



# CÓDIGO ÉTICO

## ÍNDICE

1.	Introducción .....	3
2.	Ámbito de aplicación.....	4
3.	Normas de Actuación.....	5
3.1.	Valores generales... ..	5
3.2.	Nuestro compromiso con LOS COMPAÑEROS.....	7
3.3.	Nuestro compromiso con LOS RECURSOS .....	11
3.4.	Nuestro compromiso con TERCEROS.....	14
3.5.	Nuestro compromiso con SERVIFORM.....	17
3.6.	Nuestro compromiso con EL MEDIO AMBIENTE Y LA ORDENACIÓN DEL TERRITORIO.....	19
4.	Aceptación y cumplimiento.....	19
5.	El Comité de Cumplimiento.....	20
6.	Vigencia .....	22

## 1. Introducción

---

El Código ético de SERVIFORM constituye el código de conducta de la Compañía y del resto de sociedades que componen su Grupo<sup>1</sup>, y contiene una recopilación de las normas éticas y directrices de comportamiento que deben ser guía en el desempeño diario de cada uno de los empleados, mandos intermedios, directivos y colaboradores de la compañía.

El propósito de este conjunto de normas, de obligada observancia para todo el personal del SERVIFORM, es ofrecer a todo su personal las directrices básicas de comportamiento que la Compañía entiende acorde a sus principios éticos, y garantizar de este modo que todos los miembros de la organización se rijan por unos valores comunes de honestidad, lealtad, justicia e integridad.

SERVIFORM es una empresa de servicios integrales que ofrece a sus clientes la mejor prestación con garantía de la máxima calidad, de la seguridad para sus trabajadores, y eficiencia en su respuesta.

Este Código representa mucho más que una mera declaración de buenas intenciones, y su incumplimiento puede llevar aparejadas sanciones de diversa índole, que en los casos más graves podrán determinar incluso el despido del trabajador infractor o la inmediata comunicación del incumplimiento a la Autoridad correspondiente.

En concreto, este Código constituye una de las herramientas desarrolladas por la Compañía encaminadas a la lucha contra la comisión de ilícitos penales en el marco empresarial, en cumplimiento de lo establecido en la LO 5/2010, de 22 de junio, y en la LO 1/2015, de 30 de marzo, en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica, y en las Circulares 1/2011 y 1/2016 de la Fiscalía General del Estado en esta materia.

El presente documento se integra en el modelo de *Corporate Compliance*

---

<sup>1</sup> En adelante, en este documento, cualquier referencia a SERVIFORM o la Compañía se entenderá hecha también a cualquier compañía del Grupo.

desarrollado e instaurado por SERVIFORM. Este modelo tiene por objeto establecer un sistema interno de prevención y lucha contra la comisión de ilícitos penales en el seno de la Compañía, habilitando todas las medidas y herramientas necesarias a tal fin.

Este Código, junto con el resto de documentos que integran el programa de *Corporate Compliance* de la compañía, tienen por objeto implementar en SERVIFORM una verdadera cultura de respeto al Derecho y de ética empresarial, mediante el establecimiento de medidas concretas de vigilancia y control del comportamiento de sus directivos y subordinados jerárquicos tendentes a la evitación de la comisión de delitos en el seno de la misma. La correcta implementación de este programa permitirá que la comisión de un delito constituya un acontecimiento accidental, de modo que la exención de la pena prevista en el Código Penal sea una consecuencia natural de dicha cultura.

En este sentido, debe recordarse que el comportamiento individual de cada integrante de la Compañía -con independencia de las responsabilidades penales que pudieran derivarse individualmente- puede tener graves consecuencias para SERVIFORM, no sólo de índole reputacional, sino también de naturaleza penal. Es por ello que la Compañía insta la máxima colaboración por parte de todos los destinatarios de este Código, en el estricto cumplimiento de sus principios.

