

# *Compromís amb les persones, el servei públic i l'activitat física de qualitat*

## **CODI ÈTIC – SERAF**

### **1. Introducció**

El present Codi Ètic estableix el conjunt de principis, valors i normes de conducta que han de regir el comportament de totes les persones que treballen o col·laboren amb SERAF, empresa especialitzada en la gestió de serveis i equipaments esportius municipals. Aquest codi és una eina de referència per fomentar un entorn de treball ètic, professional i respectuós, i per garantir una prestació de serveis alineada amb els valors de responsabilitat, transparència i compromís social.

### **2. Objectius del Codi Ètic**

- Establir els criteris bàsics de conducta esperada del personal i col·laboradors, definint un marc comú d'actuació basat en els valors de l'organització.
- Prevenir comportaments inadequats o contraris als valors de SERAF, promovent una actuació professional responsable, íntegra i respectuosa en tots els àmbits d'activitat.
- Promoure una cultura ètica, responsable i orientada a la qualitat del servei, reforçant el compromís amb el servei públic i amb la satisfacció de les persones usuàries.
- Servir com a marc de referència per a la presa de decisions davant dilemes ètics o conflictes d'interès, facilitant criteris clars i coherents d'actuació.
- Garantir la confiança de les administracions públiques, de les persones usuàries i de la societat en general, mitjançant una gestió transparent, eficient i alineada amb l'interès general.
- Fomentar un entorn de treball basat en el respecte, la cooperació i la responsabilitat compartida, afavorint el bon clima laboral i la implicació del personal.

### **3. Àmbit d'aplicació**

Aquest Codi Ètic s'aplica a tot el personal de SERAF, amb independència del tipus de relació laboral, així com al personal extern o subcontractat que actuï en nom de l'empresa, i als proveïdors, col·laboradors i altres agents vinculats a la seva activitat.

El seu àmbit d'aplicació inclou totes les activitats, serveis i instal·lacions esportives en què SERAF desenvolupa la seva tasca professional, tant en el marc de la gestió directa com en aquelles actuacions realitzades per compte d'administracions públiques o altres entitats.

Totes les persones incloses en aquest àmbit han de conèixer, respectar i aplicar els principis i normes de conducta recollits en aquest Codi en el desenvolupament de les seves funcions, així com en les seves relacions professionals internes i externes.

Així mateix, SERAF promourà que els seus proveïdors i col·laboradors adoptin comportaments alineats amb els valors d'aquest Codi Ètic, incorporant, sempre que sigui possible, aquests principis en les relacions contractuals i en la prestació dels serveis.

## 4. Principis i valors ètics fonamentals

SERAF actua d'acord amb els següents principis:

- **Compromís amb el servei públic.**

Actuem amb responsabilitat i orientació a l'interès general, garantint un servei eficient, segur i de qualitat. La nostra activitat està alineada amb els objectius de les administracions públiques i amb les necessitats de la ciutadania.

- **Respecte**

Tractem totes les persones amb dignitat, empatia i consideració, fomentant un entorn de convivència positiu. El respecte és la base de les relacions amb usuaris, companys i col·laboradors.

- **Igualtat i no-discriminació**

Garantim la igualtat de tracte i oportunitats, sense cap tipus de discriminació per raó de gènere, edat, origen, orientació sexual, discapacitat o qualsevol altra condició personal o social. Promovem entorns inclusius i accessibles.

- **Integritat**

Actuem amb coherència, responsabilitat i rectitud en totes les decisions i actuacions professionals. Evitem qualsevol conducta que pugui comprometre l'ètica o la credibilitat de l'organització.

- **Honestedat i transparència**

Desenvolupem la nostra activitat amb claredat, veracitat i rigor, facilitant informació fiable i contrastada. Garantim una gestió transparent davant les administracions, les persones usuàries i la societat.

- **Confidencialitat i protecció de dades**

Preservem la informació a la qual tenim accés en l'exercici de les nostres funcions, garantint-ne un ús adequat. Complim estrictament la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

- **Responsabilitat ambiental**

Desenvolupem la nostra activitat amb criteris de sostenibilitat, promovent l'ús eficient dels recursos i la reducció de l'impacte ambiental. Fomentem bones pràctiques ambientals en les instal·lacions i serveis.

- **Compromís amb la qualitat i la millora contínua**

Treballem per oferir serveis de qualitat, adaptats a les necessitats de les persones usuàries. Impulsem la formació, l'avaluació i la innovació com a eines de millora constant.

## **5. Compromisos ètics amb els grups d'interès i treball**

SERAF manté un compromís ferm amb els diferents grups d'interès amb els quals es relaciona, basat en el respecte, la professionalitat, la transparència i el compliment dels compromisos adquirits.

### **5.1. Amb les persones usuàries**

Ens comprometem a oferir un servei de qualitat, segur i accessible, orientat a satisfer les necessitats de les persones usuàries. Garantim un tracte respectuós, proper i professional, facilitant canals de comunicació per a suggeriments, incidències i millores del servei.

