

# ***Compromiso con las personas, el servicio público y la actividad física de calidad***

## **CÓDIGO ÉTICO – SERAF**

### **1. Introducción**

El presente Código Ético establece el conjunto de principios, valores y normas de conducta que deben regir el comportamiento de todas las personas que trabajan o colaboran con SERAF, empresa especializada en la gestión de servicios e instalaciones deportivas municipales. Este código es una herramienta de referencia para fomentar un entorno de trabajo ético, profesional y respetuoso, y para garantizar una prestación de servicios alineada con los valores de responsabilidad, transparencia y compromiso social.

---

### **2. Objetivos del Código Ético**

- Establecer los criterios básicos de conducta esperada del personal y colaboradores, definiendo un marco común de actuación basado en los valores de la organización.
  - Prevenir comportamientos inadecuados o contrarios a los valores de SERAF, promoviendo una actuación profesional responsable, íntegra y respetuosa en todos los ámbitos de actividad.
  - Promover una cultura ética, responsable y orientada a la calidad del servicio, reforzando el compromiso con el servicio público y con la satisfacción de las personas usuarias.
  - Servir como marco de referencia para la toma de decisiones ante dilemas éticos o conflictos de interés, facilitando criterios claros y coherentes de actuación.
  - Garantizar la confianza de las administraciones públicas, de las personas usuarias y de la sociedad en general, mediante una gestión transparente, eficiente y alineada con el interés general.
  - Fomentar un entorno de trabajo basado en el respeto, la cooperación y la responsabilidad compartida, favoreciendo el buen clima laboral y la implicación del personal.
- 

### **3. Ámbito de aplicación**

Este Código Ético se aplica a todo el personal de SERAF, con independencia del tipo de relación laboral, así como al personal externo o subcontratado que actúe en nombre de la empresa, y a los proveedores, colaboradores y otros agentes vinculados a su actividad.

Su ámbito de aplicación incluye todas las actividades, servicios e instalaciones deportivas en las que SERAF desarrolla su labor profesional, tanto en el marco de la gestión directa como en aquellas actuaciones realizadas por cuenta de administraciones públicas u otras entidades.

Todas las personas incluidas en este ámbito deben conocer, respetar y aplicar los principios y normas de conducta recogidos en este Código en el desarrollo de sus funciones, así como en sus relaciones profesionales internas y externas.

Asimismo, SERAF promoverá que sus proveedores y colaboradores adopten comportamientos alineados con los valores de este Código Ético, incorporando, siempre que sea posible, estos principios en las relaciones contractuales y en la prestación de los servicios.

---

#### **4. Principios y valores éticos fundamentales**

SERAF actúa de acuerdo con los siguientes principios:

- ***Compromiso con el servicio público***

Actuamos con responsabilidad y orientación al interés general, garantizando un servicio eficiente, seguro y de calidad. Nuestra actividad está alineada con los objetivos de las administraciones públicas y con las necesidades de la ciudadanía.

- ***Respeto***

Tratamos a todas las personas con dignidad, empatía y consideración, fomentando un entorno de convivencia positivo. El respeto es la base de las relaciones con usuarios, compañeros y colaboradores.

- ***Igualdad y no discriminación***

Garantizamos la igualdad de trato y oportunidades, sin ningún tipo de discriminación por razón de género, edad, origen, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición personal o social. Promovemos entornos inclusivos y accesibles.

- ***Integridad***

Actuamos con coherencia, responsabilidad y rectitud en todas las decisiones y actuaciones profesionales. Evitamos cualquier conducta que pueda comprometer la ética o la credibilidad de la organización.

- ***Honestidad y transparencia***

Desarrollamos nuestra actividad con claridad, veracidad y rigor, facilitando información fiable y contrastada. Garantizamos una gestión transparente ante las administraciones, las personas usuarias y la sociedad.

- **Confidencialidad y protección de datos**

Preservamos la información a la que tenemos acceso en el ejercicio de nuestras funciones, garantizando un uso adecuado de la misma. Cumplimos estrictamente la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

- **Responsabilidad ambiental**

Desarrollamos nuestra actividad con criterios de sostenibilidad, promoviendo el uso eficiente de los recursos y la reducción del impacto ambiental. Fomentamos buenas prácticas ambientales en las instalaciones y servicios.

- **Compromiso con la calidad y la mejora continua**

Trabajamos para ofrecer servicios de calidad, adaptados a las necesidades de las personas usuarias. Impulsamos la formación, la evaluación y la innovación como herramientas de mejora constante.

---

## **5. Compromisos éticos con los grupos de interés y trabajo**

SERAF mantiene un compromiso firme con los diferentes grupos de interés con los que se relaciona, basado en el respeto, la profesionalidad, la transparencia y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

### **5.1. Con las personas usuarias**

Nos comprometemos a ofrecer un servicio de calidad, seguro y accesible, orientado a satisfacer las necesidades de las personas usuarias.

Garantizamos un trato respetuoso, cercano y profesional, facilitando canales de comunicación para sugerencias, incidencias y mejoras del servicio.

