

## Unidos por una cultura de compromiso

En el grupo Sarenet, que está constituido por las siguientes empresas (en adelante nos referiremos al conjunto de ellas como SARENET):

- Sarenet, S.A.U.
- Sarenet Asistencia Técnica S.L.U.
- Sarenet Grupo S.L.

trabajamos con el objetivo de prestar servicios de calidad y garantía orientados a la solución de los problemas de nuestros clientes. Esto solo se hace posible cuando todo el personal que participa en la empresa se conduce con la actitud y prácticas adecuadas, generando resultados de forma correcta para beneficio de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y comunidad en general.

Nuestras relaciones de negocio con clientes, proveedores, colaboradores y autoridades serán realizadas con base en la Ley, respetando reglamentos internos y externos que nos regulan, actuando de buena fe y con un compromiso genuino de integridad.

Estamos convencidos de que de esta forma lograremos construir una cultura basada en altos estándares éticos, para fortalecer un ambiente laboral positivo y de sana convivencia.

## NUESTROS VALORES

**RESPONSABILIDAD:** Trabajar en una relación de confianza en la cual cada uno toma las decisiones a su nivel, fomentando la participación y la aportación de todos.

**HONESTIDAD:** Tener ética en los negocios y en las relaciones laborales. No discriminar, ser justos y actuar siempre con transparencia

**ESPIRITU CRÍTICO:** considerar siempre que las cosas se pueden mejorar, y trabajar para ello. No hacer seguidismo. Ser coherentes y defender siempre nuestras ideas.

**ESPÍRITU COLABORATIVO:** Sumar ideas y talentos para formar una comunidad que multiplica los resultados.

**AGILIDAD:** Debemos estar muy próximos a nuestros clientes, sus necesidades o problemas para detectarlos prontamente, y a las tecnologías emergentes. Hagamos las cosas lo más sencillas posibles.

**SUPERACIÓN:** Demostrar una actitud proactiva para alcanzar metas cada vez más altas. No acomodarnos, ser inconformistas.

## NUESTRO CÓDIGO ÉTICO

Este documento tiene como objetivo dar a conocer los principios y conductas que deben ser adoptados de manera comprometida por todas las personas que participamos en SARENET (en adelante también “la compañía”). Los empleados, directivos, accionistas, y administradores (en adelante, “personas implicadas”), que han de contribuir con el logro de los objetivos y metas de la compañía, además de asegurar que la forma de hacer negocios se realice con base en valores y estándares éticos.

Al formar parte de la compañía aceptamos regímenes de acuerdo con los siguientes principios:

### **1.- CUMPLIMIENTO CON LA LEY, REGLAMENTOS Y NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS**

Es responsabilidad de cada persona implicada en SARENET, en su desempeño diario, conocer y actuar conforme a las leyes, normas y reglamentos (aplicables y vigentes).

Nuestras relaciones de negocio con clientes, proveedores, colaboradores, y autoridades serán realizadas con base en la Ley, respetando reglamentos internos y externos que nos regulan, actuando de buena fe y con un compromiso genuino de integridad.

### **2.- NUESTRO TRATO AL CLIENTE**

En SARENET los clientes son el centro de nuestro modelo de negocio; su preferencia y satisfacción determinan nuestros logros y resultados. Por lo tanto, nuestra prioridad es brindarles el mejor servicio y tratarlos siempre con dignidad y respeto.

Estamos comprometidos a generar experiencias positivas para nuestros clientes; aportar un claro beneficio a su negocio, y ofrecer un servicio, producto y valor con la más alta calidad.

En SARENET todos trabajamos para superar las expectativas de los clientes que depositan en nosotros su confianza; es nuestra prioridad.

### **3.- IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

En SARENET ofrecemos las mismas oportunidades de desarrollo a todos los empleados de la compañía conforme a su compromiso, desempeño y resultados.

La igualdad laboral se expresa con un trato digno y respetuoso en todos los niveles organizativos; dicho esto, no se permite ningún acto de discriminación por cuestiones de edad, color, discapacidad, estado civil, raza, religión, género y orientación sexual. Este principio aplica en toda circunstancia: desde brindar una oportunidad laboral, determinar las condiciones del empleo, establecer un salario, hasta decidir un nombramiento o promoción en la organización. El espacio de trabajo en SARENET es incluyente y abierto a la diversidad, pues es la convergencia de ideas, experiencias y aptitudes la que fortalece nuestros resultados e impulsa la creatividad y productividad.