### **5.2. Amb el personal**

Considerem el personal com un element essencial de l'organització i promovem un entorn de treball segur, saludable i respectuós. Fomentem la igualtat d'oportunitats, el desenvolupament professional, la formació contínua i la participació activa en la millora dels serveis.

### **5.3. Amb les administracions públiques**

Actuem amb lleialtat institucional, transparència i rigor en el compliment dels contractes i compromisos establerts. Facilem informació veraç i contrastada, i col·laborem de manera activa per garantir un servei públic eficient i alineat amb l'interès general.

### **5.4. Amb els proveïdors i col·laboradors**

Establim relacions basades en criteris objectius, ètics i de confiança, garantint la igualtat d'oportunitats en la selecció i contractació. Exigim el respecte als principis d'aquest Codi Ètic i promovem pràctiques responsables en la prestació dels serveis subcontractats.

### **5.5. Amb la comunitat i l'entorn social**

SERAF entén la seva activitat com una eina de cohesió social i de promoció de valors a través de l'esport. Promovem iniciatives que fomentin la participació, la inclusió i el benestar de la comunitat, contribuint activament a la dinamització social dels municipis on prestem servei.

Afavorim l'accés a la pràctica esportiva per a tots els col·lectius, amb especial atenció a persones en situació de vulnerabilitat, infants, gent gran i persones amb diversitat funcional, col·laborant amb entitats locals i projectes socials.

### **5.6. Impacte social i esportiu de l'activitat**

SERAF orienta la seva activitat a generar un impacte positiu, tant a nivell social com esportiu, més enllà de la prestació del servei.

Impulsem programes i accions que fomentin hàbits saludables, l'activitat física regular i l'educació en valors com l'esforç, el respecte i el treball en equip. Així mateix, promovem l'arrelament al territori, la col·laboració amb el teixit associatiu i la creació d'espais esportius inclusius, segurs i de qualitat.

## **6. Conductes no permeses i règim disciplinari**

Es consideren conductes no permeses totes aquelles accions o omissions que vulnerin els principis del present Codi Ètic, així com qualsevol actuació contrària a la legalitat, a les normes internes de l'organització o als estàndards de qualitat i seguretat del servei.

A títol enunciatiu i no limitatiu, es consideren conductes no permeses:

- Acceptar, sol·licitar o oferir comissions, regals, favors o beneficis indeguts que puguin comprometre la imparcialitat o la integritat professional.
- Falsejar, manipular, ocultar o alterar dades, registres, informes o documentació, tant en l'àmbit intern com en la relació amb tercers o administracions.
- Exercir assetjament, intimidació, discriminació o qualsevol forma de violència física o verbal.
- Abusar de la posició jeràrquica o exercir represàlies davant comunicacions, queixes o denúncies formulades de bona fe.
- Abandonar injustificadament el lloc de treball o desatendre el servei, especialment quan pugui afectar la seguretat o els drets de les persones usuàries.
- Fer un ús indegut de diners, caixes, cobraments, abonaments, bonificacions o recursos corporatius, així com utilitzar-los amb finalitats alienes a l'activitat professional.
- Accedir sense autorització a sistemes informàtics, bases de dades o informació confidencial, o fer-ne un ús indegut.
- Incomplir els protocols de seguretat, qualitat, higiene, prevenció de riscos o protecció de menors establerts en les instal·lacions i serveis.
- Realitzar conductes que puguin perjudicar greument la imatge, la reputació o la credibilitat de SERAF o del servei públic que es presta.
- Desenvolupar activitats incompatibles amb les funcions assignades o que puguin generar conflictes d'interès o competència deslleial.

L'incompliment del present Codi Ètic podrà donar lloc a l'aplicació del règim disciplinari corresponent, d'acord amb l'Estatut dels Treballadors i el conveni col·lectiu d'aplicació.

Les conductes es classificaran en funció de la seva gravetat, intencionalitat, reiteració i impacte en el servei, en:

### **Faltes lleus**

Incompliments puntuals o de menor entitat, sense afectació significativa al servei o a tercers.

### **Podran comportar, entre d'altres, les següents sancions:**

- Amonestació verbal.
- Amonestació per escrit.
- Suspensió de feina i sou de curta durada (segons conveni aplicable).

### **Faltes greus**

Incompliments rellevants, reiteració de faltes lleus o conductes que afectin la qualitat del servei, la convivència o la seguretat.

### **Podran comportar, entre d'altres, les següents sancions:**

- Suspensió de feina i sou.
- Trasllet de lloc de treball o canvi de funcions, si escau.
- Inhabilitació temporal per a determinades responsabilitats.

### **Faltes molt greus**

Conductes com la corrupció, el frau, el falsejament de dades, l'assetjament, les represàlies, la vulneració greu de dades o qualsevol actuació constitutiva de delictes o amb afectació greu al servei o a les persones.

### **Podran comportar, entre d'altres, les següents sancions:**

- Suspensió de feina i sou de llarga durada.
- Inhabilitació per a llocs de responsabilitat.
- Acomiadament disciplinari, d'acord amb la normativa laboral vigent.

