

POL-CADMIN-1. Código de Ética Empresarial de Serveo  
10/07/2024

- // CÓDIGO:** POL-CADMIN-1.
  - // TÍTULO:** Código de Ética Empresarial de Serveo
  - // FECHA:** 10/07/24
  - // ALCANCE:** General
  - // VERSIÓN:** Tercera
  - // CANCELA A:** Segunda
- 

- // APROBADO POR:** Consejo de Administración
- // DIRECCIONES Y ÁREAS EMISORAS:** Asesoría Jurídica y Cumplimiento

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>2. RESPONSABILIDADES DE EMPLEADOS Y DIRECTIVOS</b> .....	<b>5</b>
2.1. RESPONSABILIDADES DE EMPLEADOS.....	5
2.2. RESPONSABILIDADES ADICIONALES DE DIRECTIVOS .....	5
2.3. VIOLACIONES DEL CÓDIGO.....	5
2.4. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO.....	6
<b>3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE COMPORTAMIENTO</b> .....	<b>6</b>
3.1. RESPETO A LA LEGALIDAD .....	6
3.2. INTEGRIDAD ÉTICA .....	6
3.3. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS .....	7
<b>4. RELACIÓN CON Y ENTRE LA PLANTILLA</b> .....	<b>7</b>
4.1. TRATO RESPETUOSO E INTERDICCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN .....	7
4.2. ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.....	7
4.3. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.....	7
4.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	8
4.5. RESPETO A LA INTIMIDAD Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS .....	8
4.6. FOMENTO DEL EQUILIBRIO PERSONAL Y PROFESIONAL .....	9
<b>5. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES APLICABLES</b> .....	<b>9</b>
5.1. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES.....	9
5.2. LEYES ANTICORRUPCIÓN.....	9
5.3. LEYES CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES .....	9
5.4. COMPETENCIA LEAL .....	9
5.5. PRECISIÓN EN LIBROS Y REGISTROS CONTABLES. INFORMACIÓN FINANCIERA VERAZ .....	10

<b>6.</b>	<b>COMPROMISOS CON TERCEROS Y CON EL MERCADO</b>	<b>10</b>
6.1.	CALIDAD	10
6.2.	CONFIDENCIALIDAD RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE TERCEROS	10
6.3.	TRANSPARENCIA, CREACIÓN DE VALOR Y GOBIERNO CORPORATIVO	11
6.4.	PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO EMPRESARIAL	11
6.5.	CONFLICTOS DE INTERESES	11
<b>7.</b>	<b>COMPROMISOS HACIA LA COMUNIDAD</b>	<b>12</b>
7.1.	MEDIO AMBIENTE	12
7.2.	COMPROMISO SOCIAL	12
<b>8.</b>	<b>CANAL ÉTICO</b>	<b>12</b>
<b>9.</b>	<b>ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA</b>	<b>13</b>

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo del presente Código de Ética Empresarial (el “Código”) es establecer los principios básicos a los que debe atenerse el comportamiento de las siguientes personas y entidades en el ámbito de sus actividades:

- // Grupo Serveo, S.L. y todas las sociedades que comprenden el Grupo (En adelante, “Serveo” o “el Grupo”) independientemente de su área de negocio, ubicación geográfica, o actividad.
- // Los miembros de los órganos de administración de Serveo, u otras sociedades del Grupo.
- // La Dirección y la plantilla de cualquiera de las sociedades que componen el Grupo.

A estos efectos, “Grupo” o “Serveo” se refieren tanto a Grupo Serveo, S.L. como al grupo de sociedades encabezado por dicha compañía, que incluye todas las empresas que controla directa o indirectamente. Se entiende que existe “control” cuando se posee la mayoría de los derechos de voto del órgano de administración.

Si existen leyes, prácticas o procedimientos internos aplicables a las personas físicas y jurídicas sujetas a este Código que sean más estrictos que sus disposiciones, aquellas gozarán de preeminencia.

