

# Nuestro código – Resumen



Conózcalo.

Úselo.

Vívalo.

## Contenidos

- 02 Introducción
- 03 Un mensaje del director ejecutivo de nuestro grupo
- 04 ¿Para qué sirve nuestro código?  
Nuestro código y el sistema de gestión de Serco
- 05 Las responsabilidades de Serco  
Sus responsabilidades  
Nuestros valores
- 06 Nuestra gente
- 07 Nuestro negocio
- 08 Nuestra información
- 09 Vivir nuestro código  
Manual «Say No» (Diga no)
- 10 Si tiene alguna pregunta o inquietud...
- 11 Hable sin reservas

---

## Esta es una versión resumida de nuestro código de conducta

Se ha diseñado para su comodidad. Todos los empleados de Serco deberían tener su propia copia. Si no tiene la suya, pídale.

Ofrece una visión general de las cosas que defendemos. Sin embargo, usted es responsable de entender y respetar el texto completo de nuestro código de conducta.

Su gerente podrá darle más información sobre dónde encontrar una copia impresa en su lugar de trabajo. Siempre hay una cerca.

O puede ir a [www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct) donde, además de nuestro código de conducta, encontrará muchas herramientas útiles que le ayudarán a hacer lo correcto.

### «Usted»

Cuando nuestro código hace referencia a «Usted», esto no quiere decir que haya personas que no tienen que cumplirlo. «Usted» significa todos nosotros, sea cual sea nuestro trabajo en Serco.

También incluye a todos los que trabajan a tiempo completo, a tiempo parcial o de forma temporal, y a los contratistas de todo el mundo con los que trabajamos. También estamos resueltos a trabajar solo con socios, terceros y clientes cuyos estándares sean coherentes con los nuestros



Como sabe, a Serco se le paga para que proporcione servicios públicos. Ya sea en un hospital, una cárcel, una base aérea, un ferrocarril, o en nuestros grupos de servicios centrales que respaldan nuestros contratos, los contribuyentes nos pagan para que proporcionemos servicios que a menudo son cruciales para un país y para la gente que depende de ellos.

Con frecuencia apoyamos a gente que está atravesando un momento difícil en su vida, como solicitantes de asilo, presos, desempleados o enfermos.

Por lo tanto, es fundamental que mantengamos unos estándares de conducta elevados a la hora de prestar estos servicios. En nuestro negocio, los valores importan de verdad. Importan porque nuestros clientes y los usuarios de nuestros servicios tienen que poder confiar en que haremos nuestro trabajo con esmero y orgullo y que intentaremos mejorar constantemente. Por eso verá nuestros cuatro valores en las paredes de muchas oficinas de Serco: confianza, cuidado, innovación y orgullo.

**Confianza** significa que cumplimos nuestras promesas, que somos abiertos, directos y honestos, que hacemos lo correcto y que nos hacemos personalmente responsables de que se hagan las cosas.

**Cuidado** significa que nos cuidamos mutuamente, que cuidamos a los que servimos y que nuestro objetivo es tener un impacto positivo en la vida de la gente.

**Innovación** significa que compartimos nuestro conocimiento y experiencia y que aceptamos los cambios porque sabemos que si no ofrecemos innovación y valor a nuestros clientes, nuestros competidores lo harán.

**Orgullo** significa que sabemos que nuestro trabajo es importante y nos sentimos orgullosos de hacerlo bien.

Con el fin de dar vida a nuestros valores de una forma tangible, hemos creado un código de conducta que describe los estándares y conductas que esperamos de las personas que trabajan para Serco. No abarca todas las situaciones posibles, pero espero que le sea útil como una descripción de los estándares que debe cumplir y los tipos de conductas que esperamos ver cuando interactúe con compañeros, usuarios, proveedores y con la comunidad en general.

Lea el código de conducta y respételo. Apoyaremos firmemente a aquellos que lo sigan y cuestionaremos a los que no lo hagan.



Rupert Soames,  
Director ejecutivo  
de Serco Group plc  
y orgulloso de serlo



## ¿Para qué sirve nuestro código?

Todos nos enfrentamos a situaciones en el trabajo en las que no estamos seguros de cómo debemos actuar y por eso tenemos un código de conducta. Nos ayuda a entender lo que importa de verdad y a actuar en consecuencia.