Las normas y pautas de actuación que se describen a lo largo de este Código detallan los compromisos y responsabilidades que los destinatarios del mismo se comprometen a asumir. El presente Código no recoge todas las situaciones a las que los empleados, directivos u administradores pueden encontrarse, sino que únicamente se pretenden establecer unas pautas generales de comportamiento que puedan orientar la toma de decisiones en el desempeño del trabajo.

La compañía tiene implantados una serie de protocolos específicos que se inspiran en los valores de este Código y que regulan de forma concreta los procedimientos y normas de actuación.

SERVIFORM, encabezado por su Consejo de Administración, velará por el

cumplimiento y respeto de los principios y valores reflejados en el presente Código y promoverá cuantas acciones sean necesarias para el efectivo cumplimiento del mismo.

## **2.   Ámbito de aplicación**

---

El presente Código va dirigido y será de aplicación y de obligado cumplimiento para los siguientes destinatarios:

- i. Los empleados, personal y dependientes o bajo la autoridad de SERVIFORM con independencia de la modalidad contractual por la que se encuentren vinculados a la empresa, con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o funcional.
- ii. El personal directivo, tanto mandos intermedios como altos directivos de SERVIFORM.
- iii. Los miembros del Consejo de Administración de la sociedad.
- iv. El resto de empleados, directivos y administradores de sociedades filiales de la Compañía.

Al margen de estos destinatarios directos, la compañía velará porque los valores contenidos en este Código sean igualmente inspiradores de la actuación de cualquier proveedor, cliente o tercero.

Todos estos destinatarios están obligados a conocer el contenido del Código ético de SERVIFORM –que será oportunamente difundido por la compañía-, y asumen con la Compañía el compromiso de velar por el cumplimiento efectivo de sus principios y normas.

## **3.   Normas de actuación**

---

A continuación se definen las normas y principios de obligado cumplimiento que deben regir el comportamiento de la propia de compañía y de todos los

destinatarios de este Código.

En primer lugar citaremos los valores generales y, a continuación, las distintas normas y principios que SERVIFORM y los destinatarios del Código se obligan a asumir con los compañeros; con los recursos; con terceros; con la Compañía; y con el medio ambiente.

### **3.1. Valores generales**

#### **Honestidad e Integridad**

La honestidad y la integridad son valores que deben regir el comportamiento de los empleados, directivos y administradores de SERVIFORM tanto en sus relaciones internas (personal de la compañía) como en sus relaciones externas (clientes, proveedores, competidores...).

Cualquier conducta que atente contra estos valores de honestidad e integridad tendrá consecuencias muy perjudiciales tanto para la persona que las lleve a cabo como para la propia compañía, no solo en cuanto a imagen y reputación, sino también legales.

#### **Respeto a la legalidad**

Todos los destinatarios del Código respetarán el ordenamiento legal español o, en su caso, la legislación del país en el que estén desarrollando dicha su actividad profesional así como el tenor del presente Código.

Muy especialmente, SERVIFORM y sus empleados, directivos y administradores ratifican su compromiso de tolerancia cero con el delito, así como la importancia de la prevención y erradicación de cualquier conducta delictiva hasta sus últimas consecuencias.

#### **Compromiso social**

El compromiso social y la vocación de servicio a la comunidad será una máxima de

SERVIFORM y de cada uno de sus integrantes. La compañía no es ajena a las necesidades sociales y económicas de las comunidades en las que desarrolla su actividad, por lo que, en la medida de sus posibilidades trabajará para incrementar los beneficios que sus actividades empresariales aportan a las mismas.

### **3.2. Nuestro compromiso con LOS COMPAÑEROS**

#### **Igualdad de oportunidades**

SERVIFORM promueve el principio de igualdad y combate cualquier tipo de discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre ellos.

En cuanto a la igualdad de oportunidades, SERVIFORM promoverá la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, a la promoción de profesionales y a las condiciones de trabajo, así como al acceso a bienes y servicios y su suministro. Uno de los principios fundamentales de SERVIFORM consiste en proporcionar a todos sus trabajadores las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional. A tal fin, la compañía tiene establecido un Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres.