#### **4.- LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO**

Nuestro ambiente laboral está definido por un trato respetuoso en todos los niveles de la organización; este principio aplica en cualquier momento y espacio de interacción, durante la realización de las funciones, y en cada foro de expresión de ideas y opiniones. Considerando lo anterior, queda absolutamente prohibida toda acción, situación o insinuación de acoso dentro de SARENET.

Reprobamos y castigamos el acoso sexual, físico y/o verbal de manera severa. En SARENET nadie tiene derecho a ejercer o insinuar actos de este tipo, bajo ninguna circunstancia, mucho menos a cambio de una promesa de beneficio laboral dentro de la compañía.

De la misma forma, no se tolera el acoso laboral: ningún empleado debe ser molestado por otros debido a su condición social, cultural o de cualquier otra índole. Los empleados deben abstenerse de la crítica y la burla hacia otro, comprendiendo que dichas acciones afectan negativamente su dignidad y desempeño. Por lo anterior, quedan prohibidas las conductas que alteren o interfieran en la labor o rendimiento de otro empleado y que propicien un ambiente de trabajo intimidatorio u hostil.

Debemos de manejar nuestras diferencias de opinión manteniendo siempre una línea absoluta de respeto.

Adjuntamos en el Anexo I, el Protocolo de actuación para prevenir y erradicar las situaciones discriminatorias por razón de género, constitutivas de acoso, en su modalidad de acoso sexual y acoso por razón de sexo, así como las situaciones de acoso moral o «mobbing».

#### **5.- CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL**

El desarrollo personal y laboral de nuestros trabajadores requiere políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar. Para facilitar el equilibrio entre las obligaciones laborales y la vida personal y familiar, SARENET facilitará, siempre que no quede comprometido el servicio que prestamos a nuestros clientes:

- El trabajo por objetivos frente al presentismo
- Ofrecer herramientas que faciliten el trabajo desde el domicilio cuando el puesto o las tareas desempeñadas lo permitan
- Flexibilidad horaria, de reducción de jornada, y distribución de las vacaciones

#### **6.- SEGURIDAD LABORAL**

Los trabajadores de SARENET somos responsables de cumplir rigurosamente con las normas de seguridad definidas en las áreas de trabajo y seguir los procedimientos internos que rigen el desempeño de nuestras actividades

Con base en lo anterior, como parte de nuestra seguridad laboral, en SARENET queda prohibido:

- Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga o sustancia prohibida.
- Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, a excepción de los eventos y festejos institucionales, evitando su abuso.
- Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que otra persona se someta a actividades que violen las políticas operativas de este Código Ético.
- Llevar a sus lugares de trabajo y/o instalaciones de la compañía cualquier otro dispositivo peligroso.

- Amenazar o dañar la integridad física o moral de cualquier persona, de sus bienes y/o pertenencias.

## **7.- SOBRE EL CONFLICTO DE INTERESES**

Un conflicto de intereses existe cuando un interés personal, profesional, familiar, de amigos, o de negocios de la persona implicada en SARENET pueda afectar el desempeño imparcial, objetivo de sus funciones en la compañía. Por lo tanto, es imperativo que nuestras decisiones en el trabajo se realicen enfocadas en el mayor beneficio integral de SARENET.

Como personas implicadas en SARENET, debemos manejar las relaciones de trabajo tomando en cuenta nuestra responsabilidad dentro de la compañía e incluso fuera de ésta, siempre procurando evitar cualquier situación que pudiera significar un problema para el desempeño diario de nuestro trabajo.

El manejo de nuestras relaciones de trabajo dentro y fuera de la compañía deberá realizarse con integridad —en cuanto al compromiso con SARENET— y evitando situaciones ambiguas que afecten a la organización o su reputación.

En SARENET ninguna persona ha de trabajar con algún pariente cercano en la misma línea de mando existente en el organigrama de la empresa. Se consideran parientes cercanos: cónyuge o pareja, hijos, padres, padres del cónyuge, hermanos, primos, nietos, abuelos, tíos, sobrinos, cuñados y concuñados.

En caso de que un empleado tenga un vínculo de parentesco o se encuentre en una relación afectiva con otro empleado, proveedor, cliente, socio o empleado de la competencia, deberá comunicarlo oportunamente a su superior y al área de Auditoría Interna.

## **8.- PARA LA ACEPTACIÓN DE REGALOS**

Con el fin de contribuir a la objetividad en la selección de proveedores y socios comerciales, queda estrictamente prohibido aceptar regalos que estén condicionados y/o que tengan como intención influir en nuestras decisiones de negocio.

