CÓDIGO DE CONDUCTA

ServiCulture
Visitor Assistance

Control documental

Fecha	Versión	Modificaciones	Autor
07/11/2025	1.0	Creación	Alberto García

Lista de distribución

Departamentos
Público

Clasificación y estado del documento

Clasificación del documento	**Público**

Estado	**Aprobado**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN. 3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO DEL MANUAL Y DE LAS POLÍTICAS. 3
3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTUACIÓN INTERNA DE LOS INTEGRANTES. 4
4. POLÍTICAS 8
Política contra el Fraude y la Corrupción 8
Política de Conflicto de Intereses 12
Política de Regalos y Obsequios 15
Política de Relaciones Laborales 18
5. CANAL DE DENUNCIAS 20
6. ÓRGANO RESPONSABLE DEL CÓDIGO Y DE LAS POLÍTICAS 20
7. APROBACIÓN DEL CÓDIGO Y DE LAS POLÍTICAS 21

1. INTRODUCCIÓN.

El presente Código de Conducta (en adelante, el "Código") de Serviculture constituye la manifestación formal del compromiso ético que inspira y orienta todas las actuaciones de la empresa y de las personas que la integran. Este documento representa la norma de mayor jerarquía en materia de integridad y comportamiento institucional, y establece el marco de referencia al que deben sujetarse todas las decisiones, actuaciones y relaciones desarrolladas en el ámbito de actuación de la empresa, en línea con sus valores y los principios de responsabilidad, transparencia, legalidad y respeto que guían su actuación.

Este Código tiene por objeto definir y consolidar una cultura ética compartida, que favorezca un entorno de trabajo respetuoso, seguro, justo y profesional, orientado a la consecución de la misión de la empresa. Así, determina los principios de actuación que deben inspirar el comportamiento individual y colectivo de todas las personas vinculadas a la empresa garantizando la coherencia de sus conductas con los fines de su constitución.

Serviculture es una entidad de naturaleza privada, cuya finalidad principal es el impulso y desarrollo de actividades que desarrolla, siendo estas las siguientes:

- Diseño, venta y mantenimiento de plataformas tecnológicas para la reserva y venta de entradas.
- Prestación de servicios de prevención y gestión integral de visitas en espacios culturales y turísticos mediante la asignación de personal auxiliar.

Serviculture ejerce sus actividades en todo el territorio del Estado español.

En definitiva, el Código de Conducta de Serviculture no solo representa una herramienta de cumplimiento normativo, sino también un instrumento fundamental para consolidar la identidad institucional de la empresa y garantizar que sus objetivos se alcancen dentro de un marco de actuación ética, coherente

y respetuoso con los derechos de las personas y con los intereses generales del Sector al que sirve.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO DEL MANUAL Y DE LAS POLÍTICAS.

El presente Código de Conducta, así como las políticas que lo desarrollan y complementan, resultan de aplicación obligatoria para todas las personas que, con independencia de la naturaleza o duración de su relación con Serviculture, actúen en su nombre, representación, interés o bajo su autoridad. En particular, este Código vincula a:

- Las personas que ostenten facultades de representación de la empresa.
- Quienes ejerzan, de hecho o formalmente, funciones de administración o dirección.
- El personal contratado, cualquiera que sea la modalidad de su relación laboral o profesional.
- Las personas físicas o jurídicas con las que Serviculture contrate, subcontrate o colabore en el desarrollo de sus actividades, cuando actúen en su nombre o bajo su supervisión.

En general, todas aquellas personas que puedan actuar bajo la autoridad de Serviculture, en los términos previstos en el artículo 31 bis del Código Penal español.

A efectos del presente documento, todas las personas mencionadas serán referidas colectivamente como los "**Integrantes**".

El cumplimiento de este Código es obligatorio y exigible a todos los Integrantes sin excepción. Cada uno de ellos debe asumir un compromiso firme e inequívoco con los valores, principios y normas de conducta que aquí se recogen, actuando con integridad, responsabilidad y diligencia en el desempeño de sus funciones o actividades vinculadas a la empresa.

En particular, todos los Integrantes están obligados a:

- Conocer y respetar la normativa legal vigente aplicable en el ámbito de actuación de Serviculture, velando activamente por su cumplimiento.

- Conocer, comprender y aplicar los principios, directrices y políticas contenidas en este Código.
- Comunicar de forma diligente, a través de los cauces establecidos, cualquier sospecha o indicio de incumplimiento del Código o de las políticas asociadas.
- Promover el conocimiento y la difusión del Código entre los grupos de interés relevantes para Serviculture, contribuyendo así a la consolidación de una cultura ética sólida y compartida.

El compromiso ético de la empresa se materializa, por tanto, en la responsabilidad individual y colectiva de todos sus Integrantes, quienes deben actuar como garantes de los valores que fundamentan la actuación de la empresa.