### **5.2. Con el personal**

Consideramos al personal como un elemento esencial de la organización y promovemos un entorno de trabajo seguro, saludable y respetuoso.

Fomentamos la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional, la formación continua y la participación activa en la mejora de los servicios.

### **5.3. Con las administraciones públicas**

Actuamos con lealtad institucional, transparencia y rigor en el cumplimiento de los contratos y compromisos establecidos.

Facilitamos información veraz y contrastada, y colaboramos de manera activa para garantizar un servicio público eficiente y alineado con el interés general.

#### **5.4. Con los proveedores y colaboradores**

Establecemos relaciones basadas en criterios objetivos, éticos y de confianza, garantizando la igualdad de oportunidades en la selección y contratación.

Exigimos el respeto a los principios de este Código Ético y promovemos prácticas responsables en la prestación de los servicios subcontratados.

#### **5.5. Con la comunidad y el entorno social**

SERAF entiende su actividad como una herramienta de cohesión social y de promoción de valores a través del deporte.

Promovemos iniciativas que fomenten la participación, la inclusión y el bienestar de la comunidad, contribuyendo activamente a la dinamización social de los municipios donde prestamos servicio.

Favorecemos el acceso a la práctica deportiva para todos los colectivos, con especial atención a personas en situación de vulnerabilidad, infancia, personas mayores y personas con diversidad funcional, colaborando con entidades locales y proyectos sociales.

#### **5.6. Impacto social y deportivo de la actividad**

SERAF orienta su actividad a generar un impacto positivo, tanto a nivel social como deportivo, más allá de la prestación del servicio.

Impulsamos programas y acciones que fomenten hábitos saludables, la actividad física regular y la educación en valores como el esfuerzo, el respeto y el trabajo en equipo.

Asimismo, promovemos el arraigo al territorio, la colaboración con el tejido asociativo y la creación de espacios deportivos inclusivos, seguros y de calidad.

---

## **6. Conductas no permitidas y régimen disciplinario**

Se consideran conductas no permitidas todas aquellas acciones u omisiones que vulneren los principios del presente Código Ético, así como cualquier actuación contraria a la legalidad, a las normas internas de la organización o a los estándares de calidad y seguridad del servicio.

A título enunciativo y no limitativo, se consideran conductas no permitidas:

- Aceptar, solicitar u ofrecer comisiones, regalos, favores o beneficios indebidos que puedan comprometer la imparcialidad o la integridad profesional.
- Falsear, manipular, ocultar o alterar datos, registros, informes o documentación, tanto en el ámbito interno como en la relación con terceros o administraciones.
- Ejercer acoso, intimidación, discriminación o cualquier forma de violencia física o verbal.
- Abusar de la posición jerárquica o ejercer represalias ante comunicaciones, quejas o denuncias formuladas de buena fe.

- Abandonar injustificadamente el puesto de trabajo o desatender el servicio, especialmente cuando pueda afectar a la seguridad o a los derechos de las personas usuarias.
- Hacer un uso indebido de dinero, cajas, cobros, abonos, bonificaciones o recursos corporativos, así como utilizarlos con finalidades ajenas a la actividad profesional.
- Acceder sin autorización a sistemas informáticos, bases de datos o información confidencial, o hacer un uso indebido de los mismos.
- Incumplir los protocolos de seguridad, calidad, higiene, prevención de riesgos o protección de menores establecidos en las instalaciones y servicios.
- Realizar conductas que puedan perjudicar gravemente la imagen, la reputación o la credibilidad de SERAF o del servicio público que se presta.
- Desarrollar actividades incompatibles con las funciones asignadas o que puedan generar conflictos de interés o competencia desleal.

El incumplimiento del presente Código Ético podrá dar lugar a la aplicación del régimen disciplinario correspondiente, de acuerdo con el Estatuto de los Trabajadores y el convenio colectivo de aplicación.

Las conductas se clasificarán en función de su gravedad, intencionalidad, reiteración e impacto en el servicio, en:

#### **Faltas leves**

Incumplimientos puntuales o de menor entidad, sin afectación significativa al servicio o a terceros.

Podrán comportar, entre otras, las siguientes sanciones:

- Amonestación verbal.
- Amonestación por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo de corta duración (según convenio aplicable).

#### **Faltas graves**

Incumplimientos relevantes, reiteración de faltas leves o conductas que afecten a la calidad del servicio, la convivencia o la seguridad.

Podrán comportar, entre otras, las siguientes sanciones:

- Suspensión de empleo y sueldo.
- Traslado de puesto de trabajo o cambio de funciones, si procede.
- Inhabilitación temporal para determinadas responsabilidades.

#### **Faltas muy graves**

Conductas como la corrupción, el fraude, la falsificación de datos, el acoso, las represalias, la vulneración grave de datos o cualquier actuación constitutiva de delito o con afectación grave al servicio o a las personas.

Podrán comportar, entre otras, las siguientes sanciones:

- Suspensión de empleo y sueldo de larga duración.

- Inhabilitación para puestos de responsabilidad.
- Despido disciplinario, de acuerdo con la normativa laboral vigente.