Serveo velará por que los principios establecidos en este Código se observen en todas las sociedades en las que participa

## 2. RESPONSABILIDADES DE EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

### 2.1. RESPONSABILIDADES DE EMPLEADOS

Todos los empleados habrán de adherirse a los principios y los requisitos contenidos en este Código y velar por que otros particulares o grupos que efectúen actividades en nombre de Serveo, incluidos contratistas, agentes, consultores y otros socios comerciales, también lo hagan. Toda la Organización deberá entender correctamente las políticas, los procedimientos y otros requisitos de Serveo que resulten de aplicación al ejercicio de sus funciones, debiendo pedir ayuda a su mánager o al departamento de Asesoría Jurídica y Cumplimiento si fuera necesario.

Cualquier empleado que tuviera conocimiento o fundada sospecha de un incumplimiento o comportamiento contrario tanto a los principios básicos de este Código como a la legalidad y la normativa de Serveo deberá notificarlo través del Canal Ético habilitado para la tramitación e investigación de este tipo de informaciones.

Serveo cuenta con un Canal Ético en el que se garantiza la tanto la confidencialidad sobre la identidad de la persona remitente, como su anonimato, en caso de ser requerido, y adoptará las medidas necesarias para impedir repercusiones negativas debidas a notificaciones efectuadas bajo los principios de buena fe y al amparo del presente Código.

## 2.2. RESPONSABILIDADES ADICIONALES DE DIRECTIVOS

Toda la dirección habrá de velar por que sus colaboradores conozcan y respeten los comportamientos expuestos en este Código.

Asimismo, habrá de velar por que todos los procedimientos de vigilancia instaurados para garantizar el cumplimiento de este Código y las políticas y procedimientos de Serveo funcionan correctamente, notificándolo a su mánager en caso contrario.

## 2.3. VIOLACIONES DEL CÓDIGO

El incumplimiento de este Código puede constituir una infracción laboral y ser objeto de las oportunas sanciones, con independencia de otras responsabilidades en que pueda haber incurrido la persona empleada.

## 2.4. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO

Para resolver incidencias o dudas relativas a la interpretación de este Código y proponer medidas de mejora, se reunirá cuando sea necesario el Comité de Seguimiento y Cumplimiento, el cual, estará formado por las personas responsables de las siguientes Direcciones y áreas o por las personas en quien dichos responsables deleguen:

- // Dirección General (asistente con voz, pero sin voto).
- // Dirección de Asesoría Jurídica y Cumplimiento (presidencia).
- // Dirección de Organización y Recursos Humanos.
- // Jefatura de Auditoría Interna

A las reuniones del Comité de Seguimiento y Cumplimiento, se podrá invitar a otros asistentes que no formen parte de dicho Comité, con funciones de asesoramiento, con voz, pero sin voto en las decisiones. En el seno del Comité las decisiones se tomarán por mayoría simple y se aplicará el voto cualificado del presidente en caso de empates en las votaciones.

El Comité de Seguimiento y Cumplimiento dispone de la capacidad suficiente para plantear consultas y solicitar información relacionada con su cometido en todas las direcciones, áreas y a todo el personal de Serveo, quienes tendrán la obligación de colaborar y aportar la información solicitada con la mayor diligencia.

### 3. PRINCIPIOS BÁSICOS DE COMPORTAMIENTO

El comportamiento empresarial y profesional de las entidades y las personas sujetas a este Código deberá atenerse a los siguientes principios básicos:

#### 3.1. RESPETO A LA LEGALIDAD

Las actividades de Serveo se desarrollarán con estricto cumplimiento de la legislación aplicable.

#### 3.2. INTEGRIDAD ÉTICA

Las actividades empresariales y profesionales de Serveo y su plantilla se basarán en los valores de integridad, honestidad, evitación de toda forma de corrupción y respeto a las circunstancias y necesidades particulares de todo sujeto implicado en ellas. Serveo promoverá entre su plantilla el reconocimiento y la valoración de los comportamientos que sean acordes con los principios establecidos en el presente Código.

#### 3.3. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Toda actuación de Serveo y de su plantilla guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Estos principios básicos se traducirán en el cumplimiento de los compromisos que se recogen en los siguientes epígrafes del presente Código.