Los destinatarios entre cuyas funciones se encuentre la intervención en procesos de contratación, selección o promoción profesional, se guiarán para la toma de sus decisiones en criterios objetivos y atenderán exclusivamente a los principios de mérito y capacidad de los profesionales implicados, mostrando una actitud abierta ante la diversidad y siempre con el objetivo de identificar a las personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, garantizándose la imparcialidad y evitando cualquier tipo de discriminación, así como situaciones de favoritismo de ningún tipo.

Prueba del firme compromiso de SERVIFORM con el respeto a la igualdad entre sus trabajadores es la filosofía que la Compañía mantiene implantada desde el año

2005, consistente en la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, entre los que se encuentran las personas con discapacidad. SERVIFORM fomenta, de este modo, su formación e integración laboral, favoreciendo su desarrollo personal y profesional.

### **Respeto, dignidad e intimidad**

Toda persona tiene derecho a un trato justo, digno y respetuoso. El respeto debe primar en las relaciones entre todos los miembros de la organización así como en las relaciones con proveedores, clientes, competidores o empresas colaboradoras. SERVIFORM propugna un entorno de trabajo respetuoso y abierto a la diversidad en el que existe igualdad de oportunidades, la valía de cada individuo encuentra reconocimiento, y en el que toda persona es tratada con cortesía, honestidad y dignidad.

SERVIFORM combate especialmente cualquier manifestación de violencia, de acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, de abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de sus profesionales. En orden a prevenir cualquier tipo de conducta de esta naturaleza, SERVIFORM dispone de un Protocolo de Prevención del Acoso integrado en su programa de *Corporate Compliance*.

SERVIFORM respetará unas condiciones de trabajo justas, respetando el derecho de libre asociación y de negociación colectiva.

En particular, la Compañía condena y rechaza toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, según resulta definido en el Convenio 29 de la OIT, siendo de aplicación a todos los empleados y cualquier persona física y/o jurídica relacionada con la Compañía. Especialmente, SERVIFORM velará por el cumplimiento de las leyes que prohíben la explotación infantil, respetando los derechos de los niños y rechazando el trabajo infantil.

Además, la compañía otorga especial protección al derecho a la intimidad de cada uno de los empleados de SERVIFORM, respetándolos en todas sus

manifestaciones, y especialmente en lo que se refiere a sus datos de carácter personal. Por ello, la Compañía se compromete a no divulgar datos de carácter personal sin el consentimiento expreso de los trabajadores, salvo cuando medie requerimiento expreso de las autoridades judiciales o administrativas. La compañía tiene implantado el Protocolo de Prevención de Delitos contra la Seguridad de la Información, que tiene por objeto evitar, entre otras, conductas de esta naturaleza.

### **Trabajo en equipo**

SERVINFORM propicia un entorno de colaboración y cooperación entre sus empleados, incentivando el trabajo en equipo para una optimización de sus capacidades y recursos. Con este fin, los empleados deberán mostrar una actitud colaborativa y solidaria en el ámbito laboral, mostrando la máxima predisposición a compartir conocimientos y experiencias, lo que sin duda redundará en beneficio de la calidad del trabajo y del desarrollo profesional de cada uno de los trabajadores.

Los miembros de la compañía deben compartir conocimientos, experiencia y fomentar la excelencia y calidad en el desempeño del trabajo. Un entorno de colaboración y cooperación contribuirá a una mejora de la eficacia y eficiencia de la compañía y, por tanto, a la consecución de objetivos.

### **Seguridad y salud en el trabajo**

La prevención de accidentes laborales se erige como uno de los objetivos prioritarios de la Compañía, que pondrá todos los medios a su alcance para evitarlos, adoptando políticas de seguridad y salud efectivas, y adoptando las medidas preventivas necesarias para cumplir con la legislación vigente, con objeto de garantizar que el desarrollo de las actividades laborales tenga lugar en un entorno seguro y saludable.