Define las conductas que Serco espera de todos nosotros, y lo que nosotros podemos esperar de Serco. Explica cómo nos tratamos el uno al otro, el tipo de lugar de trabajo al que todos tenemos derecho y el trato que se merecen aquellos con los que trabajamos.

Nos orienta sobre cómo hacer negocios de manera honesta, justa y abierta. Describe las cosas que deberíamos hacer siempre y las que no deberíamos hacer nunca.

Nos brinda consejos claros sobre cómo formular preguntas cuando no estamos seguros de lo que hacer y a dónde ir para pedir consejo. Cuando escuchamos o vemos algo que no está bien, aclara cómo informar de ello.

Para que todos tomemos las decisiones correctas, hagamos lo correcto y que Serco sea un lugar y un nombre en el que la gente confía.

«Sé que un proveedor está utilizando trabajadores ilegales. ¿Debería denunciarlo?»

«Si denuncia algo lo despedirán, ¿no?»

«Sé que no está bien, pero para ganar tenemos que hacerlo. No es así?»

«Dicen "Haga lo correcto", pero eso es cualquier cosa que haga que Serco gane dinero, ¿no?»

«¿Puedo usar un proveedor que también es mi amigo?»

## Nuestro código y el sistema de gestión de Serco

Debemos seguir las leyes y normas locales en los lugares en los que operamos.

Pero también establecemos nuestros propios estándares de conducta que todos debemos cumplir y contamos con políticas para asuntos diferentes que todos debemos seguir.

Nuestros estándares y políticas se definen en el sistema de gestión de Serco, que establece el marco en el que operan todas las partes de Serco.

Puede encontrar todas estas políticas y estándares en línea en Nuestro mundo.

Nuestro código hace referencia a ellos a menudo. Así que si no está seguro de lo que la política dice sobre algo, verifique los detalles o hable con su gerente.

[www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct)



«Un compañero ha llegado borracho. Es amigo mío. ¿Qué debería hacer?»

«Nuestro correo electrónico no funciona y tengo que enviarle esto a mi jefe. ¿Puedo usar Hotmail?»



## Las responsabilidades de Serco

En los lugares en los que Serco opera, debemos cumplir las leyes locales y respetar los derechos humanos y la dignidad de las personas. También establecemos estándares de conducta e insistimos en que se cumplan.

Siempre debemos actuar con integridad y honestidad teniendo en cuenta los entornos, comunidades y sociedades en las que trabajamos.

Esta lista enumera las cosas que puede esperar de nosotros. Son cosas que debemos hacer siempre, pero también necesitamos la ayuda de todos para garantizar que se hacen.

### Siempre debemos:

- Proporcionar un entorno de trabajo en el que nuestro código y nuestros valores se respalden.
- Garantizar que todos los que trabajen para o con nosotros entiendan nuestro código y sepan cómo aplicarlo.
- Hacer todo lo posible para asegurarse de que todos cumplen nuestro código.
- Instar a todos a buscar ayuda y consejo si no están seguros de cómo deben actuar, o si creen que se ha violado nuestro código.
- Brindar recursos confidenciales para que todos puedan recibir orientación o informar de alguna violación del código.
- Apoyar y proteger a todo aquel que informe de una violación o ayude en una investigación y asegurarse de que no existan represalias de ningún tipo.
- Abordar de manera efectiva cualquier inquietud en cuanto a la conducta.
- Trabajar únicamente con socios, terceros y clientes que compartan nuestros estándares éticos.
- Aplicar mejoras rápidamente una vez que se hayan identificado y corregir cualquier mala conducta que se haya observado con prontitud.

### Si trabaja para nosotros, o con nosotros, esperamos que siempre:

- Conozca, use y viva nuestro código.
- Asista a todas las sesiones de formación que le pidamos que haga para aprender a vivir nuestro código y cumpla las leyes, políticas y normas que sean aplicables en su trabajo
- Aplique su buen criterio en cada situación y pregunte si no está seguro de qué hacer.
- Informe de cualquier inquietud si piensa que ha podido haber una violación de nuestro código y nunca permita o aliente conscientemente a nadie a hacer algo que vaya en contra de nuestro código.
- Coopere plenamente si le pedimos que nos ayude a investigar las presuntas violaciones.