Las sanciones aplicables serán siempre las previstas en la normativa laboral vigente y en el convenio colectivo correspondiente, garantizando los principios de proporcionalidad, audiencia previa y derecho de defensa.

---

## 8. Canal Ético y procedimiento de investigación

SERAF dispone de un Canal Ético interno como mecanismo para comunicar posibles incumplimientos del Código Ético, de la normativa interna o de la legislación vigente. Este canal es accesible de forma confidencial y segura para todas las personas vinculadas a la organización.

Las comunicaciones se pueden realizar de manera nominal o anónima y deben hacerse siempre de buena fe, con el objetivo de contribuir a la mejora del funcionamiento de la organización y al cumplimiento de sus principios éticos.

El Canal Ético está disponible a través de los siguientes medios:

- ✉ Correo electrónico: [canaldedenuncias@seraf.cat](mailto:canaldedenuncias@seraf.cat)
- ✉ Formulario web: <https://www.seraf.cat/#CANALDEDENUNCIAS>

### *Procedimiento de gestión de las comunicaciones*

Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético seguirán, con carácter general, el siguiente procedimiento:

#### 1. **Recepción y registro**

La comunicación será registrada y, en caso de no ser anónima, se confirmará su recepción en un plazo máximo de 7 días naturales.

#### 2. **Análisis preliminar**

Se realizará una valoración inicial para determinar la verosimilitud de los hechos y su posible afectación, decidiendo si procede la apertura de una investigación o el archivo motivado.

#### 3. **Investigación interna**

En caso de admisión, se llevará a cabo una investigación interna con recopilación de información, respetando en todo momento la confidencialidad y limitando el acceso a la información a las personas estrictamente necesarias.

#### 4. **Resolución**

Se formularán las conclusiones correspondientes y, si procede, se propondrán medidas correctoras o disciplinarias de acuerdo con la normativa aplicable.

#### 5. **Comunicación del resultado**

Cuando sea posible, se comunicará el resultado a la persona informante.

## Plazos

El procedimiento de investigación se resolverá en un plazo máximo de 3 meses, ampliable hasta 6 meses en casos de mayor complejidad.

## Garantías del sistema

SERAF garantiza:

- La confidencialidad de la información y, en su caso, de la identidad de la persona informante.
  - La presunción de inocencia de las personas afectadas.
  - El derecho de audiencia y defensa durante el procedimiento.
  - La prohibición expresa de represalias contra cualquier persona que comunique hechos de buena fe, las cuales tendrán la consideración de falta muy grave.
- 

## 9. Aceptación y compromiso

Todas las personas vinculadas a SERAF deberán firmar una declaración de conocimiento y adhesión al presente Código Ético, como requisito para el desarrollo de su actividad profesional dentro de la organización.

Mediante esta adhesión, se reconoce el conocimiento de los principios, valores y normas de conducta recogidos en este documento, así como el compromiso de actuar de acuerdo con ellos en el ejercicio de las funciones profesionales.

SERAF garantizará la difusión del Código Ético entre su personal y colaboradores, facilitando el acceso al mismo y promoviendo acciones de sensibilización y formación para asegurar su correcta comprensión y aplicación.

El cumplimiento del Código Ético es responsabilidad de todas las personas que forman parte de la organización y constituye un elemento esencial para garantizar un servicio de calidad, responsable y alineado con los valores del servicio público.

---

## 10. Evaluación y revisión del Código

El Código Ético se revisará de manera periódica, como mínimo cada tres años, con el objetivo de adaptarlo a la evolución normativa, organizativa y social, así como a las necesidades de los servicios e instalaciones gestionadas por SERAF.

Asimismo, podrá actualizarse en cualquier momento cuando se detecten cambios relevantes en el marco legal, en la actividad de la organización o como resultado de la experiencia adquirida en su aplicación.

SERAF impulsará mecanismos de evaluación continua del cumplimiento del Código Ético, teniendo en cuenta las incidencias detectadas, las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético y las aportaciones del personal.

Cualquier modificación del Código será comunicada de manera clara y accesible a todas las personas vinculadas a la organización, garantizando su conocimiento y aplicación efectiva.

---

## **ANEXO I. ACEPTACIÓN Y COMPROMISO CON EL CÓDIGO ÉTICO DE SERAF**

Yo, ....., con DNI/NIE ....., como trabajador/a de ..... en el centro .....

En calidad de trabajador/a, colaborador/a o persona vinculada profesionalmente a SERAF (SERAF GARRAF SL, SERAF PENEDÈS SL y/o SERAF PENEDÈS 2 SL), declaro que he recibido y conozco el Código Ético de la empresa.

Entiendo que este Código recoge los valores y la forma de trabajar de SERAF, basada en el respeto, el compromiso con el servicio público y la calidad en la atención a las personas.

Me comprometo a tenerlo presente en mi día a día y a contribuir, con mi actitud y mi trabajo, a mantener un buen ambiente laboral y un servicio de calidad.

Lugar y fecha: .....

Firma: .....