

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

2. DESTINATARIS

2.1. Obligacions dels treballadors i treballadores

2.2. Obligacions de l'equip directiu

3. ELS NOSTRES COMPROMISOS

3.1. Compromís de l'equip directiu

3.2. Compromís amb els treballadors i treballadores

3.2.1. Respecte en el nostre lloc de treball

3.2.2. Garantia de salut i seguretat

3.2.3. Conflictes d'interès

3.2.4. Regals i invitacions

3.3. Compromís amb tercers

3.3.1. Amb l'Administració pública

3.3.2. Amb proveïdors

3.3.3. Amb clients

3.4. Compromís mediambiental

3.5. Compromís en la utilització d'informació i recursos

3.5.1. Maneig d'informació confidencial

3.5.2. Ús de recursos

3.5.3. Exactitud i rigor en els registres

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

4. ELS NOSTRES VALORS

4.1. Valors inherents al servei d'atenció a les persones

4.1.1. Responsabilitat envers el bé comú

4.1.2. Centralitat de les persones

4.1.3. Objectivitat i imparcialitat

4.1.4. Professionalitat, eficàcia i eficiència

4.2. Valors relacionats amb l'actuació dels professionals

4.2.1. Vocació de servei

4.2.2. Professionalitat

4.2.3. Confiança

4.3. Valors vinculats a les dimensions relacionals

4.3.1. Respecte a les persones i als seus drets

4.3.2. Qualitat del tracte

4.3.3. Qualitat del servei

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

INTRODUCCIÓ

Tot els serveis i personal de Tegar ha de ser especialment sensible al seguiment de normes de conducta estrictes. La tipologia de les persones ateses, la contractació amb administracions públiques i la varietat d'activitats que desenvolupa, fa que aquesta institució hagi de ser molt curosa en el manteniment, supervisió, correcció i actualització de dites normes de conducta.

L'eficàcia d'aquest codi requereix que sigui divulgat tant com escaigui entre el personal de l'entitat. Per tant, no és només un instrument preventiu enfront de responsabilitats, sinó també una eina bàsica de comportament de tot el personal.

Tegar aspira a que la seva conducta i la de les persones a ella vinculades respongui i s'acomodi a la legislació vigent i als principis ètics de l'entitat. Aquest codi recull en un sol document els principis, criteris i normes de conducta per la que s'hauran de regir els integrants de Tegar en el desenvolupament de les seves activitats professionals, construint així entre tots una veritable cultura corporativa positiva.

DESTINATARIS

El present Codi Ètic vincula i és d'aplicació per a tots els integrants de Tegar. Això vol dir tots els treballadors de l'entitat així com clients i proveïdors de la mateixa.

1. Obligacions dels treballadors i treballadores

Les obligacions bàsiques dels treballadors de Tegar seran: contribuir a crear una cultura de compliment, compromís amb el Codi Ètic, evitar les infraccions, informar dels riscos de cometre infraccions o de les infraccions mateixes en cas que es produeixin i conèixer les normes de la seva feina i complir-les. Així mateix, hauran de respectar el document de confidencialitat que tots signen en el moment de formar part de l'entitat.

2. Obligacions de l'equip directiu

Les obligacions dels directius de Tegar seran crear i promoure una cultura de compliment, crear una infraestructura necessària per a prevenir, detectar i reaccionar enfront els problemes, formar als treballadors/es en la importància del compliment normatiu i posar tots els mitjans disponibles per difondre els valors de l'entitat.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

ELS NOSTRES COMPROMISOS

El compromís és: "La vinculació laboral a nivell racional, emocional y transcendent, que busca el benefici mutu empleat/da - organització mitjançant una actitud proactiva per ambdues parts per tal de mantenir la qualitat d'aquest vincle a llarg termini."

1. Compromís dels directius i directives

Es comprometen a proporcionar tots els mitjans necessaris per difondre, promoure i incentivar els principis i els valors de Tegar i, d'aquesta manera, fer complir les pautes de conducta que contempla el codi. Els directius de l'organització han de mantenir una actitud exemplar i marcar un alt nivell d'exigència en el compliment del codi.

En concret, els directius s'han de comprometre a:

- Formar i conscienciar tots els empleats de la importància del comportament ètic i del compliment normatiu.
- Posar tots els mitjans necessaris per difondre els valors de l'empresa i fer complir les pautes del codi ètic.
- Dur a terme totes les actuacions que siguin necessàries per al compliment de la normativa vigent amb l'objectiu d'aconseguir el màxim respecte a la legalitat.
- Prevenir els comportaments contraris a l'ètica i assegurar el compliment de la legalitat.
- Reaccionar adequadament davant els supòsits d'incompliment.