3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTUACIÓN INTERNA DE LOS INTEGRANTES.

La actuación de todos los Integrantes de Serviculture debe regirse por una serie de principios éticos y de conducta que constituyen la base del presente Código. Estos principios reflejan el compromiso institucional con la integridad, la legalidad, la responsabilidad social y la excelencia, y son de aplicación obligatoria a todas las personas que forman parte de Serviculture o colaboran con ella.

En coherencia con los valores que sustentan su actividad, se establecen a continuación los principios rectores que deben guiar el comportamiento de todos los Integrantes:

a) Comportamiento ético e integridad personal y profesional

Los Integrantes deben mantener en todo momento una conducta ejemplar, actuando con honestidad, responsabilidad, profesionalidad y lealtad institucional. Sus acciones deben contribuir a preservar la buena reputación de la empresa, evitando cualquier comportamiento que pueda poner en entredicho su imagen, credibilidad o la confianza que la sociedad deposita en ella.

b) Respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales

Serviculture reafirma su compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el respeto pleno a los derechos y libertades fundamentales reconocidos internacionalmente. Este compromiso se traduce en la promoción de relaciones laborales dignas, inclusivas y libres de discriminación, así como en la colaboración activa con las comunidades en las que la empresa desarrolla su actividad.

c) Cumplimiento de la legalidad

Todos los Integrantes están obligados a conocer y cumplir la normativa legal vigente que resulte aplicable en cada momento, así como las políticas, normas internas y procedimientos establecidos por la empresa. El cumplimiento de la ley constituye una condición imprescindible para una gestión ética, profesional y transparente.

d) Transparencia y rendición de cuentas

La transparencia en la gestión es uno de los pilares de la actuación de Serviculture. Las decisiones deben adoptarse de forma objetiva y documentada, especialmente aquellas que afectan a la utilización de recursos públicos o privados. la empresa se somete anualmente a auditorías externas y publica sus cuentas y actividades relevantes en el Registro del Protectorado y en su página web.

e) Compromiso con la responsabilidad social

La empresa promueve la responsabilidad social como eje transversal de todas sus actuaciones. Esto implica la integración de criterios éticos y sociales en sus procesos, garantizando un entorno inclusivo, sin discriminación por razón de género, etnia, religión, discapacidad u orientación sexual, y respetuoso con la dignidad de las personas.

f) Respeto y protección del medioambiente

Serviculture se compromete a desarrollar su actividad conforme a principios de sostenibilidad y respeto ambiental. Los Integrantes deben actuar con criterios de eficiencia energética, reciclaje, reducción del impacto ambiental y cumplimiento

de la normativa ambiental aplicable, fomentando buenas prácticas ecológicas en el entorno laboral.

g) Prevención de la corrupción y rechazo al soborno

La empresa mantiene una política de tolerancia cero frente a cualquier forma de corrupción, soborno o tráfico de influencias. Está prohibido ofrecer, aceptar o solicitar cualquier tipo de incentivo que pueda condicionar la toma de decisiones. Este principio aplica tanto en relaciones con entidades públicas como privadas.

h) **Prevención y gestión de conflictos de intereses**

Los Integrantes deberán evitar situaciones que puedan comprometer su imparcialidad o generar conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa. Ante cualquier situación real o potencial de conflicto, deberán abstenerse de intervenir y comunicarlo a los órganos competentes de Serviculture.

i) Interacción ética con los poderes públicos

Las relaciones institucionales deben mantenerse dentro de los límites de la legalidad, el respeto institucional y la neutralidad política. La participación en partidos políticos u organizaciones ajenas a la empresa deberá realizarse a título personal y sin involucrar el nombre, recursos o imagen de Serviculture.

j) Relación responsable con la comunidad

La empresa trabaja por mejorar la calidad de vida y fomentar el desarrollo económico y social de su entorno. Los principios que rigen esta relación incluyen:

- Sensibilidad ante los cambios sociales.
- Comunicación clara y accesible de sus actividades.
- Fomento del empleo y la inclusión social.
- Apoyo a sectores y colectivos desfavorecidos.

k) Protección de la imagen y reputación institucional

La imagen y reputación de Serviculture son activos estratégicos que deben ser protegidos con rigor. Los Integrantes deberán actuar de forma que refuercen el prestigio de la empresa, absteniéndose de realizar manifestaciones o acciones que puedan perjudicarla, ya sea en medios tradicionales o digitales.

l) Seguridad y salud en el trabajo

Serviculture promueve entornos de trabajo seguros, saludables y respetuosos con la dignidad de las personas. Se compromete a adoptar y actualizar permanentemente las medidas necesarias para la prevención de riesgos laborales, conforme a la legislación vigente.

