE COMPLIANCE

1. Objecte i abast

Aquest Programa de Compliance estableix el sistema de prevenció, detecció i resposta davant riscos legals i ètics de **TenniPad SL**, d'acord amb la normativa vigent i els documents interns existents (Manual Intern de Protocols i Funcionament, i Procediments d'Actuació i Annexos). És d'aplicació obligatòria per a tot el personal.

2. Marc normatiu

- Llei Orgànica 8/2021 (LOPIVI)
- Estatut dels Treballadors
- Llei Orgànica 3/2007 (igualtat)
- RDL 5/2000 (infraccions i sancions)
- RGPD (UE) 2016/679 i LOPDGDD
- Normativa autonòmica d'esport i lleure

3. Governança del Compliance

Òrgan responsable: Direcció de l'Empresa / Direcció Tècnica

Funcions clau:

- Aprovar i actualitzar protocols
- Supervisar el compliment
- Gestionar incidències greus
- Coordinar formació

Canals de comunicació: correu corporatiu, WhatsApp corporatiu i comunicació a Coordinació/Direcció.

4. Avaluació de riscos (mapa resum)

- **Protecció de menors (LOPIVI):** alt
- **Assetjament i discriminació:** mitjà-alt
- **Accidents i PRL:** mitjà
- **Protecció de dades i imatge:** mitjà
- **Conflictes amb famílies:** mitjà
- **Incompliments laborals/organitzatius:** mitjà

5. Controls i mesures preventives (ja implantades)

- Protocols LOPIVI i d'actuació davant sospites



- Declaració responsable i certificat negatiu de delictes sexuals
- Protocol de conducta entrenador–alumne
- Protocol d’assetjament (tolerància zero)
- Protocol d’ús d’imatge i dades (RGPD)
- Supervisió d’espais sensibles
- Registre d’incidències i accidents
- Règim disciplinari intern

6. Procediments de detecció i resposta

- **Menors:** activació immediata del procediment, derivació a autoritats si escau, confidencialitat i interès superior del menor
- **Assetjament:** recepció, valoració, mesures cautelars, investigació i resolució
- **Accidents:** atenció, comunicació, registre i seguiment
- **Conflictes amb famílies:** gestió per Coordinació/Direcció

7. Formació i sensibilització

- Sessió inicial obligatòria per a entrenadors
- Recordatoris anuals de protocols clau
- Difusió visual dels decàlegs

8. Seguiment, control i millora contínua

- Revisió anual del Programa
- Anàlisi d’incidències i accions correctores
- Actualització normativa

9. Règim disciplinari i conseqüències

L’incompliment pot comportar amonestacions, mesures disciplinàries internes o sancions laborals, segons gravetat.

10. Documentació i evidències

- Manuals i protocols signats
- Registres d’incidències
- Declaracions responsables
- Autoritzacions d’imatge

11. Aprovació

Aquest Programa de Compliance entra en vigor amb l'aprovació de la Direcció i complementa els documents interns vigents.

Documents Interns

- MANUAL INTERN DE PROTOCOLS I FUNCIONAMENT
- PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ I ANNEXOS

Signatura Direcció: _____ **Data:** _____



MANUAL INTERN DE PROTOCOLS I FUNCIONAMENT

Aquest manual estableix el conjunt de protocols interns, normes de funcionament, règim disciplinari i protocols d'actuació de TenniPad SL. És d'aplicació obligatòria per a tot el personal treballador de l'empresa.

1. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA I VALORS

TenniPad SL és una empresa dedicada a la gestió i desenvolupament d'escoles esportives de tennis, pàdel, casals d'estiu multiesportius i colònies esportives de tennis, desenvolupant la seva activitat en clubs privats i centres educatius.

L'empresa treballa tant amb alumnes menors d'edat (de 4 a 17 anys) com amb públic adult, amb l'objectiu de fomentar l'aprenentatge esportiu de qualitat, el respecte, l'esforç, el joc net i el desenvolupament personal i social a través de l'esport.

Valors fonamentals:

Professionalitat i responsabilitat.

Respecte i igualtat.

Seguretat i benestar dels alumnes.

Compromís educatiu.

Treball en equip i comunicació.

2. PROTOCOL D'ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT INTERN

2.1 Estructura organitzativa

Direcció de l'empresa i Direcció Tècnica: Josep Gil

Coordinació esportiva: Marc Lara

Entrenadors/es: Personal assalariat de TenniPad SL

Tots els entrenadors depenen funcionalment del coordinador esportiu i, en última instància, de la Direcció Tècnica.