2. Compromís amb els treballadors i treballadores de Tegar

2.1 Respecte en el nostre lloc de treball

A Tegar es promou que les persones amb certificat i altres col·lectius en risc d'exclusió social de la comarca s'integrin plenament a la societat a través d'un treball digne i justament remunerat. Creiem que és fonamental potenciar un clima laboral positiu i promovem que el tracte a qualsevol dels nostres companys es faci des dels principis d'igualtat, respecte i dignitat.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

Aquests principis es fonamenten en:

- La no discriminació en les nostres decisions per raons de raça, color, sexe, edat, nacionalitat, religió, orientació sexual, estat civil, discapacitat o qualsevol altra condició.
- Diversitat i inclusió. Reconeixem les capacitats diferents de totes les persones que formen part de Tegar i respectarem aquesta diversitat.
- Prevenció de l'assetjament. Es rebutjarà qualsevol conducta que generi un ambient ofensiu o hostil cap a qualsevol company, així com tota forma de violència o abús en el treball.
- Igualtat d'oportunitats. Qualsevol promoció respondrà als principis de mèrit i capacitat definits en els requisits del lloc de treball.
- Conciliació laboral. Es vetllarà sempre per la conciliació del treball amb la vida familiar i personal.

2.2 Garantia de la salut i la seguretat en el lloc de treball

El compromís de Tegar també vetlla per crear un entorn segur de treball, complint la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Per aquest motiu, fomentem que tots els integrants de l'organització estiguin formats en matèria de prevenció de riscos laborals. És fonamental que cadascun dels treballadors i treballadores entengui els riscos i perills que poden aparèixer i les pràctiques de seguretat que cal adoptar per desenvolupar la seva feina. Res no justifica treballar descuidadament o ignorar una norma de seguretat.

A més, és fonamental mantenir una actitud d'alerta en el lloc de treball i informar de qualsevol inquietud o dubte en matèria de seguretat a l'òrgan corresponent.

A aquests efectes, mitjançant aquest codi, es vol posar de manifest que està absolutament prohibida:

- La tinença, consum, compra, venda, intent de venda, distribució i fabricació de drogues il·legals en el lloc de treball, així com el consum d'alcohol, drogues il·legals i ús indegut de medicaments receptats mentre es desenvolupen activitats relacionades amb el treball.
- L'ocultació d'accidents de treball o incidents molt greus i la falsificació de registres de seguretat.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

2.3 Conflictes d'interès

Els conflictes d'interès apareixen quan els nostres interessos personals interfereixen de manera directa o indirecta amb els interessos de Tegar, és a dir, quan els interessos propis són contraris o entren en col·lisió amb els interessos de l'organització, o bé interfereixen en el compliment dels nostres deures i responsabilitats professionals o ens involucren a títol personal en alguna operació o decisió de l'entitat.

Per aquesta raó, tots els membres de Tegar hem d'abstenir-nos de representar l'entitat, o de voler intervenir o influir en la presa de decisions davant qualsevol situació en què tinguem un interès personal.

Cal que tots els membres de l'organització siguem conscients que un potencial conflicte d'interès existeix també quan aquest conflicte pertany a un familiar o amic.

2.4 Regals i invitacions

Tots els membres de Tegar hem de tenir present que no podem acceptar regals de cap proveïdor, ni tampoc podem oferir regals a cap client. Per això, si mai ens trobem en alguna situació semblant, ho comunicarem a l'òrgan corresponent, per tal que es valori si es tracta o no d'un regal de cortesia considerat socialment adequat.

3. Compromís amb tercers

Quan davant de tercers actuem com a treballadors de Tegar ens cal ser conscients que estem representant l'organització i que, per tant, tenim l'obligació de vetllar que el nostre comportament s'adeqüi a la imatge i als valors del projecte.

3.1 Amb l'Administració pública

En les relacions amb l'Administració pública, tots els integrants de Tegar ens comprometem a respectar fidelment el que estableix tant la normativa vigent com la normativa interna. En aquest sentit, ens adherim al principi de transparència, i les relacions amb els representants institucionals es duren a terme mitjançant els representants de Tegar designats a l'efecte. Tegar posa de manifest el seu absolut rebuig a qualsevol pràctica vinculada amb la corrupció en el marc de relacions amb les diferents administracions públiques, per tant, no acceptarà ni oferirà mai regals o comissions, tant en metàl·lic com en espècie.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

3.2 Amb els nostres proveïdors

Les relacions amb els nostres proveïdors es basen en els principis de lleialtat, transparència i col·laboració. Se seleccionen d'acord amb la idoneïtat dels seus productes/serveis, així com del preu, condicions d'entrega i qualitat. No s'acceptaran regals o comissions en metàl·lic o en espècie que puguin alterar les lleis de la lliure competència.