Todos los Integrantes deben:

- Cumplir rigurosamente las normas de seguridad.
- Usar adecuadamente los equipos asignados.
- Comunicar cualquier deficiencia o riesgo a través del Sistema Interno de Información.
- Promover buenas prácticas preventivas entre sus compañeros.

La seguridad y salud laboral son responsabilidades compartidas y esenciales para el bienestar de las personas trabajadoras.

m) Información reservada y confidencial

la empresa considera la información como un activo clave que debe ser protegido. Los Integrantes están obligados a preservar la confidencialidad de toda información a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones, salvo en los casos legalmente establecidos.

Esta obligación incluye:

- No divulgar información sensible a terceros ni utilizarla para fines ajenos.
- Evitar su acceso por parte de personas no autorizadas.

Cumplir estrictamente la normativa de protección de datos personales.

La empresa dispone de políticas específicas para preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

n) Uso y protección de los activos de la empresa

Los Integrantes son responsables del uso correcto y diligente de los recursos materiales e inmateriales puestos a su disposición.
Se considera un uso indebido:

- Utilizar los activos para fines personales o ajenos a la empresa.
- Instalar programas no autorizados.
- Realizar descargas que comprometan la seguridad digital.
- Compartir sin autorización información o contenidos protegidos por derechos de propiedad intelectual.

Serviculture pone a disposición los recursos necesarios para el desempeño profesional, y espera de todos sus Integrantes la máxima responsabilidad en su custodia y protección.

4. POLÍTICAS

Política contra el Fraude y la Corrupción

I. Introducción

La presente política tiene por objeto establecer el marco general de actuación para la prevención, detección, comunicación y gestión de conductas o situaciones que puedan constituir fraude o corrupción, en cualquiera de sus formas, en el ámbito de actividad de Serviculture.

Esta política está orientada a concienciar a todos los Integrantes de la empresa —órganos de dirección, empleados, colaboradores externos y cualquier persona que actúe bajo su autoridad— sobre la necesidad de actuar en todo momento con integridad, transparencia y responsabilidad, rechazando frontalmente cualquier práctica contraria a la legalidad, la ética institucional o los principios de buen gobierno.

Desde Serviculture se impulsa un mensaje claro e inequívoco de tolerancia cero frente al fraude, la corrupción y otras prácticas irregulares, reforzando el compromiso de la empresa con una cultura organizacional basada en la honestidad, el cumplimiento normativo y la rendición de cuentas.

En este contexto, se entiende por fraude toda conducta deliberada destinada a obtener un beneficio indebido, propio o para un tercero, que cause un perjuicio económico o reputacional a la empresa, sus fondos, su imagen o sus beneficiarios. Incluye, entre otras manifestaciones, la falsificación de documentos, el desvío o malversación de fondos, el uso indebido de recursos, la manipulación de registros contables, la presentación de información falsa o la ocultación de datos relevantes con ánimo de engaño.

Por corrupción se entiende cualquier acción u omisión que implique el abuso de poder, posición o influencia para obtener un beneficio ilegítimo, bien sea personal o para terceros, y que pueda afectar la imparcialidad, la equidad o la legalidad de las decisiones o actuaciones vinculadas a la empresa. Abarca el soborno, las comisiones ilegales, el tráfico de influencias, los conflictos de intereses no

declarados o mal gestionados, el uso indebido de información privilegiada o cualquier otra práctica contraria a los principios de equidad y transparencia.

Esta política forma parte del sistema interno de cumplimiento normativo de la empresa y se alinea con los principios recogidos en su Código de Conducta, reforzando el deber de todos los Integrantes de actuar como garantes del interés general y del uso responsable y ético de los recursos públicos y privados gestionados por Serviculture.

Asimismo, esta política responde al compromiso de la empresa con la legislación nacional e internacional en la materia, en particular con lo dispuesto en:

- El Código Penal español (artículos 286 y siguientes, y artículo 31 bis),
- La Ley 1/2015, de reforma del Código Penal en materia de responsabilidad penal de las personas jurídicas,
- La Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción,
- Y demás normativa aplicable en materia de integridad, transparencia y buen gobierno.

En consecuencia, todos los Integrantes deberán familiarizarse con el contenido de esta política, cumplir sus disposiciones y colaborar activamente en su efectiva aplicación, contribuyendo a la consolidación de una cultura institucional libre de prácticas fraudulentas o corruptas.

II. Medidas para la prevención, detección y actuación frente al fraude y la corrupción

Con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de la presente política, Serviculture ha adoptado un conjunto de medidas preventivas, reactivas y formativas que permiten minimizar la probabilidad de aparición de conductas

fraudulentas o corruptas, y, en su caso, facilitar su detección, análisis y respuesta oportuna.