### 4. RELACIÓN CON Y ENTRE LA PLANTILLA

La relación de Serveo con su plantilla y la de sus integrantes entre sí se basará en el cumplimiento de los siguientes compromisos:

#### **4.1. TRATO RESPETUOSO E INTERDICCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN**

Serveo asume la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal. Toda persona empleada ha de ser tratado de forma justa y con respeto por parte de su mánager, colaboradores y compañeros. Cualquier conducta abusiva, hostil u ofensiva, sea verbal o física, no será tolerada.

#### **4.2. ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL**

Serveo no admite el trabajo infantil y no recurrirá al trabajo infantil ni incorporará a su actividad empresarial ningún producto o servicio procedente del mismo y velará por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad. Serveo exige a toda su plantilla y a sus proveedores la observancia estricta de este principio.

#### **4.3. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Toda la plantilla disfrutará de iguales oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional con independencia de su edad, sexo, estado civil, raza, nacionalidad y creencias. Serveo se compromete a establecer una política efectiva de igualdad de oportunidades para que las personas empleadas desarrollen su actividad profesional sobre la base del principio de mérito. Las decisiones de promoción estarán siempre basadas en circunstancias y valoraciones de carácter objetivo.

Asimismo, Serveo se compromete a mantener una política de inversión para el aprendizaje y la formación personal y profesional de su plantilla.

Toda la Organización respetará la política de igualdad de oportunidades en su ámbito profesional y apoyarán el aprendizaje personal y profesional de sus compañeros.

#### **4.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Serveo proveerá a su plantilla de un entorno seguro y estable, mantendrá actualizadas las medidas de prevención de riesgos laborales y respetará escrupulosamente la normativa aplicable en esta materia en todos los lugares en que desarrolle sus actividades empresariales.

Toda la plantilla es responsable de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad con el fin de protegerse a sí mismos, al resto de empleados y terceros. Asimismo, deberán hacer un uso

responsable del equipamiento que tengan asignado cuando desarrollen actividades de riesgo y divulgarán entre sus compañeros y colaboradores los conocimientos y promoverán el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos.

#### **4.5. RESPETO A LA INTIMIDAD Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS**

Serveo se compromete a solicitar y a utilizar exclusivamente aquellos datos de empleados que fueran necesarios para la eficaz gestión de sus negocios o cuya constancia fuese exigida por la normativa aplicable. Asimismo, Serveo tomará todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de los datos de carácter personal de que disponga y para garantizar que la confidencialidad en la transmisión de estos, cuando sea necesaria por razones de negocio, se ajuste a la legislación vigente.

Cualquier integrante de la plantilla que, en el desempeño de su actividad profesional, tengan acceso a información de otras personas empleadas respetarán y promoverán la confidencialidad de esta información y harán un uso responsable y profesional de la misma.

#### **4.6. FOMENTO DEL EQUILIBRIO PERSONAL Y PROFESIONAL**

Serveo valora los beneficios que para la plantilla y para el Grupo conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y las personales del personal empleado por lo que fomentará medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos.

### **5. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES APLICABLES**

#### **5.1. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES**

El negocio de Serveo depende en gran medida de las relaciones con las Administraciones de los países en que opera. En consecuencia, Serveo se compromete a mantener una comunicación abierta y honesta con sus socios gubernamentales. Toda persona empleada que interactúe con las Administraciones en nombre de cualquier sociedad que integra el Grupo Serveo deberá asegurarse de que todas las comunicaciones, tanto directas como a través de intermediarios, sean precisas y cumplan con todas las leyes y los reglamentos aplicables, incluyendo las relativas a grupos de presión y anticorrupción.



## 5.2. LEYES ANTICORRUPCIÓN

Serveo exige el cumplimiento de todas las leyes aplicables que prohíben el soborno, en especial el soborno de personal empleado por la Administración, incluido el Código Penal español u otra legislación de lucha contra la corrupción que pueda resultar de aplicación.

## 5.3. LEYES CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS

Los empleados deberán cumplir con todas las leyes contra el blanqueo de capitales, mantener negocios solo con socios con buena reputación y recibir fondos solo de fuentes legítimas. Los empleados, además, deberán tomar medidas razonables para detectar e impedir formas de pago inaceptables o sospechosas, e informar a su mánager o comunicarlo a través de los cauces establecidos si albergan cualquier sospecha o inquietud al respecto.