SERVINFORM es consciente de que la salud y seguridad del personal de la Compañía es un elemento de importancia capital, por lo que se compromete a enfocar sus esfuerzos a la reducción de todos los riesgos existentes, ya sean leves,

moderados o graves.

Para alcanzar los objetivos, esta gestión de prevención se desarrolla por medio de la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión integrado de Calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales basados en las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y la especificación técnica OHSAS 18001:2007, respectivamente.

SERVIFORM dispone de un Servicio de Prevención Mancomunado, para velar por la seguridad y la salud de todos los trabajadores de la Compañía.

Con esta misma finalidad, SERVIFORM se compromete a:

- Disponer en todo momento de los medios materiales y humanos suficientes para garantizar una efectiva implementación de las políticas de seguridad y salud que se adopten.
- Cumplir rigurosamente con la normativa y la legislación vigente en la materia.
- Conservar las instalaciones de la compañía en perfecto estado, lo que requiere una planificación cuidadosa y unas labores de mantenimientos regulares y sistemáticas tendentes a prevenir riesgos de cualquier tipo.
- Garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica suficiente y adecuada a su puesto de trabajo y a sus necesidades, tanto en el momento inicial de la contratación como cuando tengan lugar cambios competenciales o tecnológicos.
- Velar porque aquellos proveedores subcontratados por SERVIFORM coordinen sus actividades en materia de prevención con el fin de procurar su seguridad en las instalaciones y el trabajo conjunto en base a la legislación vigente.

Actualmente, la vigilancia de la salud dentro de la empresa es llevada a cabo por una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Esta Mutua se

encarga de realizar un reconocimiento médico anual mediante el que se evalúan las posibles enfermedades profesionales en relación a la labor desempeñada por el interesado.

### **3.3. Nuestro compromiso con LOS RECURSOS**

#### **Confidencialidad de la información**

Los integrantes de SERVIFORM tienen, como consecuencia de su actividad profesional, acceso a datos e información de carácter confidencial de la Compañía, y muy especialmente de clientes y terceros, cuya revelación está terminantemente prohibida. También tendrá carácter confidencial la información relativa a clientes, compañeros, accionistas o terceros de cualquier otro tipo.

Se considera información confidencial de la Compañía toda aquella que no haya sido publicada por ésta, y que revele datos de cualquier naturaleza relativos al funcionamiento interno de la Compañía o a terceros vinculados con ella.

Los trabajadores deberán utilizar esta información exclusivamente en el ámbito laboral, y sólo podrán revelarla a aquellos profesionales de la Compañía que la necesiten conocer como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional.

Los destinatarios de este Código tampoco podrán utilizarla en beneficio propio, quedando expresamente prohibida la realización de duplicados ni reproducciones de esta información, reservándose la Compañía la posibilidad de establecer mecanismos informáticos de control tendentes a evitar fugas de información.

El deber de guardar secreto y de no usar la información confidencial en beneficio propio no se extingue con la finalización de la relación laboral del trabajador con SERVIFORM, quedando los destinatarios obligados a su cumplimiento incluso una vez desvinculados profesionalmente de la Compañía.

La Compañía prohíbe la utilización de información confidencial que cualquier trabajador hubiera obtenido por cualquier medio de cualquier otra compañía. SERVIFORM rechaza el uso de dicha información aun cuando su utilización o conocimiento pudiera ser beneficiosa para la Compañía.

El “Protocolo de Prevención de Delitos contra la Seguridad de la Información”, implantado por SERVIFORM en el ámbito del sistema de *Corporate Compliance*, prevé el establecimiento de normas específicas de actuación tendentes a la evitación de conductas de este tipo.

### **Sobre el buen uso de los activos**

Los destinatarios de este Código están obligados a hacer un uso responsable de los activos que SERVIFORM pone a su disposición para el desempeño de sus actividades.

Esto implica, en primer lugar, la asunción plena de que dichos bienes son propiedad exclusiva de la Compañía y, en segundo lugar, que deben ser utilizados de forma responsable y en beneficio de la sociedad, empleando la máxima diligencia para evitar posibles daños, pérdidas o robos.