Estas medidas se estructuran conforme a los principios de diligencia debida, proporcionalidad, transparencia, legalidad y mejora continua, y se integran en el sistema de control interno y gobernanza de la empresa.

Las principales medidas implementadas son las siguientes:

i. Canales de comunicación interna y de alerta temprana

Serviculture pone a disposición de sus Integrantes diversos canales de comunicación, accesibles y seguros, con el objetivo de favorecer la detección y notificación temprana de conductas irregulares o indicios de fraude o corrupción. Estos canales responden al principio de transparencia y tienen como finalidad fomentar una cultura organizacional basada en la confianza y la responsabilidad compartida.

ii. Canal interno de denuncias

Entre los instrumentos destacados se encuentra el Sistema Interno de Información, un canal específico de denuncias conforme a lo previsto en la Ley 2/2023, que permite a cualquier persona vinculada a la empresa comunicar de forma confidencial, e incluso anónima, cualquier hecho, conducta o sospecha razonable de fraude o corrupción.

El funcionamiento de este canal se rige por procedimientos que garantizan:

- La confidencialidad de la identidad del informante y de los hechos comunicados.
- La ausencia de represalias.
- La tramitación imparcial y en plazo de las comunicaciones recibidas.

iii. Monitorización y gestión de riesgos

La Alta Dirección de la empresa es responsable de identificar, evaluar y realizar el seguimiento de los riesgos asociados al fraude y la corrupción. Para ello, se implementa una metodología de análisis de riesgos que permite detectar áreas sensibles o de exposición elevada, y adoptar, cuando proceda, planes de tratamiento y acciones correctivas.

Esta monitorización es revisada periódicamente y se articula con el resto de controles internos de la organización.

iv. Relaciones con terceros bajo estándares éticos

Toda relación jurídica o institucional que Serviculture mantenga con terceros —especialmente con autoridades, organismos públicos, proveedores, colaboradores o entidades financiadoras— deberá regirse por criterios de honestidad, legalidad y transparencia.

En aquellos supuestos de mayor riesgo, se podrán aplicar protocolos o procedimientos específicos de diligencia debida, que contemplen, entre otros aspectos, cláusulas anticorrupción, evaluación reputacional, verificación de antecedentes o compromisos contractuales de integridad.

Estas relaciones estarán sujetas a la supervisión directa de la Alta Dirección y al control de la persona o equipo designado como responsable de cumplimiento normativo.

v. Régimen disciplinario y acciones legales

La comisión de actos fraudulentos o corruptos será objeto de las medidas disciplinarias que correspondan, conforme a la normativa laboral aplicable o a los estatutos de la empresa, sin perjuicio de la posible interposición de acciones legales o judiciales contra los responsables.

La gravedad de los hechos, su impacto institucional, la existencia de intencionalidad o reiteración y la cooperación del infractor en la investigación interna serán factores tenidos en cuenta para determinar las consecuencias aplicables.

vi. Formación y concienciación

Serviculture promueve programas formativos periódicos, dirigidos a todos los Integrantes, con el objetivo de reforzar los principios y valores de integridad, así como sensibilizar sobre los riesgos, señales de alerta, causas y consecuencias del fraude y la corrupción.

Estas acciones de formación podrán realizarse tanto de forma presencial como a través de medios digitales, y podrán ser de carácter obligatorio para determinados perfiles o funciones especialmente expuestas.

vii. Revisión continua de los controles y del mapa de riesgos

La eficacia de los controles implementados será objeto de revisión periódica, con el fin de adaptarlos a posibles cambios normativos, estructurales o operativos de la empresa.

Asimismo, el análisis de riesgos en materia de fraude y corrupción será actualizado regularmente, asegurando su adecuación a la realidad de Serviculture y la incorporación de nuevas amenazas o vulnerabilidades detectadas en el entorno institucional o sectorial.

I. Definición

La presente Política de Conflicto de Intereses tiene como finalidad establecer las directrices necesarias para garantizar que todos los Integrantes de Serviculture desarrollen sus funciones de forma objetiva, imparcial y en pleno alineamiento con el interés institucional de la organización, evitando cualquier interferencia derivada de intereses personales, familiares, profesionales o económicos.

El conflicto de intereses se produce cuando los intereses personales, ya sean directos o indirectos, reales, potenciales o percibidos, de un Integrante pueden influir o parecer influir en la independencia, integridad y transparencia de su juicio, decisiones o actuaciones en el marco de sus responsabilidades dentro de la empresa. Esta situación puede comprometer la legalidad, neutralidad o reputación de Serviculture, y minar la confianza de terceros en su imparcialidad y buen gobierno.