## 5.4. COMPETENCIA LEAL

Serveo proscribire cualquier actuación que suponga el ejercicio de prácticas ilegales de competencia desleal y se compromete a velar por el cumplimiento de las leyes de defensa de la competencia aplicables en los países donde realiza sus actividades.

## 5.5. PRECISIÓN EN LIBROS Y REGISTROS CONTABLES. INFORMACIÓN FINANCIERA VERAZ.

Las filiales de Serveo, independientemente de las geografías en la que operen o radiquen, deben tener implantadas prácticas contables que contribuyan a garantizar la precisión de sus libros y registros.

Serveo tiene la intención de proporcionar una visión fiable, fiel y justa de sus actividades en sus documentos contables y financieros.

Todas las transacciones realizadas por las entidades del Grupo deben registrarse en las cuentas de estas entidades de forma transparente y de acuerdo con las normas aplicables. Serveo prohíbe la falsificación de asientos contables o de cualquier documento contable o financiero. Ningún asiento falso o engañoso que pueda inducir a error a cualquier contable o responsable del control de gestión, podrá transcribirse en los libros contables de Serveo y sus entidades bajo ningún motivo.

## 6. COMPROMISOS CON TERCEROS Y CON ELMERCADO

### 6.1. CALIDAD

Serveo establece como directriz de su actuación empresarial la búsqueda de la máxima calidad en sus productos y en sus servicios y pondrá a disposición de su plantilla los medios necesarios para el desarrollo de los sistemas de gestión de calidad más adecuados en cada momento. Serveo buscará la mejora continua, la satisfacción de las expectativas de sus clientes y se esforzará por anticiparse a sus necesidades.

### 6.2. CONFIDENCIALIDAD RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE TERCEROS

Serveo garantiza el respeto de la confidencialidad y la privacidad de los datos de terceros que posea.

Serveo se compromete a preservar la confidencialidad de los datos con que cuente referidos a terceros, sin perjuicio de las disposiciones de carácter legal, administrativo o judicial que exijan entregarlos a entidades o personas o hacerlos públicos. Asimismo, Serveo garantiza el derecho de terceros afectados a consultar y promover la modificación o rectificación de los datos cuando esta sea necesaria. El personal de Serveo, en el desempeño de su actividad profesional, guardará la confidencialidad de los datos en los términos antes expuestos y se abstendrán de cualquier utilización inapropiada de esta información.

### 6.3. TRANSPARENCIA, CREACIÓN DE VALOR Y GOBIERNO CORPORATIVO

Serveo y su personal empleado basará sus relaciones con clientes, proveedores, competidores y socios, así como con accionistas, inversores y otros agentes del mercado en los principios de integridad, profesionalidad y transparencia.

Serveo asume como principio directriz de su comportamiento empresarial para con sus accionistas, inversores, analistas y el mercado en general, transmitir una información veraz, completa y que exprese la imagen fiel de cada una de sus sociedades y del Grupo, de sus actividades empresariales y de sus estrategias de negocio. La comunicación se realizará siempre conforme a las normas y en los plazos establecidos por la legislación aplicable.

La acción empresarial y las decisiones estratégicas de Serveo se enfocarán a la creación de valor para sus accionistas, la transparencia en su gestión, la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo en sus empresas y la observancia estricta de las normas que en esta materia estén en cada momento vigentes.

#### 6.4. **PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO EMPRESARIAL**

Serveo y las personas que integran la organización buscarán siempre, dentro de su ámbito de actuación y sus obligaciones, la mayor protección de cuantos bienes y derechos constituyan el patrimonio de las empresas del Grupo, preservando la confidencialidad de la información relativa al mismo, que solo podrá ser utilizada en relación con las actividades del Grupo. El personal empleado es responsable de proteger los activos del Grupo que les hayan sido encomendados y preservarlos de cualquier pérdida, daño, robo o uso ilegal o deshonesto.

#### 6.5. **CONFLICTOS DE INTERESES**

Toda persona empleada de Serveo deberá evitar situaciones que puedan suponer un conflicto entre sus intereses personales y los de Serveo y abstenerse de representar a una sociedad del Grupo y de intervenir o influir en la toma de decisiones cuando, directa o indirectamente, ella misma o tercera parte ligada a ella por cualquier relación económica, personal o profesional significativa tuviera un interés personal.

