



CODI ÈTIC

Compromesos amb les persones.
Compromesos amb l'esport.



Índex

0.	QUI SOM?	3
1.	Introducció	4
2.	Objectius del Codi Ètic	4
3.	Principis i valors ètics fonamentals	5
4.	Àmbit d'aplicació	6
5.	Compromisos ètics amb els grups d'interès i treball	6
6.	Conductes no permeses i règim disciplinari	8
7.	Canal Ètic i procediment d'investigació	8
8.	Acceptació	10
9.	Compromís de la Direcció	11
10.	Avaluació i revisió del Codi	11

QUI SOM?



SERAF és una empresa especialitzada en la gestió integral d'instal·lacions i serveis esportius municipals, compromesa amb la qualitat, la innovació i el servei públic.

La nostra activitat té com a objectiu promoure l'activitat física, la salut i el benestar de les persones mitjançant una gestió professional, propera i responsable.

Compromesos amb les persones.

Compromesos amb l'esport.

1. Introducció

SERAF entén l'activitat física i l'esport com una eina de salut, benestar, cohesió social i desenvolupament personal. La gestió d'instal·lacions i serveis esportius municipals representa una responsabilitat envers les persones, les administracions públiques i el conjunt de la comunitat.

Gestionar un equipament esportiu municipal implica molt més que oferir un servei: significa generar espais segurs, saludables, inclusivius i de confiança, promovent una pràctica esportiva accessible i de qualitat per a tothom.

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. Constitueix una eina de referència per fomentar una cultura basada en la integritat, la responsabilitat, la transparència, el respecte i la millora contínua.

Aquest Codi Ètic reflecteix el compromís de SERAF amb el servei públic, amb les persones usuàries, amb els equips de treball, amb les administracions públiques i amb la societat, orientant totes les actuacions cap a una gestió responsable, eficient i alineada amb els valors de l'organització.

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. Principis i valors ètics fonamentals

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.

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.

Responsabilitat ambiental

Desenvolupem la nostra activitat amb criteris de sostenibilitat, promovent l'ús eficient dels recursos naturals, així com bones pràctiques ambientals en totes les instal·lacions.

Proximitat i confiança

Construïm relacions basades en la proximitat, el respecte i la confiança amb les persones usuàries, els equips de treball i les administracions, garantint espais esportius segurs, inclusius i de qualitat.

Vocació de servei i promoció de l'activitat física

Entenem l'activitat física i l'esport com una eina per millorar la salut, el benestar i la qualitat de vida. Treballem amb vocació de servei públic, oferint una atenció propera, professional i orientada a generar un impacte positiu en la comunitat.

Respecte

Tractem totes les persones amb dignitat, empatia i consideració. El respecte és la base de les relacions amb les persones usuàries, equip de treball i col·laboradors i col·laboradores. Mantenim una tolerància zero davant qualsevol forma d'assetjament, abús o violència.

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 una pràctica esportiva accessible i inclusiva, eliminant barreres i garantint la igualtat d'oportunitats per a les persones usuàries.

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.

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.



4. 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.



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, i envers:



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.



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.

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.

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.

Comunitat i 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.

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.

Innovació i adaptació

Apostem per la innovació en la gestió esportiva mitjançant la digitalització, la millora de processos i la incorporació de noves metodologies de treball com una eina per millorar la qualitat dels serveis. Ens adaptem als canvis socials, tecnològics i organitzatius, incorporant noves metodologies, eines digitals i processos que permetin oferir una millor experiència a les persones usuàries i una gestió més eficient. A més, adaptem els nostres serveis a les diferents necessitats, nivells i objectius de les persones usuàries.

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.

7. 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, complint els requisits establerts per la Llei 2/2023 reguladora de la protecció de les persones informants. 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. Està disponible a través dels següents mitjans:

 canaldedenuncies@seraf.cat  Web: <https://www.seraf.cat/#CANALDEDENUNCIES>

Procediment de gestió de les comunicacions

RECEPCIÓ I REGISTRE

La comunicació serà registrada i, quan no sigui anònima, se'n confirmarà la recepció en un termini màxim de 7 dies naturals.



ANÀLISI PRELIMINAR

Es valorarà la informació rebuda per determinar la versemblança dels fets i decidir si escau iniciar una investigació o procedir a l'arxiu motivat.



INVESTIGACIÓ INTERNA

Es durà a terme la investigació garantint la confidencialitat, limitant l'accés a la informació a les persones estrictament necessàries.



RESOLUCIÓ

Es formularan les conclusions i, si escau, s'adoptaran les mesures correctores o disciplinàries corresponents.



COMUNICACIÓ DEL RESULTAT

Sempre que sigui possible, s'informarà la persona comunicant del resultat del procediment.

Terminis	Garanties del sistema
El procediment d'investigació es resoldrà en un termini màxim de 3 mesos , ampliable fins a 6 mesos en casos de major complexitat.	Confidencialitat de la informació i, si escau, de la identitat de la persona informant. Presumpció d'innocència de les persones afectades. Dret d'audiència i defensa durant el procediment. Prohibició expressa de represàlies contra qualsevol persona que comuniqui fets de bona fe, les quals tindran la consideració de falta molt greu.

8. Acceptació

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.

9. Compromís de la Direcció

La Direcció de SERAF assumeix el lideratge en la promoció dels valors recollits en aquest Codi Ètic.

Es compromet a actuar amb exemplaritat, transparència i responsabilitat en totes les seves decisions, facilitant els recursos necessaris perquè el personal pugui desenvolupar la seva activitat d'acord amb aquests principis.

Així mateix, impulsarà accions de sensibilització, formació i seguiment per garantir la correcta aplicació del Codi Ètic i fomentar una cultura basada en la integritat, el respecte i la millora contínua.

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.