## Nuestros valores

En primer lugar y sin excepción, Serco vivirá según sus valores. Nuestros valores y las conductas que esperamos son:

### Confianza

Nos esforzamos mucho para ganarnos la confianza y el respeto de la gente.

Cumplimos nuestras promesas, somos abiertos, directos y honestos; hacemos lo correcto y nos hacemos personalmente responsables de que se hagan las cosas.

### Cuidado

Nos preocupamos por los servicios que prestamos y las comunidades a las que servimos y nos cuidamos entre todos.

Trabajamos juntos para brindar servicios públicos de calidad que suelen ser de gran importancia para la nación y las comunidades a las que servimos.

Nos cuidamos mutuamente, cuidamos a los que servimos y nuestro objetivo es tener un impacto positivo en la vida de la gente.

### Innovación

Aspiramos a ser mejores que nadie en nuestro trabajo.

Estamos continuamente mejorando nuestra forma de trabajar y probando ideas nuevas, sean grandes o pequeñas. Compartimos nuestro conocimiento y experiencia y aceptamos los cambios porque sabemos que si no ofrecemos innovación y valor a nuestros clientes, nuestros competidores lo harán.

### Orgullo

Queremos sentirnos orgullosos de lo que hacemos.

Sabemos que nuestro trabajo es importante y nos sentimos orgullosos de hacerlo bien. Valoramos la energía, el entusiasmo, las destrezas, la experiencia y la capacidad de hacer que el trabajo duro sea divertido. Contribuimos tanto como individuos como en equipo.

## Nuestra gente

Serco somos todos nosotros: quiénes somos y lo que hacemos. Por eso queremos que sea un buen lugar para trabajar para todos. Un lugar en el que todos nos sintamos valorados y donde todos tengamos las mismas oportunidades para crecer y desarrollarnos.

«Sé que un proveedor está utilizando trabajadores ilegales. ¿Debería denunciarlo?»

### Derechos humanos

Nuestro negocio puede tener un impacto positivo o negativo sobre los derechos humanos de todos con los que interactuamos. Estos son los derechos básicos que toda persona tiene de que la traten con respeto y dignidad. Siempre intentamos respetar y proteger los derechos de la gente y no trabajar con nadie que los vulnere.

«A un compañero discapacitado no se le permite presentarse como candidato a un puesto por su enfermedad. Eso no está bien, ¿no?»

### Trato justo

Queremos trabajar en un lugar en el que todos confiamos, donde los talentos de todos tengan la mejor oportunidad de desarrollarse. Por eso tratamos a todo el mundo justa y equitativamente, y valoramos las diferencias y la diversidad. Empleamos, ascendemos y recompensamos a la gente basándonos en su talento y sus méritos, nada más. No toleraremos ninguna forma de discriminación.

«Están acosando a un compañero. ¿Debería denunciarlo?»

### Intimidación, acoso y violencia

No hay lugar para ningún tipo de intimidación, acoso o violencia. Nadie debería sentirse amenazado o intimidado aquí. Así que si observa o es víctima de este tipo de trato, denúncielo. Lo apoyaremos y tomaremos medidas si es necesario.

«Un compañero ha llegado borracho. Es amigo mío. ¿Qué debería hacer?»

### Abuso de sustancias

Mantenerse seguros también implica proteger nuestro lugar de trabajo de los riesgos creados por aquellos que consumen drogas, alcohol y otras sustancias.

Pueden tener consecuencias graves en la seguridad y la salud laboral y queremos proteger a nuestra gente de ellas.

### Un lugar de trabajo seguro

Serco también debería ser seguro. Ninguno de nosotros debería sufrir ningún daño al hacer nuestro trabajo.

Por eso tenemos que seguir los programas que existen para mantener la seguridad y el bienestar de todos.