2.2 Funcions principals

Direcció Tècnica i de l'Empresa:

Definir la línia pedagògica i esportiva.

Vetllar pel compliment dels protocols.

Representar l'empresa davant clubs, escoles i famílies.

Resoldre incidències greus.

Coordinació esportiva:

Organitzar grups, horaris i nivells.

Supervisar la tasca dels entrenadors.

Donar suport pedagògic i tècnic.

Comunicar incidències a la Direcció.

Entrenadors/es:

Executar les sessions segons la programació establerta.

Vetllar per la seguretat i el benestar dels alumnes.

Mantenir una conducta exemplar.

Comunicar qualsevol incidència rellevant.

Respectar i aplicar els protocols de l'empresa.

2.3 Comunicació interna

La comunicació interna ha de ser clara, respectuosa i professional. S'establiran canals oficials com WhatsApp corporatiu, correu electrònic i reunions. Qualsevol incidència amb alumnes, famílies o instal·lacions s'ha de comunicar el mateix dia.

2.4 Substitucions i absències

Les substitucions seran gestionades a través de l'aplicatiu web

3. PROTOCOL DE CONDUCTA DELS ENTRENADORS ENVERS ELS ALUMNES

Aquest protocol és d'aplicació obligatòria per a tot el personal tècnic de TenniPad SL.

3.1 Principis generals de conducta

Tractar tots els alumnes amb respecte, educació i igualtat.

Fomentar un ambient segur, positiu i inclusiu.

Adaptar el llenguatge i l'actitud a l'edat dels alumnes.

Actuar sempre com a referents educatius.

Queda totalment prohibit:

Qualsevol forma de violència física o verbal.

Humiliacions, burles o comentaris despectius.

Tractes discriminatoris.

3.2 Relació professional i límits

La relació entrenador–alumne ha de ser estrictament professional. El contacte físic només serà el necessari des del punt de vista tècnic, respectuós i adequat a l'edat.

3.3 Comunicació amb famílies

La comunicació amb famílies s'ha de fer de manera respectuosa, preferentment a través de la coordinació o canals establerts.

3.4 Gestió de disciplina i conflictes

La disciplina ha de ser educativa, proporcional i coherent. No es permeten càstigs físics ni vexatoris.

3.5 Protecció del menor

Qualsevol sospita d'assetjament, maltractament o situació de risc s'haurà de comunicar immediatament a la Direcció o Coordinació.

3.6 Imatge, vídeos i xarxes socials

Només es poden fer fotos o vídeos amb autorització expressa. Els entrenadors no poden publicar contingut d'alumnes als seus perfils personals.

3.7 Compliment i responsabilitat

L'incompliment d'aquest protocol pot comportar amonestacions, mesures disciplinàries internes o sancions laborals.

4. PROTOCOL DE PROTECCIÓ DE MENORS (LOPVI)

TenniPad SL adopta aquest protocol per garantir un entorn segur i lliure de qualsevol forma de violència envers infants i adolescents.

Mesures preventives inclouen: funció de guarda, respecte als límits, ús responsable de xarxes socials, vestidors supervisats, visibilitat dels espais i certificat negatiu de delictes sexuals.

Davant qualsevol sospita, la Direcció activarà el protocol d'actuació i, si escau, els canals legals corresponents.

5. PROTOCOL D'IGUALTAT, RESPECTE I NO-DISCRIMINACIÓ

TenniPad SL garanteix la igualtat d'oportunitats i la tolerància zero a qualsevol forma d'assetjament sexual, per raó de sexe o discriminació.

6. PROTOCOL D'ÚS D'IMATGE, DADES I XARXES SOCIALS

Les dades personals i imatges dels alumnes seran tractades conforme al RGPD. Només s'utilitzaran amb autorització expressa i amb finalitats professionals.

7. RÈGIM DISCIPLINARI INTERN

Puntualitat obligatòria.

Fitxatge mitjançant aplicació web.

Programació de totes les classes al calendari d'empresa.

Registre d'assistències un cop finalitzada la classe.

Substitucions gestionades únicament via aplicació.

Compliment del protocol de vestimenta.

Ús correcte del material i ordre del magatzem.

Respecte del règim intern i dels protocols de la instal·lació.

8. ACCEPTACIÓ I COMPROMÍS DELS TREBALLADORS

Els entrenadors declaren haver llegit, entès i acceptat el contingut íntegre del present manual.