Los empleados que se encuentren en situación de conflicto están obligados a comunicarla a su superior jerárquico.

Los conflictos entre intereses personales e intereses de Serveo se resolverán siempre en beneficio de los segundos.

### 7. **COMPROMISOS HACIA LA COMUNIDAD**

#### 7.1. **MEDIO AMBIENTE**

Serveo se compromete al desarrollo de sus actividades desde el respeto, la protección del medio ambiente, y el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable.

En este sentido, se compromete a la gestión proactiva de los riesgos ambientales, poniendo a disposición de la organización los sistemas de gestión ambiental más adecuados.

A tal efecto, establecerá las mejores prácticas y promoverá entre su personal el conocimiento y la utilización de las mismas.

## 7.2. COMPROMISO SOCIAL

Serveo se compromete a una actuación socialmente responsable, en cumplimiento de la ley de los países en que actúa y, en particular, asume la responsabilidad de respetar la diversidad cultural y las costumbres y principios vigentes entre las personas y comunidades afectadas por sus actividades.

## 8. CANAL ÉTICO

Tanto la Dirección como la plantilla de Serveo tienen la obligación de informar de cualquier hecho presuntamente irregular, fraudulento o delictivo. Para ello, Serveo pone a su disposición, así como de cualquier contraparte con interés legítimo, un Canal Ético para denunciar con las máximas garantías de confidencialidad y la debida protección ante posibles represalias

En concreto, Serveo ha desarrollado la Política del Canal Ético y gestión de Comunicaciones en la que se explica el funcionamiento del Sistema Interno de Información implantado en el Grupo.

Serveo investigará todo hecho presuntamente irregular, fraudulento o delictivo, y garantizará la confidencialidad, el anonimato en caso de solicitarse, y no tolerará represalia alguna contra las personas que utilicen el mencionado canal de buena fe.

La Dirección de Asesoría Jurídica y Cumplimiento es la encargada de gestionar la operativa del Canal Ético, al cual se podrá acceder desde el siguiente vínculo: <https://serveo.integrityline.com/>

## 9. ACTUALIZACIÓN Y VIGENCIA

La aprobación de cualquier actualización de este Código corresponderá al Consejo de Administración de Serveo, y será de aplicación a partir del día siguiente a su difusión y publicación en la Intranet y/o Web de Serveo.

Este Código será revisado, por lo menos, una vez cada tres años por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica y Cumplimiento que elevará sus propuestas al Comité de Seguimiento y Cumplimiento, quien, además, podrá formular sus propias propuestas de mejora o promover la adaptación del Código de Ética Empresarial en su conjunto.

Asimismo, el resto de los profesionales del Grupo podrá realizar las sugerencias oportunas en relación con las secciones que les resulten aplicables. Todo ello, sin perjuicio de que cualquier cambio normativo que le pudiera aplicar, requiera su adaptación y/o modificación en el periodo de tiempo establecido en el mismo para su cumplimiento, en cuyo caso, la Dirección de Asesoría Jurídica y Cumplimiento se encargará de proponer al Consejo de Administración de Serveo las modificaciones pertinentes para su aprobación.

## HISTORIAL DE VERSIONES

### VERSIÓN 1

- // FECHA: 27/04/2022
  - // VERSIÓN: Primera
  - // CANCELA A: N/A
  - // MOTIVO / RESUMEN CAMBIOS: Emisión Política
- 

### VERSIÓN 2

- // FECHA: 30/06/2022
  - // VERSIÓN: Segunda
  - // CANCELA A: Primera
  - // MOTIVO / RESUMEN CAMBIOS: Cambio de denominación social de Cartera Ceres, S.L. a Grupo Serveo, S.L.
- 

### VERSIÓN 3

- // FECHA: 10/07/2024
- // VERSIÓN: Tercera
- // CANCELA A: Segunda
- // MOTIVO / RESUMEN CAMBIOS: Cambios en las direcciones y áreas emisoras, cambios en el alcance de aplicación, inclusión del Canal Ético, precisión del epígrafe relativo a la información financiera y actualización y vigencia.