Es nuestra obligación rechazar regalos, comidas, descuentos o atenciones especiales que, en beneficio personal o de nuestros familiares, realicen o sugieran nuestros clientes, proveedores u otras personas relacionadas con la compañía, a fin de no afectar nuestra capacidad de negociación.

Podrán aceptarse artículos publicitarios otorgados por proveedores y/o clientes, tales como agendas, artículos de escritura, llaveros, gorras, entre otros; siempre que su valor no exceda el equivalente a 100€.

En cuanto a invitaciones especiales organizadas o patrocinadas por nuestros proveedores, la Dirección General determinará si se autoriza la participación del empleado, en función del grado en que sume a su desarrollo personal y fortalezca las relaciones comerciales de SARENET, además de brindar la posibilidad de ampliar las oportunidades de negocio.

Si tuviéramos duda sobre si debemos aceptar un regalo o no, es necesario consultar oportunamente al Comité de Auditoría Interna de SARENET.

Es importante solicitar a nuestros proveedores, o cualquier otro agente, que se abstengan de manifestar sus atenciones para con nosotros a través de regalos. Si se viese en la obligación de tener que aceptar un regalo superior en valor al indicado previamente, o bien, que sea de naturaleza muy particular, procederá a notificar al Comité de Auditoría Interna de SARENET el regalo recibido. El mismo comité decidirá el destino de los regalos entregados, para canalizarlos a través de una rifa o donación.

De igual forma, no podemos utilizar recursos de la compañía para ofrecer regalos, servicios y otras cortesías a los proveedores con los que tenemos una relación comercial, ya sea a título personal o de SARENET, excepto para las áreas autorizadas para ello. La relación profesional con un proveedor y el agradecimiento por el nivel de servicio otorgado, se expresa únicamente a través del cumplimiento a lo establecido en el contrato correspondiente firmado por ambas partes.

## 9.- PRÁCTICAS DE NEGOCIO TRANSPARENTES Y LIBRES DE SOBORNO

Bajo ninguna circunstancia podremos hacer cualquier tipo de ofrecimiento o pago en efectivo o en especie a un cliente, proveedor, competidor o autoridad, directamente o a través de terceros, a fin de influir en alguna decisión u otorgamiento de contratos, adjudicaciones, licencias, permisos y autorizaciones a favor de SARENET.

De igual forma, queda prohibido recibir dinero de los clientes, proveedores o socios de negocios, o de terceros, con la finalidad de realizar una acción ilícita o injusta para la compañía, o incluso lícita, por lo que está prohibido recibir favores tales como:

- Comisiones con el fin de favorecer un negocio
- Descuentos no justificados
- Pagos por publicidad, subsidios o gastos encubiertos
- Beneficios de algún proveedor para elegirlo por encima de otro

Los intentos de soborno deben ser rechazados con cortesía pero con contundencia. Hay que evitar respuestas ambiguas que den la impresión de que se está de acuerdo. Hay que hacerle saber al solicitante que SARENET tiene políticas estrictas y que podemos perder el puesto de trabajo si nos involucramos en conductas que violan estas políticas.

SARENET se adhiere al cumplimiento de las prácticas anticorrupción establecidas en la legislación de cada país donde tiene operaciones, y especialmente a los de OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)

## 10.- CUIDADO DE NUESTRAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Debemos hacer uso correcto y efectivo tanto de nuestras herramientas de trabajo como de los recursos de la compañía, los cuales comprenden:

- El tiempo de nuestra jornada laboral
- Los materiales, y el equipamiento
- Los activos de la compañía
- Los recursos monetarios

Los equipos e información —propiedad de SARENET— están destinados a usarse exclusivamente para actividades relacionadas con nuestra operación y nuestro negocio.

Debemos evitar a toda costa utilizar los bienes de la compañía —como equipamiento informático, programas, herramientas de trabajo, materiales e instalaciones—, para otras actividades que no tengan relación con nuestras funciones. Consideremos que es nuestra obligación cuidarlos y evitar maltratarlos y desperdiciarlos a fin de no generar gastos innecesarios.

Tomar sin autorización algún bien de la compañía o hacer uso inadecuado de éstos, constituye una violación a nuestro Código Ético y se califica como una infracción muy grave, por lo que queda sujeto a las leyes aplicables a cada caso, que podrán ser incluso de carácter Penal.