3.3 Amb els nostres clients

Cadascun dels integrants de l'organització hem de vetllar per donar una informació veraç en les activitats de promoció i no oferir informació als nostres clients que pugui induir a error. A través d'aquest codi, es rebutja rotundament:

- Qualsevol tipus de publicitat enganyosa.
- Descobrir, revelar, cedir o difondre qualsevol informació confidencial de Tegar.
- Oferir, sol·licitar o acceptar un avantatge no justificat de qualsevol tipus en les relacions comercials.
- Emprar violència, amenaça o engany per intentar alterar els preus que haguessin de concórrer de la lliure competència de productes i mercaderies.
- Acceptar cap ingrés procedent d'activitats il·lícites o que puguin ser objecte de blanqueig de capitals.

4. Compromís mediambiental

Tegar es compromet a vetllar pel respecte al medi ambient i a minimitzar l'impacte mediambiental en totes les seves activitats. D'aquesta manera, Tegar promou aquesta cultura a tots els seus integrants, i tots tenen l'obligació de conèixer, assumir i actuar d'acord amb els criteris establerts.

Les accions que es duen a terme són:

- Minimitzar les emissions de CO2
- Reduir, reutilitzar i reciclar els residus que es generen
- Fomentar un consum responsable dels recursos energètics
- Utilitzar, el mesura del possible, matèries primeres reciclades i reciclables

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

5. Compromís amb la utilització d'informació i recursos

5.1 Maneig de la informació confidencial

En el present codi s'estableix l'obligació de protegir la informació que posseïm en relació a Tegar. Tots els empleats/des hem de guardar confidencialitat sobre tota aquella informació que es considera reservada i delicada a la qual tinguem accés. Hem de preservar-la per tal que no pugui ser utilitzada de manera inadequada i abstenir-nos de fer-la servir indegudament en benefici propi o de tercers. Així mateix, cal que respectem la informació dels nostres clients i col·laboradors. Ens regim, en definitiva, pels principis de confidencialitat i privacitat.

5.2 Ús dels recursos

Cal ser conscients de la necessitat de tenir cura dels recursos de l'entitat i utilitzar-los de manera correcta. Actuem per assegurar-ne un bon ús, al menor cost i prevenint qualsevol maneig no autoritzat. Els béns de Tegar només es fan servir per a les finalitats per a les quals s'han posat a la nostra disposició. El material com ara els ordinadors, telèfons, faxos, fotocopiadores, eines, equips i vehicles, són per desenvolupar el nostre treball. Per tant, hem de fer-ne un ús racional.

5.3 Exactitud i rigor en els registres

L'exactitud i el rigor són criteris essencials i imprescindibles que cal seguir i tenim el deure d'assegurar-nos que en els nostres registres, se segueixen aquestes pautes.

En aquesta matèria és necessari:

- Conservar els registres d'una manera segura i seguir les directrius marcades.
- Cooperar amb els nostres auditors interns i externs.
- Assegurar-nos que no transferim, modifiquem i/o destruïm cap registre sense la deguda autorització.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

ELS NOSTRES VALORS

1. Valors inherents al servei d'atenció a les persones

Considerem que un servei d'atenció de qualitat que contribueix a millorar el benestar de les persones i té com a inherents els valors següents:

1.1 Responsabilitat envers el bé comú

L'activitat de servei implica assumir la màxima responsabilitat envers la promoció del bé comú des del respecte escrupolós als drets humans i sense cap tipus de discriminació per raó de la diversitat de les persones.

1.2 Centralitat de les persones

L'exercici del servei s'ha d'orientar i concebre des de la perspectiva de l'interès, els drets i les necessitats de les persones ateses, considerant-les en totes les seves dimensions i situant-les sempre en el centre de l'acció. Per fer-ho, cal promoure el diàleg i la deliberació amb elles, relacionant-s'hi de manera respectuosa i personalitzada, i assegurant les mesures d'igualtat efectiva necessàries per garantir l'accessibilitat, la inclusió i la no discriminació.

1.3 Objectivitat i imparcialitat

El servei s'ha de dur a terme de manera diligent i justa, sense supeditar-lo a prejudicis i tractes de favor, procurant la justícia, l'equitat i la igualtat d'oportunitats.

1.4 Professionalitat, eficàcia i eficiència

El servei d'atenció s'ha de fonamentar en la qualitat tècnica i humana, en l'acompliment de les seves finalitats i en l'ús adient dels recursos.