Les sancions aplicables seran sempre les previstes en la normativa laboral vigent i en el conveni col·lectiu corresponent, garantint els principis de proporcionalitat, audiència prèvia i dret de defensa.

## **8. Canal Ètic i procediment d'investigació**

SERAF disposa d'un **Canal Ètic intern** com a mecanisme per comunicar possibles incompliments del Codi Ètic, de la normativa interna o de la legislació vigent. Aquest canal és accessible de forma confidencial i segura per a totes les persones vinculades a l'organització.

Les comunicacions es poden realitzar de manera **nominal o anònima** i han de fer-se sempre de **bona fe**, amb l'objectiu de contribuir a la millora del funcionament de l'organització i al compliment dels seus principis ètics.

El Canal Ètic està disponible a través dels següents mitjans:

-  Correu electrònic: [canaldedenuncies@seraf.cat](mailto:canaldedenuncies@seraf.cat)
-  Formulari web: <https://www.seraf.cat/#CANALDEDENUNCIES>

## **Procediment de gestió de les comunicacions**

Les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic seguiran, amb caràcter general, el següent procediment:

### **1. Recepció i registre**

La comunicació serà registrada i, en cas de no ser anònima, es confirmarà la seva recepció en un termini màxim de **7 dies naturals**.

### **2. Anàlisi preliminar**

Es realitzarà una valoració inicial per determinar la versemblança dels fets i la seva possible afectació, decidint si procedeix l'obertura d'una investigació o l'arxiu motivat.

### **3. Investigació interna.**

En cas d'admissió, es durà a terme una investigació interna amb recollida d'informació, respectant en tot moment la confidencialitat i limitant l'accés a la informació a les persones estrictament necessàries.

### **4. Resolució**

Es formularan les conclusions corresponents i, si escau, es proposaran mesures correctores o disciplinàries d'acord amb la normativa aplicable.

### **5. Comunicació del resultat**

Quan sigui possible, es comunicarà el resultat a la persona informant.

## **Terminis**

El procediment d'investigació es resoldrà en un termini màxim de **3 mesos**, ampliable fins a **6 mesos** en casos de major complexitat.

## **Garanties del sistema**

SERAF garanteix:

- La **confidencialitat** de la informació i, si escau, de la identitat de la persona informant.
- La **presumpció d'innocència** de les persones afectades.
- El **dret d'audiència i defensa** durant el procediment.
- La **prohibició expressa de represàlies** contra qualsevol persona que comuniqui fets de bona fe, les quals tindran la consideració de falta molt greu.

## 9. Acceptació i compromís

Totes les persones vinculades a SERAF hauran de signar una declaració de coneixement i adhesió al present Codi Ètic, com a requisit per al desenvolupament de la seva activitat professional dins de l'organització.

Mitjançant aquesta adhesió, es reconeix el coneixement dels principis, valors i normes de conducta recollits en aquest document, així com el compromís d'actuar d'acord amb aquests en l'exercici de les funcions professionals.

SERAF garantirà la difusió del Codi Ètic entre el seu personal i col·laboradors, facilitant-ne l'accés i promovent accions de sensibilització i formació per assegurar-ne la correcta comprensió i aplicació.

El compliment del Codi Ètic és responsabilitat de totes les persones que formen part de l'organització, i constitueix un element essencial per garantir un servei de qualitat, responsable i alineat amb els valors del servei públic.

## 10. Avaluació i revisió del Codi

El Codi Ètic es revisarà de manera periòdica, com a mínim cada tres anys, amb l'objectiu d'adaptar-lo a l'evolució normativa, organitzativa i social, així com a les necessitats dels serveis i instal·lacions gestionades per SERAF.

Així mateix, es podrà actualitzar en qualsevol moment quan es detectin canvis rellevants en el marc legal, en l'activitat de l'organització o com a resultat de l'experiència adquirida en la seva aplicació.

SERAF impulsarà mecanismes d'avaluació contínua del compliment del Codi Ètic, tenint en compte les incidències detectades, les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic i les aportacions del personal.

Qualsevol modificació del Codi serà comunicada de manera clara i accessible a totes les persones vinculades a l'organització, garantint-ne el coneixement i l'aplicació efectiva.

## ANNEX I. ACCEPTACIÓ I COMPROMÍS AMB EL CODI ÈTIC DE SERAF

**Jo,** ....., **amb DNI/NIE**  
....., **com a treballador/a de** ..... **al**  
**centre** .....

En qualitat de treballador/a, col·laborador/a o persona vinculada professionalment a SERAF (SERAF GARRAF SL, SERAF PENEDÈS SL i/o SERAF PENEDÈS 2 SL), declaro que **he rebut i conec el Codi Ètic de l'empresa.**

Entenc que aquest Codi recull els valors i la manera de treballar de SERAF, basada en el respecte, el compromís amb el servei públic i la qualitat en l'atenció a les persones.

Em comprometo a **tenir-lo present en el meu dia a dia** i a contribuir, amb la meva actitud i la meva feina, a mantenir un bon ambient de treball i un servei de qualitat.

**Lloc i data:** .....

**Signatura:** .....