En SARENET promovemos una cultura de austeridad en todo lo que hacemos. A través de la disciplina

en el manejo de gastos cuidamos el negocio y protegemos nuestro futuro.

## 11.- RESPECTO AL FRAUDE

El fraude es un acto deshonesto que busca engañar o hacer caer en el error a cualquier persona, con el fin de ocultar algún hecho o evento incorrecto, fuera de la Ley, de nuestras políticas internas o de las directrices de nuestro Código Ético, o de obtener de forma irregular algún negocio o ventaja a favor de la Sociedad o de la propia persona

Por ello, tenemos el compromiso de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir algún tipo de fraude. Debemos actuar con honestidad e integridad y con la valentía de reportar cualquier hecho que pudiera ser indicio de fraude —ya sea por un acto personal o de un tercero—, realizado de manera intencionada o por negligencia.

Ejemplos de situaciones calificadas como fraude: generar devoluciones falsas, presentar informes de gastos falsos, realizar depósitos incompletos y otros similares en donde exista dolo, culpa, negligencia o descuido.

Los gastos deben describirse de forma completa y exacta, no solo en cuanto a las cantidades de los gastos, sino también en cuanto a su naturaleza o destino. Nunca se debe de crear ningún destino falso o engañoso, ni aceptar de ningún proveedor o de terceros un registro que no cumpla nuestros requisitos. Toda la información empresarial, incluyendo las transacciones empresariales y financieras, debe darse a conocer a tiempo y de manera precisa.

La información financiera debe reflejar transacciones reales y ajustarse a los principios de contabilidad generalmente aceptados. Se prohíbe a todas las personas establecer fondos o activos no divulgados o no registrados.

## 12.- CUIDADO DE NUESTRA INFORMACIÓN PRIVADA Y CONFIDENCIAL

Toda la información generada y gestionada por las personas implicadas en Sarenet como resultado de las actividades relacionadas con la compañía, es propiedad de SARENET. Por lo tanto debe tratarse como privada y confidencial. Únicamente deberá ser utilizada para fines internos y conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Se requiere hacer un manejo confidencial de la información que utilizamos; o bien aquella a la que tengamos acceso de forma accidental.

La información confidencial de SARENET contempla —de manera enunciativa más no limitativa— lo siguiente: estrategias comerciales, información financiera que no sea pública, sueldos de empleados, políticas y procedimientos internos, resultados de auditorías, planes y estatus de fusiones y adquisiciones, y aspectos de propiedad intelectual.

Queda prohibido discutir o revelar cualquier información relacionada con operaciones específicas que se hayan llevado a cabo o se hayan convenido, excepto por las partes directamente involucradas.

Es nuestra obligación tratar como confidencial toda la información que SARENET genera. Esto es extensivo a nuestros clientes y proveedores, cuando al establecer relación con nosotros asumen el compromiso de salvaguardar la información de nuestros procedimientos.

Cuando se firma un acuerdo de confidencialidad es responsabilidad del colaborador o proveedor apearse en su totalidad a los términos que en él se establecen.

### **13.- NORMATIVA SOBRE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El cumplimiento de los requisitos legales y contractuales del negocio de Sarenet implica que todos los trabajadores de Sarenet tienen la obligación de conocer y cumplir con la normativa interna que tiene como fin garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información objeto de tratamiento en Sarenet. Esta normativa está consultable en la Intra web en el documento de referencia SGSI-A05\_2-01, y se revisará, como mínimo, anualmente

La dirección de la empresa, con el apoyo del Comité de Seguridad de la Información realizará el esfuerzo informar y formar a los trabajadores para facilitar el conocimiento y cumplimiento de la normativa de seguridad de la información.

### **14.- PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las personas implicadas en SARENET se comprometen a no incurrir en el uso ilegal y los actos que atenten contra los derechos de propiedad intelectual sobre las aplicaciones de software y demás productos informáticos de SARENET o de terceros.