Los activos que se definen en este apartado no se limitan a los bienes materiales, sino también a información y propiedad intelectual, incluyendo medios informáticos tales como Internet o el correo electrónico.

Los destinatarios quedan expresamente obligados a hacer un uso responsable de Internet y del correo electrónico, no estando permitido el uso indebido de la tecnología puesta a disposición de los trabajadores para provocar cualquier daño o *hacking*, especialmente, a empresas competidoras.

No se permite el acceso ni la descarga de contenidos no relacionados con la actividad profesional de SERVIFORM. Las comunicaciones que se entablen mediante estas herramientas deberán restringirse a las que se deriven de la actividad profesional.

Tampoco está permitida la instalación de *software* en los equipos de la Compañía sin la previa autorización del Departamento de Tecnologías o del Comité de Cumplimiento, que deberá supervisar el proceso de instalación.

A estos efectos, la compañía tiene implantado el “Protocolo de Uso de

Herramientas Informáticas”, que establece las normas de utilización de los medios y herramientas informáticas puestas a disposición del personal de SERVIFORM, y que forma parte del programa de *Corporate Compliance* instaurado en la compañía.

### **Propiedad intelectual e industrial**

Los destinatarios de este Código respetarán la propiedad intelectual e industrial de SERVIFORM. Esto incluye la prohibición expresa del uso indebido de marcas, patentes, *know-how*, logotipos, contenido audiovisual, o cualquier otro tipo de creación por parte de la Compañía, que únicamente deberán ser utilizados para los fines previstos.

Asimismo, los empleados de la Compañía también respetarán la propiedad intelectual e industrial de terceros, privándose de hacer uso de cualquier creación ajena en beneficio propio o de SERVIFORM sin la certeza de que los derechos que permitan su utilización han sido debidamente adquiridos.

El antes referido “Protocolo de Prevención de Delitos contra la Seguridad de la Información” también prevé normas preventivas de este tipo de ilícitos.

### **Sobre la correcta gestión de los recursos financieros**

Esta obligación, especialmente dirigida a aquellos destinatarios de este Código que desempeñen su actividad en los departamentos de contabilidad, administración y finanzas, impone a éstos el estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia económico económica, financiera y fiscal.

La información financiera de la Compañía reflejará del modo más claro, preciso y veraz la imagen fiel de la situación económica de la Compañía. Por ello, ningún destinatario de este Código distorsionará, ocultará ni modificará maliciosamente la información económica y contable de SERVIFORM.

Este principio general de transparencia afecta a la información financiera independientemente de que esta esté dirigida a accionistas, a mercados, a administraciones públicas, o a nivel interno.

Al margen de estas cautelas, los responsables de los departamentos de contabilidad, administración y finanzas deberán velar por el correcto uso de los recursos financieros y, en particular, deberán establecer los protocolos específicos de control que impidan el uso indebido de los mismos.

Para evitar la comisión de infracciones de esta naturaleza, SERVINFORM dispone del “Protocolo de Prevención de los Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, fraude de subvenciones y falsedad contable a efectos tributarios”.

### **Lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo**

La Compañía y todos los destinatarios de este Código deberán prestar especial atención al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la legislación aplicable sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo.

Para ello, los empleados de la Compañía deberán conocer o identificar a cualquier tercero que pretenda realizar transacciones con SERVINFORM de conformidad con los protocolos internos de actuación, absteniéndose de realizar operaciones con aquellos terceros que no hayan sido debidamente identificados, y con aquellos cuya actividad profesional suscite sospechas de ser ilícita.

Las obligaciones específicas establecidas por la compañía relacionadas con la prevención de este tipo de conductas aparecen recogidas en el “Protocolo de Prevención de los Delitos de Frustración de la Ejecución e Insolvencias Punibles”.