Y asumir la responsabilidad de las cosas que tenemos que hacer por nuestra propia seguridad, y la de los que nos rodean, como por ejemplo:

- Utilizar el equipo adecuado.
- Trabajar siguiendo una declaración de método o evaluación de riesgos que se aplique a su trabajo.
- Operar maquinaria únicamente si estamos cualificados para ello.
- No bromear nunca cuando existen riesgos.
- Informar de cualquier incidente o suceso peligroso.
- Informar de cualquier condición o práctica laboral que no sea segura.
- Preguntar si no estamos seguros de cómo hacer algo de forma segura.

Juntos, trabajamos para lograr nuestra visión de cero daños.



## Nuestro negocio

Somos una empresa grande que trabaja en muchos lugares del mundo. Como consecuencia, tenemos un impacto considerable en la sociedad, la economía y el entorno. Queremos que ese impacto sea positivo. Queremos cambiar la vida de las personas para mejor.

Eso implica vivir nuestros valores y nuestros estándares en todas partes. Y tratar los entornos en los que trabajamos y las personas entre las que trabajamos con cuidado, respeto y consideración.

La integridad de nuestro negocio depende de su integridad. Confiamos en que usted hará lo correcto y protegerá nuestra reputación.

«Uno de nuestros socios está cobrando de más a un cliente. Pero solo un poco. ¿Es mejor no decir nada?»

«Solo es un pequeño pago de facilitación. Aquí todo el mundo lo hace. No terminaremos el trabajo si no lo hacemos.»

«Un proveedor me ha hecho un regalo muy generoso. ¿Puedo aceptarlo?»

### Nuestro perfil internacional

Trabajamos en muchos países y tenemos un gran impacto en el mundo. Queremos que sea positivo.

Así que además de seguir las muchas leyes y reglamentos que debemos cumplir, confiamos en que cada uno de nosotros haga lo correcto.

### Mercados justos

Queremos que todos confíen en que competimos justa, abierta y honestamente. Así que nunca fijamos precios o intentamos controlar los suministros.

Y nunca boicoteamos a los clientes o proveedores ni llegamos a acuerdos anticompetitivos.

### Trabajar con socios y competidores

Siempre proporcionamos información precisa, y nunca intentamos engañar a nadie, trabajemos solos o con socios y competidores.

### Trabajar con otros

Tratamos a los proveedores y terceros de forma justa, honesta y transparente, y esperamos que ellos también sean justos y honestos. No trabajaremos con nadie que intente engañar.

### Trabajar con comunidades

Queremos mejorar la vida de las personas. Apoyamos a nuestras comunidades y promovemos activamente actividades sociales y benéficas y el voluntariado.

### Respetar el medioambiente

Queremos ayudar a construir un mundo mejor para las generaciones venideras. Por eso tratamos los entornos en los que trabajamos y a las personas entre las que trabajamos con cuidado, respeto y consideración.

Y hacemos todo lo posible para evitar los daños medioambientales y minimizar nuestro uso de energía y recursos.

### Contratar empleados del Gobierno y de la competencia

Cuando empleados de clientes o de la competencia vienen a trabajar para nosotros, no convertimos lo que saben en una ventaja competitiva injusta.

Existen normas especialmente estrictas sobre la contratación de personas que han trabajado con Gobiernos o que han ocupado un cargo público, y debemos seguirlas al pie de la letra.

### Actividad política

Contribuimos a los debates públicos, pero nunca intentamos influir en las decisiones del Gobierno ilegal o deshonestamente

### Soborno y corrupción

Sea cual sea la «costumbre local», nunca damos ni aceptamos ningún tipo de soborno. Esto incluye hasta el más mínimo pago de facilitación.

Puede parecer pequeño, y puede parecer que hay buenas razones para pagar. Pero nunca las hay. Incluso a pequeña escala, la corrupción es corrosiva y puede perjudicar seriamente nuestra reputación.

### Obsequios y atenciones

El intercambio de obsequios y atenciones puede fomentar la buena voluntad, pero, si no tenemos cuidado, puede parecer un soborno. Por eso tenemos procedimientos claros que todos debemos seguir, y debemos registrar cualquier obsequio u atención que recibamos en <https://gandh.serco.com>.

### Fraude

Aunque no existan pruebas, el fraude puede destruir nuestra reputación.

Así que no damos pie a que existan dudas y nos aseguramos de que nuestras cuentas, registros e informes financieros siempre seann precisos y honestos. Eso incluye todas nuestras declaraciones, gastos y nuestro tiempo.

### Tráfico de información privilegiada

Si sabe algo que podría afectar al precio de nuestras acciones e intenta aprovecharse comprando o vendiendo acciones de la empresa, está traficando con información privilegiada. Esta práctica es ilegal, y tenemos normas estrictas para evitarla.

### Conflictos de intereses

Cuando nuestros propios intereses podrían interferir con los de Serco, existe un conflicto de intereses. Por ejemplo, si emplea a su pareja como proveedor.

Los conflictos de intereses pueden afectar indebidamente a nuestro criterio, y pueden hacer que nosotros o alguien que conocemos trate de sacar provecho a expensas de Serco.

Igualmente, si Serco tiene una ventaja competitiva injusta, por ejemplo al emplear a una persona que puede tener influencia sobre las decisiones del Gobierno, existe un conflicto de intereses organizacional.

No queremos que se nos acuse nunca de intentar conseguir una ventaja injusta. Así que cuando crea que existe un conflicto, debe denunciarlo de inmediato.



Para obtener más información, vaya a [www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct) o pídale a su gerente una copia completa de nuestro código

## Nuestra información

Proteger la información y las ideas que nos dan nuestra ventaja competitiva es responsabilidad de todos nosotros.

### Información confidencial

Nos aseguramos de que la información confidencial sobre Serco, nuestra gente, nuestros clientes y nuestros socios y proveedores nunca llega a las manos equivocadas.

Y porque es muy fácil decir algo o revelar información accidentalmente, prestamos especial atención en línea y cuando usamos dispositivos móviles.

### Información personal

Gestionamos información personal sobre nuestros empleados, clientes, socios y los usuarios de nuestros servicios. Todos tenemos el deber de respetar esta información y garantizar que está protegida, que se gestiona de forma responsable y que se usa únicamente para el fin para el que se proporcionó.

Respete siempre la privacidad de las personas y nunca divulgue información personal a nadie que no tenga derecho a verla o la necesidad de conocerla.

### Asegurar la información y utilizar nuestros sistemas

Usamos los sistemas informáticos y archivos impresos de Serco de manera responsable. Y seguimos todos los procedimientos, como los relacionados con las contraseñas, datos de inicio de sesión y cómo usar la nube.

Para que la información valiosa esté segura y no se revele, modifique o elimine accidentalmente.

### Redes sociales

Las redes sociales nos brindan muchas oportunidades nuevas para comunicarnos y colaborar.

Pero también tenemos que procurar proteger a nuestra gente y nuestra reputación. Todos somos responsables de lo que decimos en internet.

### Comunicaciones externas

Lo que la gente oye de nosotros, ya sea directamente o en los medios, afecta a nuestra reputación, por lo que cualquier cosa que digamos es importante.

Por eso no iniciamos rumores ni hablamos por hablar. Y nunca hablamos en nombre de Serco sin autorización.

«Un compañero está copiando datos personales de la base de datos de la empresa; creo que es para dársela a un proveedor. Eso no está mal, ¿no?»

«Un compañero está hablando mal de miembros del equipo en las redes sociales. ¿Es asunto mío?»

«Necesito urgentemente un archivo del ordenador de una compañera que está enferma. Sé su contraseña y ella me da su consentimiento. No pasa nada, ¿verdad?»

«Nuestro correo electrónico no funciona y tengo que enviarle esto a mi jefe. ¿Puedo usar Hotmail?»





## Vivir nuestro código

Necesitamos que todo el mundo haga lo correcto, y que lo denuncien si creen que se ha infringido nuestro código, pero a veces es difícil.

Es posible que sienta mucha presión. Miedo. Soledad. Desprotección.

Queremos que sepa que no está solo. Lo escucharemos. Lo ayudaremos. Lo aconsejaremos. Lo protegeremos.

Y no permitiremos que se tome ningún tipo de represalia contra usted.

## Si no está seguro de lo que debe hacer...

...utilice la «Decision Making Guide» (Guía para tomar decisiones) o nuestro manual «SayNo» (Diga no) diseñados para ayudarle a dar respuesta a muchas de las situaciones con las que se puede enfrentar al tratar con proveedores y terceros.

Los encontrará en línea en <http://serco.saynotoolkit.net> o puede descargarse la aplicación desde uno de los enlaces disponibles en la versión en línea de nuestro código.

### Guía para tomar decisiones

Esta sencilla guía describe un proceso a seguir paso a paso para llegar a una conclusión clara.

Tómese el tiempo de seguir cada paso y de responder a todas las preguntas «Pregúntese» de la página siguiente:

«¿No es mejor no decir nada?»

«Me asusta que mi gerente tome represalias. ¿Y cómo reaccionarán mis compañeros?»

«Quiero denunciar algo. Pero ¿estaré protegido?»

«Si denuncia algo, lo despedirán, ¿no?»

1 Deténgase	2 Reflexione	3 Seleccione una solución y pruébela	4 Actúe	5 Revise
<p><b>Cuando reconoce un problema o un dilema:</b></p> <p>Manténgase alerta y reconozca los problemas éticos: situaciones en las que no hay una respuesta clara sobre si algo está bien o mal o en las que es difícil tomar una decisión o actuar.</p>	<p><b>Conozca los hechos, pregúntese:</b></p> <p>¿Tiene claro lo que tiene que decidir exactamente?</p> <p>¿Cuáles son los hechos relevantes?</p> <p>¿Tiene toda la información que necesita?</p> <p>¿Entiende los riesgos que implica?</p>	<p><b>Normas, pregúntese:</b></p> <p><b>Prueba legal</b> – ¿Es legal?</p> <p><b>Prueba de cumplimiento</b> – ¿Cumple la política de la empresa?</p>	<p><b>Con confianza y transparencia</b></p> <p>Notifique su decisión y justifíquela</p>	<p><b>Cómo se desarrolla y controle su impacto</b></p> <p>Busque opiniones sobre el impacto de su decisión</p> <p><b>Pregúntese:</b></p> <p>¿Ha abordado el problema? ¿Ha tenido el resultado esperado?</p>
	<p><b>Hable con los demás; pregúntese:</b></p> <p>¿Ha hablado con aquellos que juegan un papel en el resultado?</p> <p>¿Quién debe respaldar su decisión?</p>	<p><b>Valores, pregúntese:</b></p> <p><b>Prueba de valores</b> – ¿La decisión refleja nuestros valores?</p> <p><b>Confianza</b> – ¿Estamos actuando de manera ética/responsable/coherente?</p> <p><b>Cuidado</b> – ¿Hemos escuchado? ¿Hemos tenido en cuenta a todo el mundo? ¿Tendrá un impacto positivo?</p> <p><b>Innovación</b> – ¿Lo hemos hecho lo mejor posible? ¿Hemos probado ideas nuevas?</p> <p><b>Orgullo</b> – ¿Defenderemos nuestra decisión? ¿Tenemos claros los riesgos? ¿Podemos estar orgullosos de que hicimos lo correcto?</p>		
	<p><b>Considere sus opciones, pregúntese:</b></p> <p>¿Cuáles son las opciones disponibles?</p> <p>¿Hay algún factor que influya en su decisión?</p>	<p><b>Personal, pregúntese:</b></p> <p><b>Prueba familiar</b> – ¿Se sentiría orgulloso de contárselo a su familia?</p> <p><b>Prueba pública</b> – ¿Mejoraría nuestra reputación si el público estuviera al tanto o si saliera en los periódicos mañana?</p> <p><b>Prueba de instinto</b> – ¿Siente que es lo correcto?</p>		

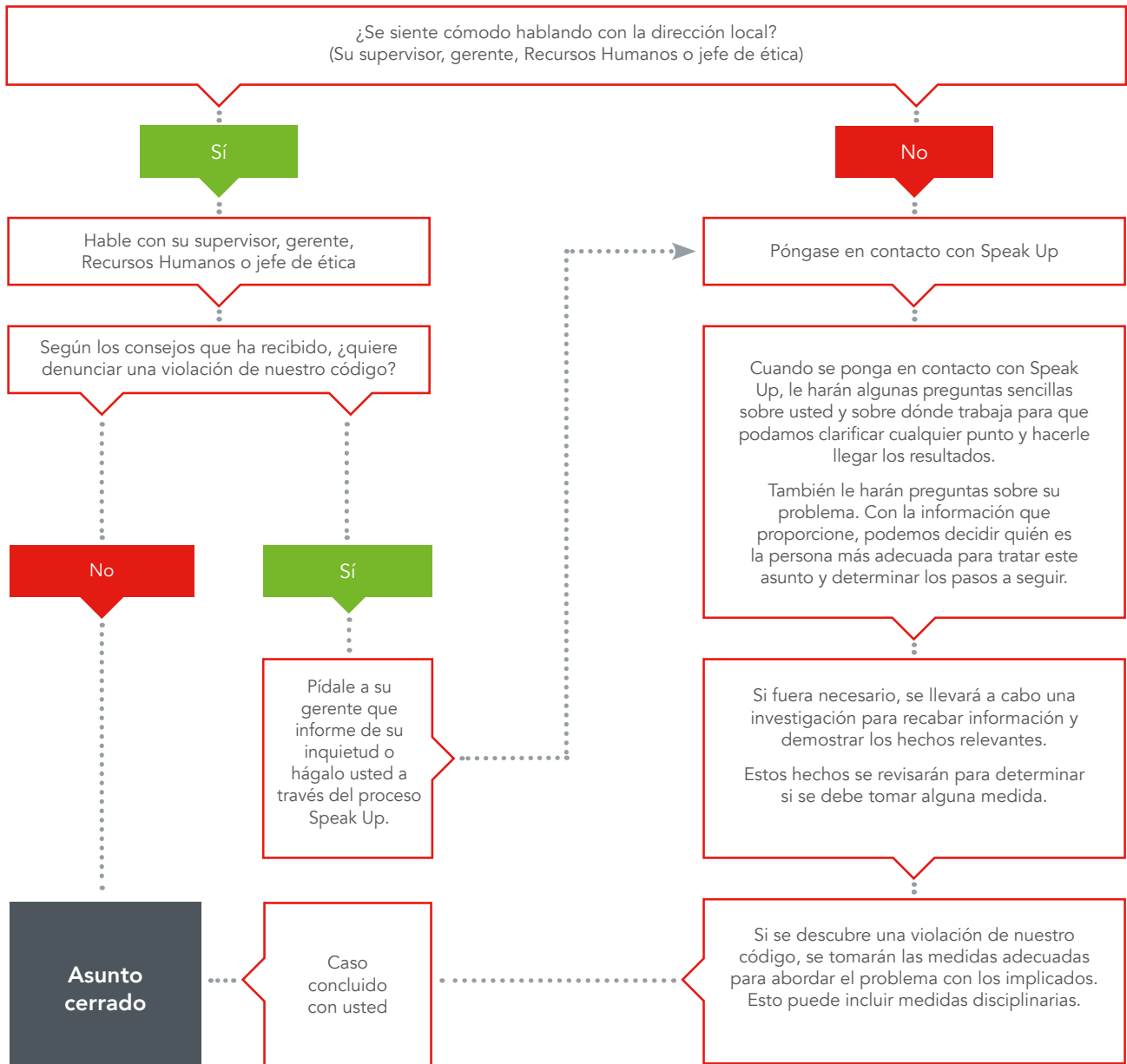


Para obtener más información, vaya a [www.serco.com/codeofconduct](http://www.serco.com/codeofconduct) o pídale a su gerente una copia completa de nuestro código

## Si tiene alguna pregunta o inquietud...

Si tiene una pregunta, hágasela a su gerente, a Recursos Humanos o al jefe de ética. También puede formular una pregunta en línea en serco-speakup.com.

Si tiene inquietudes, puede seguir varios caminos.



## Si piensa que debe informar de algo así es como debe hacerlo.

Trabaje donde trabaje, si cree que se ha violado nuestro código, debería denunciarlo.

En ocasiones esto no es fácil, pero siempre es lo correcto.

Prohibimos terminantemente las represalias contra cualquiera que denuncie una violación o que ayude en una investigación, y lo protegeremos y respetaremos por tener el coraje de vivir nuestro código.

Primero, hable con el equipo de dirección local (su supervisor, gerente, Recursos Humanos o jefe de ética).