2. Valors relacionats amb l'actuació dels professionals

Les persones que integren els serveis de Tegar han de tenir com a propis un conjunt de valors en la seva tasca professional. Aquests valors, independentment de l'activitat, la secció i la posició que ocupin en l'organització, són vocació de servei, professionalitat i confiança.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

2.1 Vocació de servei

Els treballadors de Tegar han de desenvolupar la seva tasca amb:

- a.** Actitud de servei, d'atenció i d'ajuda a les persones, sempre orientada al bé comú.
- b.** Compromís, implicant-se en el servei i perseverant davant les dificultats.
- c.** Probitat, rectitud moral i honorabilitat.
- d.** Sensibilitat i empatia, amb voluntat de comprendre la realitat i les persones amb qui es relacionen i tenint en compte les seves circumstàncies i necessitats.
- e.** Orientació a resultats, cercant la consecució dels objectius de manera eficient i eficaç.
- f.** Proactivitat i actitud positiva per innovar, anticipar i adaptar, en la mesura que sigui possible, els paràmetres de la seva tasca, a fi d'assolir un servei millor.

2.2 Professionalitat

Els treballadors i treballadores han de desenvolupar la seva tasca amb:

- a.** Competència, d'acord amb els coneixements, les habilitats i les aptituds requerits per a la seva actuació professional i aplicant les accions formatives rebudes.
- b.** Dedicació i idoneïtat envers el desenvolupament de les seves funcions.
- c.** Honestetat, honradesa i subjecció al deure en les seves actuacions.
- d.** Rigor, tenint cura de la qualitat de l'activitat realitzada.
- e.** Responsabilitat, avaluant i retent comptes de la seva tasca.
- f.** Excel·lència, cercant la solució òptima i la millora contínua.
- g.** Exemplaritat, per poder esdevenir model i referent per als altres.

2.3 Confiança

Els treballadors i treballadores han de desenvolupar la seva tasca amb:

- a.** Imparcialitat, entesa com a desinterès subjectiu i equanimitat, i sense cap tipus de discriminació o tracte de favor, assegurant la justícia, la igualtat de tracte i d'oportunitats i el respecte pels drets de totes les persones ateses.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

- b.** Objectivitat, tractant els fets i les dades amb independència de les valoracions o prejudicis personals.
- c.** Transparència, amb la possibilitat d'exposar i explicar les seves accions sempre que s'escaigui.
- d.** Integritat, actuant d'acord amb l'ordenament jurídic i els valors ètics i socials, sent incorruptibles i alertant de les pràctiques reprovables.
- e.** Lleialtat a la institució, ajustant les seves actuacions a les polítiques i directrius estratègiques de l'organització.

3. Valors vinculats a les dimensions relacionals

Prestar correctament un servei comporta prioritzar el respecte a les persones i als seus drets, la qualitat del tracte que se'ls dona i del servei que se'ls ofereix.

3.1. Respecte a les persones ateses i als seus drets

Els treballadors i treballadores han de desenvolupar la seva tasca:

- a.** Actuant sempre des del màxim respecte a la dignitat de la persona i als seus drets i llibertats.
- b.** Fent una aplicació de la norma, procediment o protocol, des del respecte a la diversitat i sense discriminació per raó de naixement, ètnia, gènere, edat, estètica, religió, orientació sexual, opinió, condició social, diversitat funcional o altres fets diferencials.
- c.** Atenent les demandes de les persones amb equitat, assegurant la igualtat de tracte i d'oportunitats, evitant atorgar cap tracte de favor per qualsevol causa o circumstància.
- d.** Respectant les opcions individuals de les persones i el seu dret a prendre les pròpies decisions, sempre que sigui possible i sense imposar, per defecte, l'opció més estandarditzada.
- e.** Fent un ús escrupolós de les dades personals a les quals tinguin accés en la prestació del servei.

3.2. Qualitat del tracte

Els treballadors i treballadores han de desenvolupar la seva tasca:

- a.** Prestant servei a les persones sempre des de la proximitat en el tracte, la voluntat d'ajut i suport, generant confiança i col·laboració entre elles i l'entitat.

MANCOMUNITAT TEGAR DEL GARRAF

- b.** Escoltant, amb correcció, empatia, amabilitat i sensibilitat, i atenent especialment el grau de vulnerabilitat de les persones.
- c.** Facilitant la informació adequada i adaptada als interlocutors, atenent especialment les seves necessitats i tenint en compte les seves capacitats comunicatives i de comprensió.
- d.** Informant i orientant les persones ateses sobre els canals adients per formular queixes o suggeriments de millora del servei o fer qualsevol sol·licitud.
- e.** Vetllant per la seguretat i la protecció de les persones ateses.

3.3. Qualitat del servei

Els treballadors i treballadores han de desenvolupar la seva tasca:

- a.** Oferint una atenció àgil i diligent a la resolució de sol·licituds i/o conflictes, anticipant-se de forma proactiva a les necessitats de les persones quan sigui possible.
- b.** Gestionant adequadament el temps d'atenció a les persones.
- c.** Atenent les consultes i propostes en relació amb el funcionament del servei derivant-les a la via corresponent.
- d.** Facilitant i fomentant la participació i el diàleg amb les persones ateses, per detectar les necessitats i preferències, i contribuir a dissenyar, executar i avaluar els programes individuals.