En este sentido, esta política recoge los principios y reglas de conducta necesarios para prevenir, identificar, comunicar, gestionar y, en su caso, resolver los conflictos de intereses que puedan surgir en el ámbito de actuación de la empresa. Todos los Integrantes están obligados a actuar con honestidad, lealtad institucional y sentido del deber, y a abstenerse de participar en situaciones en las que su juicio profesional pueda verse afectado por intereses ajenos a los fines de la organización.

Con carácter enunciativo, pero no limitativo, se consideran supuestos de conflicto de intereses aquellos en los que:

- Un Integrante puede obtener una ventaja personal —económica o de otra naturaleza— como consecuencia de su posición, funciones o acceso privilegiado en la empresa.
- Un Integrante utiliza relaciones o conexiones profesionales generadas a través de Serviculture para beneficiar actividades, negocios o intereses personales o de terceros allegados.
- Se emplean medios, equipos, instalaciones o información de la empresa para apoyar o desarrollar iniciativas externas de carácter privado o con ánimo de lucro.

- Un Integrante acepte u ofrezca pagos, regalos, favores o compensaciones que puedan influir en decisiones institucionales o comprometer la legalidad o la reputación de Serviculture (por ejemplo, en forma de sobornos, tráfico de influencias o favores indebidos).
- Un Integrante intervenga en procesos de selección, contratación, evaluación o asignación de recursos en los que estén involucradas personas allegadas (por vínculo de consanguinidad, afinidad, amistad íntima o relación económica), sin comunicar la situación y sin abstenerse debidamente.
- Un Integrante desempeñe cargos, actividades o colaboraciones externas que, por su naturaleza, sean incompatibles con los objetivos de la empresa o interfieran en su disponibilidad, dedicación o neutralidad.

Esta política es obligatoria para todos los Integrantes, quienes deberán actuar proactivamente para prevenir este tipo de situaciones y contribuir a la preservación de la confianza pública y la ética institucional.

II. Medidas para la prevención y gestión de los conflictos de intereses

Con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de la presente política y preservar la integridad, imparcialidad y transparencia en la toma de decisiones dentro de Serviculture. se han adoptado un conjunto de medidas preventivas, reactivas y formativas que permiten identificar, declarar, gestionar y resolver adecuadamente los conflictos de intereses.

Estas medidas tienen como finalidad fortalecer la confianza en la actuación de la empresa, evitar situaciones que puedan perjudicar su reputación o buen funcionamiento, y fomentar una cultura organizativa basada en la ética y la rendición de cuentas.

Las medidas concretas acordadas para la aplicación de esta política son las siguientes:

<u>i. Declaración temprana y voluntaria de potenciales conflictos</u>

Todo Integrante de la empresa que detecte, o tenga motivos para sospechar, que se encuentra ante una situación personal o profesional que pudiera dar lugar a un conflicto de intereses, está obligado a comunicarlo de forma inmediata al Alta

Dirección. Esta declaración debe realizarse de manera clara, completa y documentada, facilitando los elementos necesarios para su evaluación objetiva.

ii. Canal interno de información y denuncia

La empresa dispone de un canal interno habilitado para la presentación de denuncias o comunicaciones confidenciales, a través del cual cualquier Integrante puede informar de forma segura sobre la existencia de un posible conflicto de intereses, ya sea propio o ajeno. Este canal garantiza la confidencialidad de la identidad del informante, el respeto al debido proceso y la ausencia de represalias.

iii. Control reforzado en los procesos de selección

En el marco de los procesos de selección de personal para cualquier puesto de trabajo, todos los Integrantes implicados deberán:

Comunicar a la Alta Dirección cualquier relación personal, familiar o económica que pudiera afectar su imparcialidad en la evaluación de candidatos.

Abstenerse de participar en la valoración, selección o decisión final en caso de concurrencia de un posible conflicto de intereses.

Reportar cualquier irregularidad o situación de riesgo detectada durante el proceso de selección que pudiera comprometer su objetividad o la de otros participantes.

iv. Evaluación de casos por la Alta Dirección

La Alta Dirección será el órgano competente para analizar, con imparcialidad y garantías, los casos concretos en los que se haya detectado o comunicado una situación susceptible de constituir un conflicto de intereses.
En el marco de este procedimiento, se podrá:

- Requerir al Integrante implicado información adicional.
- Invitarle a participar en un procedimiento de revisión contradictorio, respetando su derecho a ser oído.

- Adoptar las medidas necesarias para prevenir daños a la empresa, que podrán incluir la abstención en la toma de decisiones, la reubicación funcional o, en su caso, la desvinculación de la relación profesional.

v. Formación y concienciación continuada

Serviculture organizará acciones de formación periódica y campañas de sensibilización dirigidas a todos los Integrantes, orientadas a:

- Identificar los supuestos más comunes de conflicto de intereses.
- Comprender sus implicaciones éticas y legales.
- Promover una actitud proactiva en su prevención y comunicación.