En el caso de que el empleado realice, dentro de su trabajo en SARENET, desarrollo de aplicaciones informáticas u otras obras protegidas por derechos de propiedad intelectual, los productos que hubieran sido desarrollados en el curso de los mismos (así como la información, ideas, conceptos, know-how, técnicas, metodologías, planos, videos, fotografías, diapositivas, dibujos, diseños, especificaciones, memorias, anexos, libros, folletos y, en general, todo tipo de documento, soporte escrito o informático, audiovisual o sonoro, elaborado, modificado y/o corregido directa o indirectamente), pasarán a ser íntegramente propiedad de SARENET, así como todos los derechos renunciabiles de propiedad intelectual e industrial por el máximo tiempo que la Ley reconoce al autor, comprometiéndose a ejecutar aquellas actividades y formalizar los documentos que resulten precisos, a tal efecto. En consecuencia, el empleado renuncia a cualquier derecho que pudiera ostentar sobre los productos o materiales referidos. En estos casos, los programas fuente, objeto, soportes informáticos, etc. y cualquier otro material legible por máquina o a través de cualquier soporte, deberán ser entregados libres de todo defecto y/o condicionante técnico para su utilización.

### **15.- DEL MEDIO AMBIENTE Y USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS**

Todos los que trabajamos en SARENET nos comprometemos a cuidar los recursos naturales, ejerciendo un consumo responsable del agua, energía eléctrica y combustibles.

Somos conscientes del deterioro que ha sufrido el medio ambiente y, por esta razón, realizamos acciones e iniciativas para optimizar y cuidar los recursos;

- Reutilización del equipamiento. Cuando ya no sea útil para Sarenet, intentamos cederlo a terceros (por ejemplo, centros de formación y ONGs) que le siguen dando utilidad.
- Recogida selectiva para el reciclado de materiales como papel, tonners, baterías y pilas. Por nuestra actividad en la que nos desprendemos de equipos y componentes informáticos ó electrónicos, lo hacemos utilizando los puntos de recogida y canales específicos para ello.
- Selección de equipos de bajo consumo (por ejemplo, luminarias, servidores, coches de empresa, etc.) y medidas para el seguimiento y control del consumo eléctrico, tanto en las oficinas como en los Centros de Datos en los que operamos, para optimizar su utilización.

### **16.- ASISTENCIA Y MANIFESTACIÓN DE PREOCUPACIONES**

Las víctimas de maltrato, injusticia o que fueran testigo de algún acto que viole nuestro Código Ético, debe contactar con el Comité de Auditoría Interna para que exponga la situación; o bien, utilizar los

medios que la compañía pone a su disposición para hacer denuncias, como lo es el buzón [denuncias@sarenet.es](mailto:denuncias@sarenet.es).

El Comité de Auditoría Interna tiene como principal interés saber si en nuestro lugar de trabajo se presenta alguna situación que perjudique o dañe a SARENET y sus empleados, y que constituya una falta a lo establecido en este documento.

Independientemente del medio de denuncia, todos los comentarios recibidos serán atendidos de manera confidencial.

## **17.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS**

En nuestro entorno laboral, todos nos comprometemos a cumplir con los valores de nuestra cultura, las políticas internas y las normas y reglamentos derivados de las mismas, con el fin de asegurar el logro de nuestras metas y objetivos, construir un ambiente de trabajo positivo y cuidar nuestra reputación.

Por ello, cualquier acto de incumplimiento a nuestro Código Ético podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, desde una llamada de atención, un informe en el expediente personal y documentación de la falta, hasta el compromiso con un plan de corrección y mejora, un acta administrativa, suspensión de labores, o bien la terminación de la relación laboral con la compañía en definitiva a la aplicación de las sanciones que en Orden Laboral o Social se pudiera entender aplicables.

Lo anterior con base en las leyes aplicables vigentes con el fin de garantizar la legalidad jurídica de su imposición.

El Código Ético no contempla todas las situaciones que pudieran presentarse en nuestro entorno laboral, por lo que su contenido debe ser considerado al mismo nivel y como una extensión de los requerimientos de las leyes vigentes, así como de los estándares éticos que guíen nuestras acciones.

Debemos tener presente que si alguna situación particular no está incluida en este documento pero representa una falta a la ética de SARENET, debemos aplicar un criterio personal, basado en los valores que conforman la cultura de la compañía.

## **18.- OTRAS MEDIDAS A ADOPTAR**

1. Expresar un explícito y visible apoyo y compromiso hacia el Código Ético por parte del Consejo de Administración;
2. Establecer una política lo más articulada y visible posible que lo promulgue y que obligue a todas las personas implicadas en Sarenet;
3. Inculcar el sentido de responsabilidad en los individuos a todos niveles de SARENET para cumplir con las políticas del Código Ético, y para participar en el programa de cumplimiento;
4. Proporcionar a las personas implicadas en Sarenet, según sea apropiado, procedimientos y capacitación para identificar la corrupción en las transacciones comerciales diarias de SARENET.