Si no está cómodo haciendo eso, puede notificarlo de manera confidencial a través de la línea de denuncias (Speak Up) de Serco. Para hacer una llamada gratuita, utilice los números que aparecen en la página siguiente.

O puede notificarlo en línea en [serco-speakup.com](http://serco-speakup.com)

También puede escribir un correo electrónico para denunciar una violación o problemas con las líneas telefónicas a [speakup@serco.com](mailto:speakup@serco.com) (utilice [speakup@serco-na.com](mailto:speakup@serco-na.com) si está en América).

**O puede escribir a:**

Company Secretary, Serco Group plc,  
Serco House 16, Bartley Wood Business Park,  
Bartley Way, Hook, RG27 9UY, Reino Unido

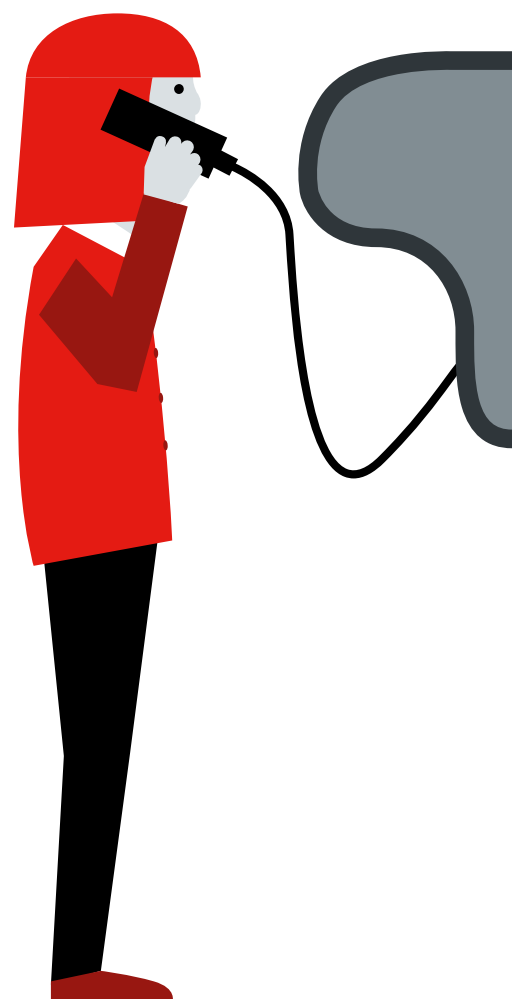
### Números de marcación directa

Country	Number
Australia	1-800-267-057
Bahrain	8000-0199
Bélgica	0800-7-6194
Canadá	800-969-6363
Francia	0-800-91-8654
Alemania	0-800-180-6762
Hong Kong	800-90-5876
Italia	800-789938
Nueva Zelanda	0800-452479
Catar	00800-100-380
España	900-99-1281
Suiza	0800-56-1326
Reino Unido	0808-234-9902
Estados Unidos	800-969-6363

**Marque el número que viene a continuación y, cuando se lo indiquen, marque los siguientes números gratuitos:**

Código de acceso directo	Marque	Seguido de
Gibraltar	8800	877-517-2683
Irlanda	1-800-550-000	877-517-2683
Irlanda (UIFN)	00-800-222-55288	877-517-2683
Países Bajos	0800-022-9111	877-517-2683
Arabia Saudí	1-800-10	877-517-2683
EAU	8000-021	877-517-2683
EAU (Militar-solo EE. UU. y móvil)	8000-061	877-517-2683
EAU (du)	8000-555-66	877-517-2684

Tenga en cuenta que pueden existir restricciones en algunos países al utilizar un móvil, una cabina o el teléfono de un hotel. Para denunciar una violación de otra forma, puede utilizar un teléfono fijo o notificarlo en línea.



En Serco, todos tenemos la  
responsabilidad de conocer  
nuestro código, de usarlo y  
de vivirlo.

**Serco Group plc**

Serco House  
16 Bartley Wood Business Park  
Bartley Way  
Hook  
Hampshire  
RG27 9UY  
Reino Unido  
[www.serco.com](http://www.serco.com)



August 2017