Estas acciones formativas podrán impartirse de forma presencial o en modalidad online, y se integrarán en los planes de formación interna de la empresa.

vi. Publicidad y accesibilidad de la política

La empresa garantizará la publicación y accesibilidad de esta política a través de su página web institucional, así como su disponibilidad en los canales internos de comunicación. De este modo, se asegura su conocimiento por parte de los Integrantes y de los terceros que se relacionen con la empresa.

vii. Asesoramiento externo en casos complejos o dudosos

En aquellos supuestos en los que, por su complejidad o falta de claridad, no pueda determinarse con certeza la concurrencia de un conflicto de intereses, la Alta Dirección podrá solicitar asesoramiento jurídico externo. Esta medida garantizará una valoración objetiva e independiente que oriente la toma de decisiones con base en criterios técnicos, normativos y de buenas prácticas.

Política de Regalos y Obsequios

I. Introducción

La presente Política de Regalos, Obsequios y Atenciones tiene como finalidad establecer las normas de conducta que deben observar todos los Integrantes de la empresa en relación con la aceptación y ofrecimiento de regalos, obsequios, invitaciones u otras formas de cortesía empresarial.

Mediante esta política, la empresa reitera su compromiso con los principios de integridad, imparcialidad, independencia y transparencia que deben guiar el comportamiento de quienes la representan, en cumplimiento de su misión social y en el marco de una actuación ética y responsable.

En un entorno institucional en el que las decisiones deben adoptarse exclusivamente en base a criterios objetivos, resulta esencial prevenir situaciones que puedan dar lugar a conflictos de intereses reales o aparentes, así como prácticas que puedan interpretarse como soborno, trato de favor o corrupción.

II. Ámbito de aplicación

Esta política es de aplicación a todos los Integrantes de la empresa, incluyendo, pero no limitándose a:

- Directivos y empleados.
- Voluntarios, colaboradores habituales y asesores externos.
- Personas físicas o jurídicas que actúen en nombre o por cuenta de la empresa.

Igualmente, se extiende a terceros con los que la empresa mantenga relaciones contractuales, institucionales o de colaboración, a quienes se les instará a respetar los principios aquí establecidos.

III. Definiciones

A efectos de esta política, se entiende por:

- Regalo u obsequio: Cualquier objeto, bien, producto o prestación material o simbólica entregado sin contraprestación económica, como forma de atención, reconocimiento o cortesía.
- Invitación: Participación gratuita o subvencionada en actividades recreativas, culturales, deportivas, de ocio o restauración, organizadas por un tercero.
- Ventaja indebida: Todo beneficio no justificado por una relación contractual o legal, que tenga por objeto o efecto influir indebidamente en la toma de decisiones.
- Conflicto de interés: Situación en la que los intereses personales, familiares o económicos del Integrante puedan interferir, o parecer que interfieren, con los intereses de la empresa.

IV. Principios rectores

- Prohibición general del ofrecimiento y aceptación de regalos: Queda prohibido aceptar u ofrecer regalos, obsequios, favores, invitaciones o cualquier otra forma de atención por parte de o hacia terceros, con independencia de su valor económico, salvo excepciones específicamente contempladas en esta política.
- Prevención de conflictos de interés y conductas corruptas: Toda conducta susceptible de ser interpretada como una forma de influencia indebida, corrupción, cohecho, soborno o trato de favor está expresamente prohibida.
- Rechazo inmediato de cualquier ofrecimiento no permitido: En caso de recibir una oferta de regalo o atención prohibida, el Integrante deberá rechazarla de inmediato, informando a su superior jerárquico o al canal ético correspondiente.
- Criterios de transparencia y ejemplaridad: La actuación de los Integrantes debe ser en todo momento transparente, coherente con los valores institucionales y capaz de resistir el escrutinio público.

V. Prohibiciones Específicas

Se enumeran a continuación las prohibiciones expresas aplicables a todos los Integrantes de la empresa:

- Solicitar regalos u obsequios: Está estrictamente prohibido solicitar regalos, atenciones, favores o invitaciones de cualquier tipo, directa o indirectamente, en el marco de la actividad profesional o institucional.
- Aceptar regalos de terceros relacionados con la empresa: Ningún integrante podrá aceptar regalos, obsequios, invitaciones, descuentos u otros beneficios de proveedores, contratistas, beneficiarios, donantes, colaboradores o entidades públicas o privadas con las que la empresa mantenga vínculos actuales o potenciales.
- Ofrecer regalos en nombre de la empresa: Queda prohibido ofrecer regalos u obsequios en nombre de la empresa, salvo que se trate de atenciones institucionales autorizadas formalmente por el CEO y ajustadas a criterios de austeridad y legalidad.
- Aceptar pagos personales o compensaciones económicas: Ningún Integrante podrá recibir, a título personal, pagos en metálico o en especie como contraprestación o gratificación por actuaciones vinculadas a su cargo o función en la empresa.
- Aceptar regalos en efectivo o equivalentes: Está terminantemente prohibida la aceptación de dinero en efectivo, tarjetas regalo, cheques, criptomonedas o cualquier otro medio de pago como obsequio, sea cual sea su cuantía.
- Invitaciones a viajes, espectáculos o comidas: La aceptación de invitaciones a comidas, cenas, viajes o eventos sociales solo será admisible si:

    - Tiene una justificación profesional o institucional clara.
    - Su coste es razonable y proporcional.
    - No se percibe como un intento de influir en decisiones futuras.
    - Cuenta con autorización expresa por escrito de la persona responsable del área o del órgano de cumplimiento.

VI. Excepciones justificadas

Con carácter excepcional y siempre que no exista riesgo de afectar la independencia, se podrá aceptar un regalo u obsequio cuando:

- Sea un detalle institucional promocional de escaso valor económico (por ejemplo, bolígrafos, calendarios, cuadernos, libros conmemorativos).

- Se reciba en el marco de un acto protocolario o conmemorativo, como congresos, encuentros oficiales o entregas de premios, siempre que su valor no sea significativo y no se trate de objetos de lujo.

Se cuente con autorización previa y por escrito del superior jerárquico o del responsable de cumplimiento.

En todo caso, los regalos recibidos deberán ser registrados y, cuando proceda, entregados a la empresa para su destino institucional o benéfico.

VII. Obligaciones de Comunicación

Cualquier Integrante que reciba una oferta de regalo o atención no permitida deberá rechazarla de forma inmediata y educada, informar a su responsable directo y documentar el incidente, si se considera relevante, para su seguimiento.

Si por razones operativas no fuera posible rechazar el regalo en el momento (por ejemplo, si se entrega por correspondencia sin previo aviso), el Integrante deberá comunicarlo inmediatamente y poner el objeto a disposición de la empresa.

VIII Formación, Difusión y Cumplimiento

La empresa promoverá actividades de formación periódica sobre esta política, dirigidas a todos los Integrantes, con el fin de asegurar su conocimiento y correcta aplicación.La política estará disponible en la web corporativa y se encontrará debidamente actualizada.
Su cumplimiento será supervisado por la Alta Dirección, que podrá requerir información, investigar posibles incumplimientos y proponer medidas correctivas.

IX Incumplimientos y Sanciones

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente política podrá dar lugar a medidas disciplinarias conforme a la normativa interna o laboral y a responsabilidades administrativas o penales, si los hechos se enmarcan en ilícitos regulados en la

legislación vigente (por ejemplo, cohecho, tráfico de influencias, corrupción en los negocios).

I. Objeto y alcance

La presente política tiene por objeto establecer los principios, normas de conducta y directrices aplicables en las relaciones laborales entre Serviculture y su personal, con el fin de promover un entorno de trabajo basado en el respeto mutuo, la responsabilidad profesional, la transparencia y el cumplimiento de la normativa laboral vigente.

Esta política es de aplicación obligatoria para todas las personas trabajadoras de Serviculture, independientemente de su puesto, tipo de contrato o modalidad de prestación de servicios.

II. Derechos y deberes laborales

Todos los trabajadores de Serviculture tienen derecho a desempeñar su actividad en condiciones que garanticen la dignidad, la igualdad, la salud, la privacidad y la no discriminación, y están obligados a cumplir con los principios éticos y las normas internas establecidas por la organización.

Los principales compromisos que asumen los trabajadores incluyen:

- Cumplir con las tareas asignadas con diligencia y responsabilidad.
- Respetar el horario de trabajo, los registros de jornada y los sistemas de control establecidos.
- Hacer un uso adecuado de los recursos y equipos proporcionados por la Entidad.
- Respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso.
- Observar en todo momento un comportamiento respetuoso hacia compañeros, superiores, clientes y terceros.

III. Organización del trabajo y control empresarial

1. Registro de jornada y control de accesos

Serviculture implementa mecanismos para el registro de jornada y control de acceso a sus instalaciones. Estos sistemas pueden incluir fichaje web, monitorización de dispositivos o control mediante credenciales personalizadas.

2. Uso de recursos informáticos y telemáticos

Los dispositivos, sistemas y recursos tecnológicos (ordenadores, móviles, correos, internet, etc.) deben utilizarse exclusivamente para fines profesionales. Se prohíbe expresamente su uso para actividades personales durante la jornada laboral.

Serviculture se reserva el derecho de supervisar dichos recursos, conforme a la legislación vigente y con pleno respeto a los derechos de los trabajadores.

