

**ALE-HOP**

# **CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

**GRUPO ALE-HOP**

**Protocolo revisado en enero de 2025**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVOS Y FINALIDADES DE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPIOS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ¿QUÉ SE ESPERA DE CADA UNO? .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ¿QUÉ SE ESPERA DE DIRECTIVOS/AS, COORDINADORES/AS, SUPERVISORES/AS, ENCARGADOS/AS Y DEMÁS RESPONSABLES DE EQUIPOS HUMANOS? .....</b>	<b>6</b>
<b>6. CONFLICTOS DE INTERÉS .....</b>	<b>6</b>
<b>7. INTEGRIDAD EN LA EMPRESA .....</b>	<b>7</b>
7.1.Registros contables y financieros.....	7
7.2.Bienes de empresa.....	7
7.3.Confidencialidad, secreto y privacidad .....	8
<b>8. PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA.</b>	<b>9</b>
<b>9. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA .....</b>	<b>9</b>

## **1. OBJETIVO Y FINALIDAD DE NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

El presente Código de Conducta y Ética define cómo deben comportarse nuestros empleadxs como representantes del GRUPO ALE-HOP.

Trata de nuestras responsabilidades con la Empresa, con cada unx de nosotrxs y con lxs Clientes.

Establece los criterios de actuación que deben regir el desempeño de las competencias profesionales.

Facilita el conocimiento y la aplicación de la cultura del GRUPO ALE-HOP, firmemente asentada en la Integridad, la Honestidad y la Responsabilidad de todxs por nuestras acciones.

La finalidad es conseguir el comportamiento ético, profesional y responsable de todxs nuestros empleadxs, fomentando el cumplimiento de la legalidad, la integración en el Grupo de todxs sus empleadxs, erradicando las conductas irregulares.

## **2. PRINCIPIOS GENERALES**

Nuestro éxito va estrechamente ligado con nuestra imagen y reputación. Nuestra reputación ha sido forjada a lo largo de muchos años mediante una permanente actuación ÍNTEGRA Y ÉTICA.

Cuesta mucho esfuerzo y tiempo conseguir la confianza de las personas sobre la base de una reputación intachable, per la misma puede ser destruida en muy poco tiempo. Es responsabilidad de todxs nosotrxs mantener nuestra imagen y reputación.

Todxs debemos cumplir la Ley, actuar con integridad y ética y ser responsables de nuestros comportamientos. Cualquier persona, física o jurídica, que tenga relación con nosotros debe ser tratada de manera justa y digna.

El comportamiento y actuación de todxs lxs empeladxs del GRUPO ALE-HOP se desempeñará con pleno cumplimiento del presente Código de Conducta y Ética.

## **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Código de Conducta y Ética es de aplicación al GRUPO ALE-HOP (a todas las sociedades vinculadas).

Debe ser cumplido por todxs lxs empleadxs del Grupo con independencia de las funciones que desempeñen o del puesto que ocupen dentro de la organización.

El Código de Conducta y Ética se entregará personalmente a cada unx de lxs empleadxs del Grupo y se incluirá la lectura y entrega de éste en los procesos de incorporación.

La aplicación del presente Código también se hará extensiva a colaboradorxs, en los aspectos en los que resulte procedente para el cumplimiento de sus fines y siempre dentro del respeto a la normativa vigente, atendiendo a la naturaleza de la relación.

#### **4. ¿QUÉ SE ESPERA DE CADA UNX?**

*Que cumpla con la Ley y con el Código de Conducta y Ética.*

- El GRUPO ALE-HOP no contrata empleadxs menores de 18 años.
- Ninguna persona empleada en GRUPO ALE-HOP puede ser objeto de discriminación alguna, por cualquier circunstancia personal o social.
- Toda persona empleada en GRUPO ALE-HOP está obligada a actuar en sus relaciones laborales con respeto, dignidad y justicia.
- GRUPO ALE-HOP prohíbe expresamente cualquier tipo de acoso moral, acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo, físico, psicológico o verbal, así como cualquier conducta que pueda generar un entorno de trabajo hostil, ofensivo, intimidatorio o discriminatorio.
- Cualquier persona empleada en el Grupo puede denunciar, de forma confidencial, los incumplimientos del Código de Conducta y Ética, a través del Departamento de Laboral y Servicios Jurídicos.
- Todas las personas empleadas en GRUPO ALE-HOP son responsables de cumplir minuciosamente las normas de seguridad y salud laboral y de velar por su propia seguridad y la de las personas afectadas por sus actividades.
- Está prohibido consumir sustancias que puedan afectar al debido cumplimiento de las obligaciones del puesto de trabajo.
- Cualquier persona empleada en GRUPO ALE-HOP debe cumplir con los Principios y Procedimientos de la empresa. Le han sido entregados junto con el Manual de Formación en su proceso de Acogida, además los tiene a su disposición en la Intranet Corporativa y en la Web Interna de cada tienda.
- Cualquier persona empleada en GRUPO ALE-HOP debe cumplir con nuestros cuatro principios básicos de Atención al Cliente SIEMPRE:
  1. Una mirada agradable;
  2. Plena disponibilidad sin ejercer presión comercial;
  3. Ofrecer alternativas; y,
  4. Mirarle a los ojos y dar las gracias.

# ALE-HOP

- Cualquier persona empleada en el GRUPO ALE-HOP debe tener las siguientes habilidades y actitudes:
  1. Dedicación y seriedad;
  2. Flexibilidad;
  3. Colaboración con lxs compañerxs; y,
  4. Cumplir las Directrices, instrucciones y procedimientos.
  
- Para ayudarle a organizar su trabajo tenemos todas las herramientas que le han sido facilitadas en su proceso de Acogida y, además, los tiene a su disposición tanto en la Intranet Corporativa, como en la Web Interna de cada tienda.
- Ninguna persona empleada en GRUPO ALE-HOP podrá ofrecer, solicitar ni aceptar, directa o indirectamente, regalos, favores o compensaciones económicas o de cualquier naturaleza, que pueda influir o esté relacionado con el desempeño de su puesto de trabajo.

Como persona empleada en GRUPO ALE-HOP, cuando tenga alguna duda sobre una actuación correcta, debe preguntarse:

*¿Es legal?*

*¿Es ético?*

*¿Refleja bien la imagen y la cultura de la Empresa?*

Si alguna de las respuestas a las preguntas anteriores es “NO” o si continúa teniendo alguna duda de cómo actuar, pida antes asesoramiento. Usted puede consultar:

- A su Responsable directo;
- A su Encargadx;
- A lxs Supervisorxs;
- A lxs Coordinadorxs;
- Al Departamento de Laboral y Servicios Jurídicos; o,
- A la Dirección de la Empresa

## 5. ¿QUÉ SE ESPERA DE DIRECTIVOS/AS, COORDINADORES/AS, SUPERVISORES/AS, ENCARGADOS/AS Y DEMÁS RESPONSABLES DE EQUIPOS HUMANOS?

*Que promuevan el cumplimiento del Código de Conducta y Ética y de la legislación.*

- Además del escrupuloso cumplimiento de todo lo establecido en el apartado anterior, lxs Responsables de personas deben ser verdaderos modelos de conducta ética y de cumplimiento.
- Los puestos de Responsabilidad sobre personas, para atender debidamente las necesidades de las personas a las que lidera y supervisa, deben desempeñarse a tiempo completo.
- Deben asegurarse de que las personas a las que supervisa comprenden sus responsabilidades y conocen las Políticas de la Empresa, los Manuales de Formación, los Procedimientos de Trabajo y el Modelo de Atención al Cliente.
- Deben organizar el trabajo creando el clima que favorezca el desarrollo profesional de sus equipos, donde cada persona pueda desempeñar sus mejores habilidades.
- Deben aprovechar las oportunidades para analizar con las personas a su cargo el presente Código, reforzando la importancia de la Ética y el cumplimiento.
- En las evaluaciones del desempeño deben valorar las conductas de cumplimiento del Código y de las Políticas de GRUPO ALE-HOP.
- Deben escuchar con atención a las personas a su cargo, respondiendo las cuestiones sobre las que tenga seguridad, no es necesario dar siempre una respuesta inmediata, a veces es necesario consultar, asesorarse o investigar previamente. No hay que dar respuestas precipitadas o inseguras.

## 6. CONFLICTOS DE INTERÉS

Cualquier persona empleada en GRUPO ALE-HOP debe evitar las situaciones que generen un conflicto entre sus intereses personales y los intereses del Grupo.

Ninguna persona empleada en GRUPO ALE-HOP puede valerse de su posición en la empresa para obtener ventajas personales, patrimoniales ni oportunidades de negocio propias.

En el supuesto de que surja un conflicto de interés en el entorno familiar o personal de cualquier empleadx de GRUPO ALE-HOP, dentro del respeto a su vida privada e intimidad, se le requiere para que lo ponga en inmediato conocimiento de la empresa. Se entiende por entorno personal o familiar las personas vinculadas directa o indirectamente con la persona empleada en GRUPO ALE-HOP.

Se entiende por conflicto de interés cualquier situación en la que los intereses personales puedan interferir con los de la empresa y, especialmente, la relación por la persona empleada en

el Grupo o sus personas vinculadas directa o indirectamente, de actividades de este o análogo género que la actividad que desarrolla GRUPO ALE-HOP.

## **7. INTEGRIDAD EN LA EMPRESA**

### **7.1. Registros contables y financieros**

Garantizar los registros contables y financieros exactos y completos es responsabilidad de todos, no es solo una función del personal de contabilidad y finanzas.

Todas las operaciones con trascendencia económica para GRUPO ALE-HOP figurarán con exactitud y claridad en los registros contables apropiados que representen la imagen fiel de las transacciones realizadas y que estarán a disposición de los auditores externos y del control interno.

Es obligado llevar los registros y la información exactos porque ello afecta a la imagen y reputación de la empresa.

Lxs empleadxs de GRUPO ALE-HOP introducirán la información contable y financiera de forma completa, clara y precisa.

Es obligado ser riguroso con la integridad de la información contable y financiera, está prohibido retrasar o acelerar el registro de ingresos y/o gastos.

La información estimada y la acumulada o agregada deberá estar soportada documentalmente o respaldada con la acreditación pertinente.

GRUPO ALE-HOP prohíbe la distorsión de la información, así como de la naturaleza de las transacciones.

GRUPO ALE-HOP tiene implementando un sistema de control interno que garantiza la supervisión periódica de la información contable y financiera.

### **7.2. Bienes de empresa**

Se consideran bienes de la empresa:

- Productos de la Empresa;
- Dinero de la Empresa;
- Sistemas y programas de información y comunicación;
- Equipos informáticos;
- Teléfonos;
- Fotocopiadoras;
- Vehículos;

- Información confidencial;
- Mobiliario y enseres; y,
- Marcas comerciales.

Cualquier persona empleada en GRUPO ALE-HOP utilizará los bienes de Empresa de forma eficiente y no harán uso de estos en beneficio propio.

No se deben realizar actividades personales durante la jornada laboral que puedan interferir en el cumplimiento de sus responsabilidades.

En ningún caso puede utilizarse los equipos que GRUPO ALE-HOP pone a su disposición para descargar o instalar programas, aplicaciones o contenidos, que sean ilegales o no éticas, o que puedan perjudicar la imagen o reputación de la Empresa.

Los datos, información y documentos contenidos en los equipos y sistemas de información pueden ser objeto de revisión por GRUPO ALE-HOP a los efectos de asegurar el uso eficiente y legítimo de los mismos.

### **7.3. Confidencialidad, secreto y privacidad**

Proteja toda la información de la Empresa.

Cualquier empleadx de GRUPO ALE-HOP se obliga a no publicar ilícitamente, ni vender, ni regalar, ni transmitir, ni divulgar, ni reproducir, ni almacenar en sistemas de información que no sean propiedad de GRUPO ALE-HOP, ni exhibir, ni a dejar a la vista, ya sea en el lugar de trabajo o fuera del mismo, cualquier tipo de documento, idea, imagen, correo electrónico u otro soporte de cualquier naturaleza, con información interna confidencial de la empresa, especialmente la que hace referencia a: compras, tarificación, tratamiento de productos, índices de rotación, históricos de comportamiento, políticas de distribución, políticas de compra, políticas y estrategias de venta, índices comerciales, las ventas, ingresos, costes, lista de proveedores, lista de clientes de la empresa, información sobre las ventas de la empresa, precios de productos, así como precios de alquileres, información sobre los contratos de arrendamiento que tenga la empresa, información sobre los locales que esté estudiando o haya arrendado ya, información de nuevos productos o productos actuales; datos personales, profesionales, laborables o de rendimientos de los trabajadores, ni información sobre los directivos que ellos no deseen publicar.

Además, con carácter general, tendrá tal consideración de información confidencial, a título meramente enunciativo que no limitativo, lo siguiente: tarifas e información sobre compras, criterios de tarificación de ventas, índices de rotación y de negocio, procedimientos internos, históricos de clientes, información de comportamiento de clientela, descubrimientos, conceptos, ideas, conocimientos, técnicas, diseños, dibujos, borradores, diagramas, textos, metodologías de trabajo, protocolos, modelos, muestras, bases de datos de cualquier tipo, aplicaciones, programas, marcas, logotipos, así como cualquier información de las partes o de terceros (clientes,

proveedores o colaboradores), esté o no incluida en alguna solicitud de oferta presentada, independientemente de su formato de presentación o distribución, cualquiera que fuere el mismo.

El GRUPO ALE-HOP respeta la privacidad y confidencialidad de sus empleadxs, clientxs y colaboradorxs. El personal del Grupo está obligado a tratar los datos personales a los que tengan acceso con responsabilidad y deberá respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas a cuyos datos tenga acceso.

La obligación de confidencialidad permanecerá una vez finalizada la relación con GRUPO ALE-HOP e incluye el deber de devolver, en el momento del cese, toda la información que tenga en su poder cualquiera que sea su tipo de soporte.

El personal comunicará a su Responsable o a la Dirección cualquier incidencia relacionada con la confidencialidad, la protección de datos de carácter personal o deber de secreto.

## **8. PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

El presente Código de Conducta y Ética se hará llegar a todo el personal, se entregará a todas las nuevas incorporaciones en su Plan de Acogida, permanecerá además publicado tanto en la Intranet Corporativa, como en la Web interna de cada tienda.

## **9. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

El Código de Conducta y Ética tiende a asegurar la uniformidad en el comportamiento de las personas empleadas en GRUPO ALE-HOP, tanto dentro de la Empresa, como en sus relaciones con los clientxs y colaboradorxs.

Con el fin de garantizar su cumplimiento existe un Comité de Ética que, bajo la supervisión de la Alta Gerencia y del Director Financiero, está integrado por lxs Directivxs de las distintas áreas de actividad.

El Comité de Ética puede actuar, bien por propia iniciativa, bien a solicitud de cualquier persona empleada, colaboradora o cliente con interés legítimo.

El Comité de Ética considerará y estudiará todos los informes o denuncias de vulneración del Código de Conducta y Ética, y se compromete con la confidencialidad de las acusaciones, así como con la indemnidad de cualquier denunciante de buena fe.

El personal que esté siendo objeto de investigación en un expediente por presunta vulneración del Código de Conducta y Ética será siempre escuchado, para que pueda ejercer su derecho de defensa, antes de tomar una decisión final.

# ALE-HOP

Las comunicaciones y denuncias pueden realizarse:

- Por correo ordinario a las Oficinas Centrales, a la atención del Comité de Ética.
- Por correo electrónico dirigido a [comite.etica@clavedenia.com](mailto:comite.etica@clavedenia.com).

La toma de decisiones, que tendrán carácter vinculante, corresponde al Comité de Ética. No obstante, éste puede delegar expresamente algún caso en los puestos de Coordinación o Supervisión Local.