ANNEX – COMPROMÍS DE SIGNATURA

Nom i cognoms: _____

DNI: _____

Data: _____

Signatura: _____

****Es signa aquest document i es lliura copia amb pdf a l'interessat.***



TenniPad SL (B-06904536)



PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ I ANNEXOS

Aquest document complementa el Manual Intern de Protocols de TenniPad SL i estableix els procediments pràctics d'actuació davant situacions sensibles, així com els annexos visuals i declaratius d'obligat coneixement i amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de menors (LOPVI), igualtat, prevenció de l'assetjament, prevenció de riscos i responsabilitat organitzativa. És d'aplicació obligatòria per a tot el personal.

MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA

- Llei Orgànica 8/2021, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (LOPVI).
- Estatut dels Treballadors.
- Llei Orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Reial decret legislatiu 5/2000 (infraccions i sancions).
- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i LOPDGDD.
- Normativa autonòmica vigent en matèria d'esport i lleure.

1. PROCEDIMENTS D'ACTUACIÓ

1.1 Procediment d'actuació davant sospita o detecció de risc a un menor (LOPVI)

Qualsevol entrenador que detecti indicis de possible situació de risc, maltractament o abús sexual envers un menor haurà d'actuar seguint els passos següents:

1. Garantir la seguretat immediata del menor.
2. No investigar pel compte propi ni interrogar el menor.
3. Comunicar immediatament la situació al Coordinador Esportiu o Direcció.
4. Registrar la incidència de manera objectiva i confidencial.
5. La Direcció valorarà la situació i activarà, si escau, els mecanismes de derivació a serveis socials, Mossos d'Esquadra o autoritats competents.

En tot moment es preservarà la confidencialitat, la presumpció d'innocència i l'interès superior del menor.

1.2 Procediment d'actuació davant una situació d'assetjament

TenniPad SL manté una política de tolerància zero davant qualsevol forma d'assetjament o discriminació.

Aquest procediment s'aplica davant qualsevol possible situació d'assetjament sexual, per raó de sexe o discriminació.

6. Recepció de la comunicació per qualsevol canal habilitat.
7. Valoració inicial confidencial per la Direcció.
8. Adopció de mesures cautelars si és necessari.
9. Investigació interna respectant totes les garanties.
10. Resolució i aplicació de mesures disciplinàries si escau.

1.3 Procediment d'actuació davant conflictes greus amb famílies

Davant conflictes greus amb famílies, els entrenadors no actuaran de manera individual. La gestió correspon a la Coordinació o Direcció.

11. Informar immediatament a la Coordinació.
12. Evitar discussions en públic.
13. Registrar els fets de manera objectiva.
14. Intervenció de la Direcció si és necessari.
15. Seguiment posterior.

1.4 Procediment d'actuació davant accidents o incidents greus

Davant qualsevol accident o incident greu durant una activitat esportiva:

16. Atendre immediatament l'alumne afectat.
17. Avisar serveis mèdics si escau.
18. Comunicar el fet a la Coordinació i a la família.
19. Registrar l'incident.
20. Realitzar seguiment posterior.

2. PROTOCOLS ESPECÍFICS OPERATIUS

2.1 Protocol específic per casals d'estiu i colònies

En casals i colònies es reforçaran les mesures de supervisió, control d'entrades i sortides, ús d'espais comuns, descans, higiene i comunicació constant amb les famílies.

2.2 Protocol d'ús d'espais sensibles

Els vestidors, lavabos i espais tancats requereixen especial atenció. Sempre que sigui possible s'assegurarà la presència de més d'un adult.

3. ANNEXOS

ANNEX I – Decàleg de mesures de protecció de menors

Document visual informatiu per a entrenadors i famílies.

20
Novembre

Dia mundial de la infància

DECÀLEG DE MESURES

PER MINIMITZAR ELS RISCOS DE L'ABÚS SEXUAL EN ACTIVITATS D'EDUCACIÓ I ESPORT

Per esdevenir un espai de protecció, les persones que participen en l'educació del lleure i de l'esport han de saber com prevenir l'existència d'alguna conducta que pugui considerar-se maltractament o d'abús sexual.

Funcióguarda i protecció
Tenir una mirada de protecció i assistència als infants i adolescents, vetllant pel seu benestar.

Ús adequat xarxes socials
No mostrar imatges o comunicar-se amb els menors sense l'autorització de la família.

Parelles psicopedagògiques
Treballar, si es possible, en parelles pedagògiques mixtes, i promoure que els menors puguin expressar-se.