3. Dispositivos corporativos y personales

Los dispositivos corporativos entregados al trabajador son personales e intransferibles, y deben utilizarse conforme a las instrucciones de Serviculture.

En caso de uso de dispositivos personales para fines laborales (por ejemplo, fichaje), se requerirá la autorización expresa del empleado.

4. Política de confidencialidad

El personal se compromete a no acceder ni divulgar información confidencial sin autorización expresa. Esta obligación se extiende más allá de la duración del contrato laboral, sin limitación temporal ni territorial. En desarrollo de esta obligación, las personas trabajadoras deberán firmar un acuerdo de confidencialidad individual, que será entregado al inicio de la relación laboral y conservará su vigencia tras la finalización de la misma, sin limitación temporal ni territorial.

Cualquier incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a medidas disciplinarias o legales.

IV. Formación, prevención y desarrollo profesional

Serviculture promoverá el acceso de su personal a:

- Acciones de formación continua.
- Planes de prevención de riesgos laborales.
- Evaluaciones de desempeño y desarrollo de competencias.
- Programas de mejora de la empleabilidad y conciliación laboral.

Asimismo, podrá requerirse la participación en cursos de formación obligatorios, y se gestionarán, cuando proceda, las bonificaciones correspondientes a través del crédito formativo disponible.

V. Uso de imagen, autorizaciones y comunicaciones internas

Cuando sea necesario y siempre con autorización previa del trabajador, la Entidad podrá utilizar la imagen personal con fines corporativos, exclusivamente para la promoción institucional de actividades.

El trabajador será informado sobre cualquier tratamiento específico de datos o uso de dispositivos que requiera su consentimiento individual, que se formalizará mediante formularios específicos o anexos.

VI. Supervisión y cumplimiento

El cumplimiento de esta política será supervisado por la Dirección. Cualquier conducta que vulnere sus disposiciones podrá ser comunicada a través del sistema interno habilitado o reportada directamente al responsable correspondiente.

El incumplimiento de las obligaciones previstas podrá conllevar la aplicación de medidas disciplinarias conforme a la legislación laboral y, en su caso, el ejercicio de acciones legales para la protección de los intereses de Serviculture.

5. CANAL DE DENUNCIAS

I. Definición

Se ha acordado la instalación de un canal de comunicación interno mediante el que trasladar a la Alta Dirección cualquier comportamiento irregular o delictivo detectado tanto por parte de los Integrantes de la empresa, como por terceros que tengan una relación con la misma.

En definitiva, se trata de una herramienta a través de la cual se comunican, de manera confidencial y anónima y con un sencillo formulario, las actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento del Código, de las Políticas y, en su caso, la comisión de un delito penal.

II. Reglas de utilización

A través del canal de denuncias, cualquier persona podrá presentar la oportuna comunicación/denuncia en caso de incumplimiento por parte de cualquiera de los Integrantes de la empresa.

El contenido mínimo de la comunicación/denuncia deberá contener necesariamente:

- Descripción sucinta de los hechos
- Identificación del Integrante contra el que se dirige la denuncia

Recibida la comunicación/denuncia se iniciarán las oportunas verificaciones y comprobaciones oportunas.

En todo caso, se garantizará el anonimato del denunciante, así como la confidencialidad
de la comunicación/denuncia cumpliendo escrupulosamente con la normativa de protección de datos.

6. ÓRGANO RESPONSABLE DEL CÓDIGO Y DE LAS POLÍTICAS

Será la Alta Dirección de la empresa el que asuma, respecto al Código y las políticas establecidas, las siguientes funciones:

- Encargarse de la revisión y actualización del Código y de las políticas periódicamente

- Resolver cuantas dudas de interpretación y/o aplicación del Código y de las políticas
- Recibir dudas o denuncias de actuaciones que atenten contra los principios recogidos en el Código o las políticas
- Poner en marcha el procedimiento de averiguación/esclarecimiento necesario, con especial énfasis en la exigencia de que en el mismo se garantice la audiencia de la persona/s involucradas
- Aprobar, según corresponda, la imposición de medidas coercitivas, laborales o de otra tipología, según corresponda
- Emprender, en representación de la empresa, las acciones legales o judiciales que fuera menester, de acuerdo al marco legal aplicable y cuando las circunstancias concurrentes así lo justifiquen.

7. APROBACIÓN DEL CÓDIGO Y DE LAS POLÍTICAS.

El Órgano de Gobierno de la empresa, ha tomado razón de este Manual, haciendo constar su aprobación. En todo caso, el Órgano de Gobierno, como órgano de vigilancia y control, podrá proponer la introducción de las modificaciones necesarias o convenientes,con la finalidad de mantener en todo momento un debido control de las actividades de la empresa a los efectos de que se minimice la comisión de riesgos penales.

Fecha: 07/11/2025

Firma: