

## MANUAL DEL EMPLEADO SERVISE S.A.

### ¡Bienvenidos a SERVISE S.A.!

En nombre de todos aquellos que formamos SERVISE S.A. y en el nuestro propio, es un placer darle la bienvenida a nuestra Compañía.

Nuestros valores son el estricto cumplimiento de la legalidad vigente, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón alguna, así como respetar íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos en nuestras relaciones contractuales con nuestros empleados y clientes.

Usted representa a nuestra Compañía ante nuestros clientes y es nuestro compromiso garantizarle las herramientas y los recursos necesarios para que lleve a cabo su trabajo correctamente.

Este Manual forma parte de su compromiso contractual con SERVISE S.A. y, al incorporarse a nuestra empresa, acepta expresamente los derechos, normas y obligaciones contenidas en este documento así como en el Código Ético y cuantos otros documentos relativos a su relación laboral con la Empresa se vayan publicando.

Contiene toda la información e instrucciones necesarias para el correcto desempeño de sus responsabilidades, debiendo cumplir las indicaciones contenidas en el mismo con lealtad y diligencia.

Ningún empleado de SERVISE S.A. colaborará conscientemente con terceros en la violación de ley alguna, ni participará en actuaciones que comprometan el respeto al principio de legalidad.

SERVISE S.A. tiene como principio fundamental, mantener un comportamiento honesto e íntegro en todas sus actuaciones, evitando toda forma de corrupción y respetando en todo momento las circunstancias y necesidades particulares de todos los sujetos implicados en las actividades empresariales y profesionales de la Empresa por lo que usted deberá seguir esos principios en todo momento.

Para cumplir con este respeto a la ley y al buen hacer en las relaciones con nuestros clientes y con nuestros empleados, existe un Código Ético y un Canal Ético o de Denuncias, a través del cual se deberá poner en conocimiento de SERVISE S.A. cualquier sospecha de incumplimiento del Código Ético o conducta irregular que se detectase. Este canal está a disposición de proveedores, clientes y empleados y su funcionamiento está descrito en este manual así como en la página web.

Le animamos a leerlo detenidamente y familiarizarse con el mismo, sugiriéndole contacte con su inmediato superior o el Responsable de Recursos Humanos si precisa alguna aclaración.

José Manuel Redondo - Valentin Guerra

## **1.- Presentación de la Compañía**

SERVISE S.A. es una empresa constituida en 1987 en Torrejón de Ardoz y autorizada por la Dirección General de la Policía con el número 1134. Su ámbito de actuación se sitúa en Madrid y Castilla la Mancha.

Nuestra experiencia en vigilancia y protección nos permite ser un punto de referencia en el sector disponiendo de vigilantes de seguridad, armados o no, perfectamente formados y homologados, así como la solvencia de más de dos décadas de experiencia en el sector de la seguridad privada.

Sus actividades principales se enmarcan en los servicios de seguridad, vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como en certámenes, ferias, convenciones o cualquier otro acto público.

SERVISE S.A. pone a disposición de sus clientes vigilantes de seguridad, armados o no, perfectamente formados, y sus servicios

## **2.- El Código Ético de Conducta**

El Código Ético de Conducta (en adelante, el “Código Ético”) recoge el catálogo de Principios Éticos y Normas de Conducta que ha de regir la actuación de todos los empleados de SERVISE S.A.

SERVISE S.A. declara como Principio Ético Fundamental que rechaza cualquier forma de corrupción y que velará de forma inequívoca para que en el seno de la empresa y en sus relaciones con terceros se observe un comportamiento honesto e íntegro, sin discriminación alguna y cumpliendo en todo momento con los preceptos legales establecidos de forma tal que no quepa lugar a duda de su compromiso, prestando además especial interés a aquellas normas y recomendaciones que sean específicas de su actividad, comprometiéndose a actualizar y revisar todos sus procesos internos de forma permanente a fin de adecuarlos a las circunstancias de cada momento.

La naturaleza de este Código Ético es brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad. Los empleados deben pedir asesoramiento en caso de duda acerca del marco ético.

Los trabajadores de SERVISE S.A. deben evitar siempre cualquier conducta que pueda dañar o poner en peligro a la empresa o su reputación, actuando de forma legal y honesta.

Esta obligación corresponde a todos los empleados sean cualesquiera.

Este Manual del Empleado y el Código Ético de Conducta , incluyen como Anexos, formando parte del mismo, todos aquellos documentos que los desarrollen tales como el Plan de Protección de Riesgos Laborales, el Plan de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres de la Comunidad de Madrid, el Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual, por razón de sexo y psicológico o moral, las normas de LOPD, la normativa del Departamento de Compliance, el Canal de Denuncias y cuantos fueran desarrollándose.

### **3.- Personas Sujetas**

El presente Manual del Empleado y el Código Ético son de aplicación en su totalidad a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de SERVICE S.A. así como a colaboradores mercantiles o profesionales externos.

### **4.- Obligación de conocer y cumplir el Manual del Empleado y el Código Ético**

Todos los empleados, directivos y colaboradores externos, tienen la obligación de conocer y cumplir el Manual del Empleado y el Código Ético y de colaborar para facilitar su implantación en SERVICE S.A.

Asimismo están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocados, con el fin de lograr el adecuado conocimiento de ambos documentos y normas de régimen interno o de conducta de SERVICE S.A.

### **5.- Control de la aplicación del Código Ético**

El Departamento de Recursos Humanos y el Órgano de Compliance de SERVICE S.A. velarán por la correcta comunicación de estos documentos a todos los empleados y a las personas que por cualquier circunstancia deban estar sujetas a las normas de estos

### **6.- Principios Éticos generales de SERVICE S.A.**

El máximo respeto a la legalidad, los derechos laborales, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, el buen gobierno corporativo así como la ética profesional, son los principios empresariales de SERVICE S.A.

### **7.- Igualdad de oportunidades y no discriminación**

SERVICE S.A. proporcionará las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil o condición social. Los trabajadores de SERVICE S.A. se atenderán en todo momento, al principio de igualdad y no discriminarán a compañeros, trabajadores, directivos o personas con las que se relacionasen durante el desarrollo de su actividad laboral por ninguna causa.

Los procesos de contratación, selección y/o promoción profesional estarán guiados por criterios de objetividad e imparcialidad, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades, identificando aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir.

Las conductas de acoso, abuso, intimidación, discriminación o cualquier otro tipo de agresión física o verbal, no se permitirán ni tolerarán en el trabajo.

SERVISE S.A. velará por la no discriminación de personas con discapacidad rechazando cualquier conducta contraria a este principio.

Todos los empleados deberán promover que no se produzcan dichas situaciones y, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo, sin distinciones por razón de posición, edad o cualquier otra que resultase contraria a los principios Éticos de SERVISE S.A.

#### **8.- Conciliación del trabajo y vida personal**

Los Directivos de SERVISE S.A. promoverán un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, procurando que sea posible la conciliación de los requerimientos del trabajo con su vida personal y familiar.

#### **9.- Prevención de riesgos laborales**

SERVISE S.A. cumple íntegramente con la legislación aplicable en esta materia, aplicando las medidas establecidas en sus Protocolos de Riesgos Laborales y verificando la actualización de los mismos.

Todos los empleados respetarán en todo momento las medidas implantadas por la empresa en esta materia, asumiendo los procedimientos establecidos por la organización y cumpliendo con lo indicado en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, del cual reciben una copia junto al presente Manual del Empleado.

El incumplimiento deliberado de cualquiera de las Normas de Prevención de Riesgos Laborales, será considerado como una Falta Grave pudiendo ser sancionada por la Empresa y, las consecuencias que pudieran derivarse de dicho incumplimiento, será imputable exclusivamente al Trabajador quedando la empresa liberada de cualquiera responsabilidad.

## **10.- Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social**

Los empleados han de comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, poniendo los medios que sean recomendados por SERVICE S.A. a este respecto y siguiendo aquellos que sean práctica habitual en las políticas laborales y profesionales a este respecto.

## **11.- Derechos Laborales y Sindicales**

SERVICE S.A. respetará los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos legalmente, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo.

Todo aquel empleado que detecte el más ligero indicio de cualquier situación y/o actuación que pudiera dar lugar a la vulneración de derechos laborales o sindicales, deberá comunicarlo de inmediato al Responsable de RRHH y de Compliance.

## **12.- Cumplimiento de la normativa y comportamiento ético**

Los empleados cumplirán tanto las disposiciones generales (leyes, reglamentos, etc.) como la normativa interna de SERVICE S.A. que sea aplicable a su actividad.

Todo empleado que se vea implicado en cualquier grado, en un procedimiento judicial penal o expedientes administrativos que les afecten en su labor profesional, deberá comunicarlo de inmediato a Recursos Humanos y al Órgano de Compliance.

Todo el personal deberá velar por la integridad de las relaciones con clientes y Proveedores, garantizando que durante la vigencia de las relaciones contractuales se cumplen los requisitos establecidos de forma inequívoca y transparente. La información publicada o difundida por parte del personal para con los clientes y Proveedores, será veraz e inequívoca.

## **13.- Conflictos de interés**

Un conflicto de interés se produce cuando los intereses personales de un empleado o los de un tercero compiten con los intereses de la empresa.

Los empleados actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los de SERVICE S.A. o sus clientes.

Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los empleados con la propia empresa, como en las que mantengan con los clientes de la misma, los proveedores o cualquier otro tercero.

Los empleados se abstendrán de participar en cualquier forma en actividades comerciales realizadas por SERVISE S.A. en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada.

La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos internos establecidos, evitando en la medida de lo posible relaciones de exclusividad.

Los empleados se relacionarán con los proveedores de forma lícita y ética, y su selección se registrará por criterios de objetividad y transparencia que deberán poder ser acreditados.

Si se produjese un Conflicto de Interés el empleado deberá comunicarlo de inmediato a su superior jerárquico, al Responsable de RRHH o al Responsable de Compliance.

Los empleados se abstendrán de utilizar en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés de la empresa

#### **14.- Regalos o comisiones**

Los empleados tienen prohibido la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en la empresa en beneficio propio.

Ningún empleado puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión o retribución en relación con su actividad profesional en la empresa, que proceda de clientes, proveedores, intermediarios o cualquier otro tercero.

No se incluyen en dicha limitación:

- Los objetos de propaganda de escaso valor
- Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales de cortesía en los negocios en cada plaza comercial
- Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de boda), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado como una intención de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento del Comité de cumplimiento.

#### **15.- Política relativa a relaciones personales, familias y parientes**

Las relaciones personales entre empleados están permitidas siempre que las mismas no afecten al rendimiento laboral de cada uno, no supongan un abuso en la posición jerárquica dentro de la empresa o existan conductas en el puesto de trabajo que sean irrespetuosas para el resto de trabajadores o clientes.

La contratación de familiares directos y parejas de los empleados está permitida y en todo caso, se respetarán todos los procesos internos de contratación para acreditar que se ha realizado teniendo en cuenta sus calificaciones, aptitudes, competencia y experiencia en igualdad de condiciones con otros candidatos.

#### **16.- Confidencialidad de la información y deber general de secreto**

Los empleados están obligados a guardar secreto respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, proveedores, a la propia empresa, a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero.

Dicha obligación de secreto está expresamente reconocida y aceptada por el trabajador en su Contrato de Trabajo.

Se abstendrán de utilizar la información que conozcan con motivo del desempeño de su labor, para cualquier fin distinto de la misma, no pudiendo en caso alguno conservarla o duplicarla.

Guardarán de forma precisa las instrucciones que reciban de la Dirección sobre el tratamiento de la información en lo relativo a la LOPD.

Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en la empresa y se abstendrán de usarla en beneficio propio.

Esta obligación de secreto persiste incluso una vez terminada la relación con la empresa y por tiempo indefinido.

## **17.- Protección de datos de carácter personal**

Los empleados deberán respetar la intimidad tanto de sus compañeros como de cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad de la empresa, lo que incluye aquellos datos personales, médicos, económicos o de cualquier otra naturaleza que de alguna forma puedan afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

Los empleados tratarán los datos de carácter personal en la forma que prevean las normas relativas a LOPD en la empresa.

Todos los empleados prestan su consentimiento inequívoco a que la empresa pueda abrir cualquier sobre, paquete o envío aunque vaya dirigido a su nombre y que sea recibido en las oficinas de la empresa, salvo en los casos en que figurase junto al nombre del empleado la expresión CONFIDENCIAL, PERSONAL o similar de la que se deduzca que se trata de un envío personal para el empleado, en cuyo caso se abstendrá de abrirlo.

Asimismo los trabajadores conocen y consienten que la empresa pueda efectuar verificaciones o inspecciones de los equipos informáticos o de comunicaciones que sean propiedad de la empresa y sean utilizados por los empleados o aquellos otros que sean propiedad de los clientes y a los que tengan acceso para el desempeño de su labor profesional, a fin de verificar el uso legítimo de los mismos y acreditar la no existencia de responsabilidad o delitos por un uso incorrecto o ilícito.

## **18.- Relaciones externas y con autoridades**

Los empleados se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre la empresa o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndose para ello en todo caso al Departamento de Comunicación.

La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos ONG o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal

No deberán desarrollarse actividades profesionales fuera de la empresa si las mismas interfieren con su labor habitual o si de alguna forma se encuentran en conflicto de intereses con los principios éticos de la misma. En caso de desempeñar alguna actividad de esta índole, deberá comunicarlo a la dirección de RRHH o responsable de Compliance para su valoración.



## **19.- Protección de activos de SERVICE S.A.**

Todos los empleados están obligados a poner los medios para que los activos de SERVICE S.A. no sufran ningún daño o menoscabo, incluyendo entre estos además de los tangibles, los registros financieros, contabilidad e información confidencial de la sociedad; procurando en todos los casos, que sean utilizados de forma adecuada a la finalidad de las funciones profesionales para cuyo ejercicio han sido entregados.

No realizarán ningún tipo de disposición o gravamen sobre los activos de la empresa sin la oportuna autorización.

Verificarán que la realización de gastos se ajuste estrictamente a la normativa interna de la empresa.

Cumplirán con todos los procedimientos de control interno establecidos por la empresa para proteger los activos.

La empresa se reserva el derecho a controlar e inspeccionar el modo en que los empleados usan sus activos, incluido el derecho a la vigilancia de correos electrónicos, datos y archivos mantenidos en los ordenadores de la sociedad. Todo ello respetando siempre los principios fundamentales a la intimidad y siguiendo estrictamente lo previsto en la LOPD y su Reglamento.

## **20.- Corrupción de Funcionarios Públicos**

Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios u organismos públicos, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas o interpuestas, ya tenga como destinatario al propio directivo o empleado del cliente o proveedor, funcionario o empleado público o a otra persona indicada por él.

Esta prohibición afecta tanto a los empleados como a colaboradores, agentes, intermediarios, Broker, asesores o cualesquiera personas interpuestas.

No se incluyen en esta prohibición:

- Los objetos de propaganda de escaso valor.
- Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
- Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

## **21.- Corrupción entre particulares**

Se prohíbe la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera empleados, directivos o administradores de otras empresas o entidades, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas con la finalidad de que, incumpliendo sus obligaciones en la contratación de productos, servicios o compraventa de bienes, favorezcan a SERVICE S.A. frente a sus competidores.

Dichas entregas, promesas u ofrecimientos están prohibidas tanto si se realizan directamente por alguna sociedad de SERVICE como si se realizan indirectamente a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, Broker, asesores o cualesquiera personas interpuestas, salvo que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretados por un observador objetivo como hechos con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, no se incluyen en esta prohibición:

- Los objetos de propaganda de escaso valor.
- Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
- Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

## **22.- sistemas informáticos y tecnologías de la información**

Los empleados cumplirán estrictamente las normas que se establezcan por parte de la empresa sobre la política de Uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Estas normas se extienden tanto a los medios técnicos propiedad de la Empresa, como a aquellos que sean propiedad de los clientes o estén en las instalaciones donde se prestan los servicios y que los empleados usen para el desempeño de su labor profesional.

Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.

Deberán respetar las normas específicas de la utilización del correo electrónico, acceso a Internet u otros medios similares puestos a su disposición, sin que en ningún caso pueda producirse un uso inadecuado de los mismos.

En ningún caso los empleados podrán utilizar los equipos informáticos de la compañía ni el correo electrónico para participar, colaborar, etc. en Redes Sociales, Foros o Blogs en Internet, ni siquiera dando de alta correos personales.

Si se detectase un uso delictivo de los medios o sistemas informáticos, la empresa procederá a ponerlo en conocimiento, tan pronto sea conocedor del mismo, de la autoridad policial o judicial correspondiente.

### **23.- derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial**

Los empleados respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde a SERVICE S.A. en relación con los cursos recibidos, formación y trabajos desarrollados o creados en la empresa, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros.

Los empleados no utilizarán la imagen, nombre o marcas de la empresa sin el permiso de la dirección de la misma.

Asimismo, respetarán los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten terceras personas ajenas a la empresa. En particular, los empleados no incorporarán, utilizarán o emplearán en la empresa cualquier tipo de información o documentación perteneciente a otra empresa que se haya obtenido como consecuencia del desempeño de un cargo previo en esta por el trabajador, sin el debido consentimiento.

SERVICE queda liberada de cualquier responsabilidad como consecuencia de lo anterior, pudiendo además, exigir responsabilidades al trabajador.

### **24.- Conservación de documentos**

Los empleados cumplirán estrictamente la normativa interna sobre archivo y conservación de documentos.

### **25.- Canal de denuncias**

Todo empleado que tenga conocimiento de la comisión de un acto presuntamente ilícito o de un acto de incumplimiento del Código Ético, Manual del Empleado o de cualquier norma interna, por parte de otro trabajador o de un proveedor o cliente, deberá comunicarlo inmediatamente directamente al Comité de Cumplimiento a través del Canal de denuncias y en la forma prevista en el mismo.

La Dirección de Cumplimiento garantizará la confidencialidad de las denuncias que reciban, sin que en ningún caso se adopte medida que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por el hecho de haber formulado una denuncia.

El Comité de Cumplimiento, a la vista de la comunicación de la denuncia realizada, iniciará el procedimiento de investigación según lo establecido en las normas del Canal de Denuncias.

Todos los departamentos de la empresa tienen el deber de colaborar en este proceso.

#### **26.- Sanciones y Régimen Disciplinario**

Todo el personal de SERVISE está sujeto al CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD JULIO DE 2015-DICIEMBRE DE 2016.

En todo lo que no sea aplicable este Convenio será de aplicación el Estatuto de los Trabajadores.

Por tanto, los empleados estarán sujetos de acuerdo a lo anterior, para todo lo relativo régimen sancionador y disciplinario.

#### **27.- Jornada, Horario, Calendario Laboral, Vacaciones y Permisos**

Los trabajadores tendrán la jornada, horario, vacaciones y condiciones de acceso a las mismas, según lo especificado en cada uno de sus respectivos contratos de trabajo

#### **28.- Salario y otros beneficios sociales**

Según lo establecido en sus respectivos contratos de trabajo

#### **29.- Normas de vestimenta**

SERVISE S.A. estima que sus Normas de vestuario cumplen con todos los requisitos anteriores, recalando además que dichas normas no discriminan por razón de sexo, condición o religión ya que son aplicables para la totalidad de empleados de la empresa, con carácter general y universal para todos ellos y por razones estrictamente profesionales haciendo uso de las facultades atribuidas al empresario por la legislación española vigente. Dichas normas se comunicarán a través de la Intranet o mediante comunicados específicos.