Vestidors en grup
Assegurar, sempre que sigui possible, 2 adults en la vigilància de vestuaris i habitacions de colònies.

Respectar el menor
Mai forçar els menors a donar mostres d'afecte si no volen. La relació amb els menors ha de ser clara i directa.

Fisioteràpia acompanyats
Si els menors no poden estar acompanyats per familiars, cal que hi hagi 2 persones en la intervenció i que s'expliqui bé.

Visibilitat en els espais
Les instal·lacions han de facilitar al màxim la visibilitat en els espais utilitzats.

Evitar regals o obsequis
Evitar donar regals i obsequis que puguin confondre la relació amb els menors o ser malinterpretada.

Privacitat
Mai donar el número de mòbil o correu electrònic personal als menors, ni fer-los fotografies sense autorització per escrit.

Certificat delictes sexual
Demandar sempre el Certificat Negatiu de Delictes Sexuals a tots els adults que participin de les activitats, incloent voluntariat i personal de cuina.

ACIM
ASSOCIACIÓ CATALANA
PER LA INFÀNCIA
MALTRACTADA

Creu de Sant Jordi
2007

entitat declarada
d'utilitat pública

Ordre 484/2008 del 20 de desembre de l'Departament de Treball

Amb el suport:

Ajuntament de
Barcelona

<https://www.acim.cat/>

ANNEX II – Decàleg “Ser un referent proper”

Cartell educatiu de bones pràctiques i valors.

**Referents Propers
Futurs Diferents**

ASSOCIACIÓ
CATALANA
ACIM
PER LA INFÀNCIA
MALTRACTADA

SER UN REFERENT PROPER

SER-HI PRESENT

Escollar amb atenció, observar, i mostrar interès genuí per allò que viuen els infants. Ser-hi no és només estar-hi físicament, sinó connectar emocionalment



TREBALLAR EN EQUIP

Els monitors no són herois solitaris. Comparteix dubtes, decisions i responsabilitats amb el teu equip. La coherència col·lectiva és el millor exemple per al grup d'infants



CUIDAR EL VINCLE I RESPECTAR ELS LÍMITS

La proximitat és clau per generar confiança, però els límits són essencials per garantir seguretat. Ser proper no vol dir ser amic: vol dir ser adult de referència.



TRACTAR TOTHOM AMB IGUALTAT I RESPECTE

Cada infant és únic. Evita comparacions, etiquetes o preferències. El teu tracte equitatiu construeix autoestima i cohesió al grup.



DONAR EXEMPLE AMB COHERÈNCIA

Els infants aprenen molt més del que veuen que del que els diem. Sigues coherent entre el que penses, dius i fas: això et fa creïble.



GESTIONA LES EMOCIONS AMB CONSCIÈNCIA

Mostra't humà: pots estar cansat, enfadat o trist, però sense perdre el respecte ni el control. Educar també és ensenyar a conviure amb les emocions.



PROMOURE UN ENTORN SEGUR I LLIURE DE POR

Reacciona davant qualsevol situació d'abús, discriminació o injustícia. La teva actitud pot marcar la diferència entre vulnerabilitat i protecció. Conèixer protocol d'actuació, que té teva entitat, davant el maltracte.



FORMA'T I REVISA'T CONTÍNUAMENT

Un bon referent aprèn sempre: de les formacions, dels companys i dels errors. Reflexionar sobre la pròpia pràctica és una mostra de compromís educatiu.



FOMENTAR LA CONFIANÇA I L'AUTONOMIA

Ajudar els infants a créixer, a prendre decisions i a aprendre dels errors. No facis per ells el que poden fer sols; guia'ls perquè creguin en les seves capacitats.



CREURE EN EL PODER TRANSFORMADOR DEL LLEURE

El temps lliure és una oportunitat d'or per sembrar valors, confiança i esperança. Cada joc, excursió o conversa pot ser una llavor de futur.



SER UN REFERENT PROPER ÉS OFERIR PRESENCIA, SEGURETAT I ESTIMA PERQUÈ CADA INFANT PUGUI SER QUI ÉS I CONSTRUIR UN FUTUR MÉS LLIURE I SEGUR.

Amb el suport:



ANNEX III – Declaració responsable de l'entrenador/a

Declaro disposar del certificat negatiu de delictes sexuals i em comprometo a respectar els protocols de TenniPad SL.

Nom i cognoms: _____

DNI: _____

Data: _____

Signatura: _____

****Es signa aquest document i es lliura copia amb pdf a l'interessat.***



TenniPad SL (B-06904536)