## **3.4. Nuestro compromiso con TERCEROS**

### **Lealtad en las relaciones con clientes**

SERVINFORM tiene como principal objetivo la satisfacción de sus clientes a través de la excelencia en la prestación del servicio. En este sentido, es objetivo de la Compañía establecer relaciones comerciales duraderas, basadas en la confianza mutua, la honestidad, e integridad, la buena fe y el compromiso y la profesionalidad de ambas partes.

Cada empleado que contacte directamente con clientes deberá esmerarse en

conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de éstos, sin obviar ningún dato que pueda resultar de interés.

En el desarrollo de sus actividades comerciales, SERVIFORM se obliga a publicitar sus productos en base a criterios y especificaciones objetivas, evitando cualquier tipo de falsedad o inconcreción que pueda generar engaño y equívocos al cliente actual o potencial.

### **Lealtad en las relaciones con proveedores**

La selección de proveedores de la Compañía debe estar basada en los criterios de imparcialidad, objetividad y buena fe, realizándose siempre en beneficio de la Compañía. Las relaciones con proveedores estarán basadas en el respeto, la confianza y la lealtad, con objeto de crear un marco de colaboración de acuerdo con los principios y valores consagrados en este Código.

Es objetivo de la compañía establecer relaciones comerciales duraderas basadas en la confianza mutua, en el compromiso, en la profesionalidad y experiencia de sus proveedores y contratistas.

El compromiso de excelencia y calidad en la prestación del servicio exige a su vez aplicar los siguientes criterios en la selección de proveedores: (i) solvencia económica y técnica, prestigio, cualificación y experiencia del proveedor o subcontratista, (ii) calidad del producto y precio, (iii) garantía de cumplimiento, (iv) anteriores colaboraciones entre ambas empresas y (v) respecto o cumplimiento del presente Código ético.

Además, se velará porque aquellos proveedores subcontratados por SERVIFORM coordinen sus actividades en materia de prevención de riesgos laborales con el fin de procurar su seguridad dentro de nuestras instalaciones y el trabajo conjunto en base a la legislación vigente.

Por último, los empleados de la Compañía se comprometen a mantener la confidencialidad de la información recibida por parte de proveedores; tanto la relativa a sus datos personales como a sus ofertas y condiciones.

### **Protección de la competencia**

SERVIFORM está preparada para competir exitosamente en el mundo comercial actual y siempre lo hará en pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables en materia de defensa de la competencia, antimonopólicas y de lealtad comercial.

Por ello, la Compañía prohíbe expresamente cualquier actuación realizada en connivencia con competidores que resulten contrarias a la normativa de protección de la libre competencia, tales como estrategias de fijación de precios u otras condiciones de venta, así como la asignación de clientes o territorios. La Compañía se compromete a concurrir en el mercado de manera leal y respetando la libre competencia.

En el mismo sentido, SERVIFORM no incurrirá, en la promoción y publicidad de sus servicios, en descalificaciones sobre los productos o servicios de sus competidores en aplicación de los principios de honestidad e integridad que debe regir la actuación de la compañía.

### **Lealtad con las Administraciones Públicas.**

Las relaciones con cualquier administración pública, fundación pública, organismos reguladores, agencias y entidades públicas empresariales o sociedad mercantiles de capital público deberán desarrollarse bajo las máximas de transparencia, honestidad y corrección.

En este sentido, se prohíbe a cualquier miembro de la compañía, tanto directamente como a través de intermediarios, que ofrezcan, concedan, traten de obtener o acepten ventajas o beneficios injustificados que pretendan obtener un beneficio para SERVIFORM, para sí mismos o para un tercero.

### **Responsabilidad social**

Nuestra responsabilidad y compromiso social constituyen dos de los pilares básicos de la Compañía.

SERVIFORM es una empresa comprometida con el desarrollo social, el

crecimiento de empleo, la investigación, la sostenibilidad y el bienestar de sus empleados y su entorno. Para ello, certifica sus acciones, promueve acuerdos con agentes sociales, fundaciones y mantiene estrechas relaciones con los centros docentes y universitarios.

### **3.4. Nuestro compromiso con SERVIFORM**

#### **Lucha contra la corrupción**

SERVIFORM rechaza cualquier conducta, práctica o actuación contraria a los valores de honestidad e integridad antes referidos, aunque pudiera derivar cualquier beneficio para la compañía en el desarrollo de sus relaciones con clientes, proveedores, suministradores, competidores, autoridades, administraciones públicas, etc.

En concreto se rechaza cualquier tipo de actuación que tenga como finalidad influir sobre la voluntad de personas ajenas a la empresa para lograr un beneficio directo o indirecto, ya sea para la persona individualmente considerada o para la empresa en su conjunto, mediante el ejercicio de prácticas no éticas o ilegales.

En consecuencia está prohibido hacer o recibir, directamente o por persona interpuesta, pagos, regalos, dádivas, compensaciones o promesas con los que se pretenda o pueda influir en el desarrollo normal de los negocios de la empresa, salvo los que expresamente sean autorizados por el protocolo específico que desarrolle la compañía.

Estos supuestos están catalogados como actos de corrupción, y son totalmente contrarios a este Código. A estos efectos, la compañía tiene implementado el “Protocolo para la Prevención de los Delitos de Corrupción Pública y Privada”, que integra el sistema de *Corporate Compliance* de SERVIFORM.

#### **Conflictos de intereses**

Los empleados de SERVIFORM se abstendrán de tomar parte en situaciones que puedan dar lugar a conflicto de intereses. Se entiende que puede existir un conflicto de intereses cuando surja un conflicto o relación directa o indirecta entre los

intereses personales del miembro de la compañía o de la persona relacionada con ésta y los intereses de SERVIFORM.

Para evitar cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto de interés los profesionales deberán actuar siguiendo las siguientes normas:

- i. Independencia: actuar en todo momento con profesionalidad, con lealtad a la Compañía y sus accionistas e independientemente de intereses propios o de terceros. En consecuencia, se abstendrán en todo caso de primar sus propios intereses a expensas de los de la Compañía.
- ii. Abstención: abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las entidades de la Compañía con las que exista conflicto de interés, de participar de las reuniones en que dichas decisiones se planteen y de acceder a información confidencial que afecte a dicho conflicto.
- iii. Comunicación: informar sobre los conflictos de interés en que estén incurso. A tal efecto, la concurrencia o posible concurrencia de un conflicto de interés deberá comunicarse por escrito al superior jerárquico inmediato, al Responsable de Recursos Humanos y/o al Comité de Cumplimiento, según proceda.

Los destinatarios de este Código deberán evitar situaciones que puedan suponer conflictos de intereses como los descritos, y deberán informar de aquellos casos en los que relaciones personales puedan interferir actual o potencialmente en decisiones comerciales o empresariales en perjuicio de la Compañía.

### **3.5. Nuestro compromiso con EL MEDIO AMBIENTE Y LA ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

La Compañía se compromete a cumplir estrictamente la normativa vigente en la materia, y a fomentar entre sus empleados una debida formación en la preservación del medio ambiente y en la ordenación del territorio.

Al margen de dar puntual cumplimiento a la normativa en esta materia,

SERVINFORM se compromete a conservar los recursos y la energía, racionalizando el consumo de los mismos así como a prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera, aguas e infraestructuras, de manera que las actividades sean ejecutadas y gestionadas de una manera respetuosa con el medio ambiente.

En este aspecto, SERVINFORM tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental, cuya misión es minimizar la huella ecológica de la Compañía, mejorando las condiciones y calidad del entorno, mediante la identificación y evaluación de los aspectos medioambientales considerados como significativos, de forma que sea fiel reflejo de la interacción de nuestras actividades con respecto al medio ambiente.

Asimismo, la compañía tiene implementado el “Protocolo de Prevención de Delitos contra el Medio Ambiente” en el marco del sistema de *Corporate Compliance*, con objeto de prevenir todas aquellas conductas contrarias a estos principios.

#### **4. Aceptación y cumplimiento**

---

Todo el personal que compone SERVINFORM está obligado a cumplir con el presente Código. Debe recordarse que dicho Código se integra en el sistema de *Corporate Compliance* instaurado por la Compañía, que tiene como finalidad la lucha y prevención de posibles actuaciones delictivas en el ámbito laboral y empresarial, con las graves consecuencias que ello conlleva.

Por ello resulta imprescindible la plena implicación de todo el personal integrante de la Compañía en el estricto cumplimiento de las normas básicas de conducta que recoge este Código, y que resultará determinante en el buen funcionamiento de la Compañía, así como en que la impecable reputación de la que goza perdure en el tiempo.

El incumplimiento de las normas contenidas en el presente Código conllevará la aplicación de las medidas disciplinarias pertinentes.

La Compañía se compromete a difundir el presente Código de Conducta, a mantenerlo debidamente actualizado, y a proporcionar las herramientas necesarias

para su efectiva implementación.

## **5. El Comité de Cumplimiento**

---

En estrecha relación con el presente Código ético, la compañía crea un Comité de Cumplimiento que, entre otras funciones, servirá de:

- (i) Organismo encargado de resolver las dudas que puedan surgir sobre la aplicación de este Código.
- (ii) Medio de canalización de aquellas denuncias que se produzcan ante la observancia de conductas contrarias a este Código.

Para facilitar la correcta aplicación de las normas establecidas en este Código, sus destinatarios están obligados a informar al Comité de Cumplimiento de los posibles incumplimientos del mismo. En caso de duda, los destinatarios deberán consultar siempre al Comité de Cumplimiento, que se constituye en aras de garantizar una implementación eficaz del Código ético de SERVIFORM.

Tanto la identidad del denunciante como los hechos denunciados gozarán siempre de la máxima confidencialidad. SERVIFORM se compromete a proteger los derechos de las personas que denuncian sus inquietudes de buena fe y no tomará represalias contra ningún destinatario de este Código que informe de lo que considera una posible violación del Código, solicite asesoramiento acerca de una práctica, acción o decisión concreta, o colabore con la investigación de una posible infracción.

La represalia que se tome frente a un empleado que denuncie de buena fe un acto mediante esta vía constituye una violación de este Código, por lo que los propios actos de represalias pueden ser objeto de denuncia.

El Comité de Cumplimiento ha sido constituido como vía de comunicación de los destinatarios, que de este modo dispondrán de un canal mediante el que reportar las conductas contrarias al Código que puedan observar.

El Comité de Cumplimiento, entre otras, tiene asignadas las siguientes funciones:

- Difundir el conocimiento del presente Código dentro de la organización y de terceros colaboradores con SERVIFORM.
- Fomentar el cumplimiento del presente Código, velando por su efectiva implementación y aplicación.
- Asegurar el correcto funcionamiento del canal de comunicación y reporte de denuncias dentro de la Compañía.
- Resolver las dudas relativas al Código que sea elevada por cualquiera de sus destinatarios.
- Reportar periódicamente al Consejo de Administración acerca del cumplimiento del Código ético de SERVIFORM, y proponer, en su caso, medidas de mejora.
- Tramitación de las denuncias y formulación, en su caso, de las propuestas de sanción correspondientes.

Con el fin de dar trámite a las denuncias presentadas, la compañía crea un Canal de Denuncias regulado en el denominado Protocolo de Denuncias, Investigación y Respuesta (Protocolo CIR), en el que se establece el procedimiento concreto que seguirá cada una de estas denuncias desde su presentación hasta su resolución, todo ello coordinado por el Comité de Cumplimiento.

## **6. Vigencia**

---

Desde su aprobación por el Consejo de Administración, el Código ético de SERVIFORM pasa a integrarse en la normativa interna de la Compañía, permaneciendo vigente en tanto no se apruebe su anulación o actualización.

Para la aprobación de las actualizaciones del Código que tengan lugar, se tendrán en especial consideración las recomendaciones y propuestas realizadas por el Comité de Cumplimiento.