

CÓDIGO DE CONDUCTA



alcoin
alimentación de colegios infantiles

ED.01/09

ÍNDICE

- **CARTA DEL DIRECTOR**
- **PRINCIPIOS Y VALORES DE ALCOIN**
 - El Respeto
 - La Responsabilidad Social
 - La Comunicación
 - El Diálogo
 - La Igualdad
 - La Calidad
 - El Servicio
 - La Eficiencia
 - La Diversificación
 - La Innovación.
- **COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN DE ALCOIN**
 - Identificación de los valores de la Alta Dirección de ALCOIN
 - Compromiso con el Código Ético.
 - Garantizar la estabilidad económica de la Empresa
 - Apoyo a los colaboradores.
 - Garantizar la equidad, transparencia y resolución de conflictos.
 - Propiciar y mantener unas buenas relaciones personales entre todas las partes interesadas de la Empresa.
- **COMPROMISO CON LOS CLIENTES**
 - Identificación de los valores de ALCOIN con los Clientes
 - Garantizar la calidad en todos los servicios
 - Garantizar la transparencia y equidad en la atención y en la comunicación
 - Respeto por la confidencialidad e imagen de la empresa
- **COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES**
 - Identificación de los valores de ALCOIN con los Proveedores
 - Transparencia en los acuerdos con Proveedores
 - Selección de Proveedores basado en la igualdad de oportunidades
 - Transparencia en el intercambio de la información.
- **COMPROMISO CON LOS COLABORADORES (RR. HH.)**
 - Identificación de los valores de ALCOIN ante los Colaboradores.
 - Facilitar la accesibilidad permanente a la comunicación
 - Igualdad de oportunidades
 - Conciliación de la vida Personal, Laboral y Familiar
 - Garantizar el desarrollo profesional
 - Motivación de los colaboradores
 - Compromiso de los Colaboradores con los valores de la Empresa
 - Principio de confidencialidad
 - Principio de honestidad.
- **COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL**
 - Identificación de los valores de ALCOIN con el Entorno Social
 - Nuestro compromiso con la sociedad.
 - Nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral.
 - Nuestro compromiso con el medio ambiente.
 - Nuestro compromiso con la innovación.

CARTA DEL DIRECTOR

Durante toda su existencia ALCOIN ha ido consolidando su imagen y prestigio, en base a los valores que rigen su gestión, y entre los que destacan el respeto a personas e instituciones, la calidad de sus servicios, el servicio ajustado a lo que el cliente espera y necesita, la eficacia y eficiencia en sus actividades, la progresiva diversificación, la innovación, la responsabilidad, la comunicación, la transparencia, el diálogo y la igualdad.

La adopción y fomento de estos valores ha hecho de ALCOIN una empresa sólida, competitiva y fiable, que ofrece servicios de alta calidad que satisfacen plenamente las expectativas y necesidades de sus clientes.

El principal activo de ALCOIN son las personas que, gracias a la cualificación y competencia, garantizan diariamente un trabajo bien hecho, base del prestigio y de la buena imagen de ALCOIN entre las diferentes partes interesadas (**Stakeholders**). ALCOIN entiende por tales a quienes tengan interés o sean interlocutores en sus actividades (personas, comunidades u organizaciones afectadas por nuestras operaciones o que influyen en ellas, tanto partes interesadas internas (personal, colaboradores) como externas (clientes, proveedores, administraciones, sociedad, etc.).

ALCOIN cimienta su éxito en un compromiso de mejora continua que va más allá del mero cumplimiento de la legalidad, y a tales efectos impulsa una cultura del desarrollo de su actividad de modo ético y sostenible en toda la organización, del esfuerzo y la humildad de los trabajadores y colaboradores del rigor, del método, del trabajo, y del interés general.

Para que todo ello fuera posible, el Comité de Dirección de ALCOIN, tomó la iniciativa de definir, implantar y mejorar su propio código ético empresarial, a los efectos de comprometerse con los valores y principios éticos que desde sus inicios se han ido consolidando, así como de incorporar y fomentar otros valores que se consideren importantes en su propósito de continuar con su política de mejora continua de las conductas corporativa e individuales.

La importancia del código de conducta para ALCOIN se materializa en su difusión e implantación a través de toda la organización, comprometiendo en ello a la dirección, mandos intermedios y personal restante; y para ello elabora, difunde e implanta la presente guía.

Con ello ALCOIN espera fomentar la responsabilidad, la dedicación y el respeto mutuo, el compromiso, el sentido de pertenencia, la confianza, una mayor cohesión dentro de la empresa y un compromiso permanente de todos sus RR. HH. con los objetivos de la organización.

Para la correcta gestión del presente Código se han asignado al Comité de Dirección las responsabilidades de su gestión, seguimiento, control, revisión periódica anual, actualización y mejora.

Todos los empleados de ALCOIN deben conocer y cumplir con los compromisos que se incluyen en el presente Código Ético, porque con ello estarán contribuyendo individualmente a hacer de ALCOIN una empresa socialmente responsable.

El Director General

PRINCIPIOS Y VALORES DE ALCOIN

ALCOIN ha elegido como principios éticos y de conducta aquellos en los que fundamenta su imagen de empresa sólida, fiable, sostenible y socialmente responsable: ***El respeto, la responsabilidad social, la comunicación, el diálogo, la igualdad, la calidad, el servicio, la eficiencia, la diversificación y la innovación.***

EL RESPETO. ALCOIN cree en el respeto a las personas y a la ley, y por ello, cada una de las acciones desarrolladas y relaciones establecidas con las diferentes partes interesadas (clientes, proveedores, colaboradores, administraciones, etc.) están marcadas por una actitud de respeto hacia la persona, hacia los equipos de trabajo y hacia la forma correcta de realizar los negocios.

La aplicación práctica de este valor se evidencia en el contacto humano directo que se mantiene desde la Alta Dirección de ALCOIN hacia cada una de las partes en las relaciones que se mantengan con ellas, generando un ambiente de confianza mutua, seguridad y lealtad.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL. En ALCOIN, creemos en la importancia del compromiso social y empresarial, que tenemos ante la sociedad, de contribuir al desarrollo general económico y social.

Somos conscientes de la importancia que el sector de servicios en el que operamos tiene en la sociedad, y por ello contribuimos a la formación de colaboradores y proveedores responsables, reconociendo y promoviendo las buenas prácticas en el desarrollo económico y social.

Con ello, ALCOIN contribuye a su crecimiento personal y profesional y a fomentar empresas más competitivas, responsables y sostenibles.

LA COMUNICACIÓN. En ALCOIN la comunicación es una línea estratégica fundamental para su gestión empresarial, y por ello existe un intercambio de información directo y permanente con todos los colaboradores de la organización y partes interesadas.

Simultáneamente, ALCOIN incentiva el trabajo en equipo y motiva la comunicación abierta involucrando a los colaboradores en el desarrollo de actividades de interés común y social.

EL DIÁLOGO. La Alta Dirección de ALCOIN apuesta por el diálogo para el buen funcionamiento de toda la empresa. Para ALCOIN el diálogo implica fomentar la colaboración de todos, uniendo esfuerzos para un fin común que en definitiva es la prestación de sus servicios en un marco ético y sostenible.

LA IGUALDAD. ALCOIN, tanto en sus contratos como en la selección de colaboradores y empleados, apuesta por la igualdad de oportunidades y la aplica, una igualdad asociada con unos criterios de responsabilidad en las condiciones contractuales. Por este motivo, ALCOIN mantiene unos criterios objetivos de tipo social, económico y medioambiental a la hora de seleccionar a todos sus colaboradores y personal.

LA CALIDAD. El objetivo empresarial de ALCOIN está orientado a mejorar la oferta y los procesos, suministrando al cliente un producto y servicio idóneo que satisfagan sus necesidades y cumplan con los estándares de calidad requeridos.

Para garantizar el estándar de calidad, ALCOIN cuenta con profesionales cualificados y mano de obra especializada, a quienes se les posibilita una formación acorde con los requerimientos de la labor desempeñada, con el fin de optimizar de forma adecuada sus capacidades y habilidades.

Todo ello en el marco de un **Sistema de Calidad Certificado** de conformidad con la vigente norma UNE-EN ISO 9001:2008.

EL SERVICIO. Una fortaleza esencial de ALCOIN es la cultura del buen trato y servicio que desde la Alta Dirección se ha fomentado para con sus clientes, la cual es compartida y aplicada por todos los RR. HH. que integran la empresa.

ALCOIN estimula la mejora continua en la prestación de sus servicios, con una política empresarial caracterizada por el esfuerzo dedicado a conseguir y mantener la satisfacción total de los clientes, anticipándose sus necesidades y resolviendo sus observaciones, quejas y reclamaciones con rapidez y objetividad.

LA EFICIENCIA. La Alta Dirección de ALCOIN asume que la empresa debe ser rentable, sostenible y competitiva, para poder generar empleo y beneficiar y contribuir al progreso sociedad.

ALCOIN incentiva una cultura basada en la minuciosa selección de los contratos, en el control de costes y en el diseño de criterios adecuados y prudentes en el ámbito financiero.

ALCOIN utiliza unos criterios que permiten realizar una selección eficiente en la captación de nuevos contratos, procurando unos niveles de coste razonables, con el objeto de alcanzar unos adecuados márgenes de beneficio empresarial.

LA DIVERSIFICACIÓN. La Alta Dirección de ALCOIN tiene una permanente actitud proactiva hacia la identificación de oportunidades de negocio y búsqueda de la expansión geográfica.

Por ello se ha incorporado a la cultura del grupo empresarial a la que pertenece el reto de la diversificación, aprovechando mejor las alternativas que se presentan en otros sectores de la economía.

LA INNOVACIÓN. ALCOIN considera que se deben organizar y dirigir los recursos disponibles, tanto humanos como técnicos y económicos, a la obtención de nuevos productos, procesos y servicios o mejorar los existentes, para que se adapten progresivamente a las nuevas necesidades del mercado en el que opera.

CONCLUSIÓN: En ALCOIN creemos que las empresas que aplican valores éticos de forma consistente, son las que serán sostenibles a largo plazo, formando parte de una cadena multiplicadora hacia el cambio positivo. Al elegir y establecer esos valores como base de su Código Ético, ALCOIN adquiere el compromiso de ejercerlos íntegramente y fomentarlos con todas las partes interesadas.

COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN DE ALCOIN

- **Identificación de los valores de la Alta Dirección de ALCOIN.** En ALCOIN los valores fundamentales que identifican a la Alta Dirección y que son compartidos y deseados por la organización son el respeto, el diálogo, la responsabilidad y el servicio.
- **Compromiso con el Código Ético.** La Alta Dirección de ALCOIN está comprometida en dar a conocer el Código y divulgar el compromiso empresarial sobre la implantación del mismo.
- **Garantizar la estabilidad económica de la Empresa.** La Alta Dirección está comprometida en emprender todas las acciones necesarias para asegurar la continuidad y estabilidad de la Empresa.
- **Apoyo a los colaboradores.** El compromiso de la Alta Dirección con los RR. HH. de ALCOIN, es el de facilitar la búsqueda de los medios necesarios para la solución de los problemas profesionales y personales presentados por cualquier persona que integre la organización.
- **Garantizar la equidad, transparencia y resolución de conflictos.** El compromiso de la Alta Dirección es mantener la honestidad y transparencia en el intercambio de información dentro de la organización a través de los medios de comunicación disponibles.
- **Propiciar y mantener unas buenas relaciones personales entre todas las partes interesadas de la Empresa.** En caso de conflictos, deberá actuar con equidad y justicia a la hora de defender los intereses de todas las partes.

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

- **Identificación de los valores de ALCOIN con los Clientes.** En ALCOIN los valores fundamentales que identifican la relación con los Clientes son el respeto, el servicio, la calidad, eficacia, la comunicación y el diálogo. Estos valores son compartidos y deseados por la organización.
- **Garantizar la calidad en todos los servicios.** Todo el personal de ALCOIN, además de ofrecer un servicio fiable, siguiendo los criterios de seguridad y calidad total establecidos en su Sistema de Gestión, deberá estar comprometido con la política de buen trato, atención y servicio hacia el cliente.
Para ALCOIN el Cliente es una prioridad y se deben satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas, en un clima de confianza, respeto y rapidez en la solución de cualquier problema que se plantee.
- **Garantizar la transparencia y equidad en la atención y en la comunicación.** En ALCOIN la relación con el Cliente y la información que se le brinde deberá estar basada en la sinceridad, honradez, lealtad y transparencia, buscando siempre el cumplimiento y respeto por los acuerdos pactados, sobre la base de ofertas reales y contratos viables tanto en calidad, como en precio y plazo.
En ALCOIN se deberá informar claramente al Cliente de cualquier error, fallo o inconsistencia contractual que se detecte en la prestación del servicio, asumiendo la responsabilidad que se cometa en el incumplimiento de los acuerdos y presentando las alternativas de corrección.
En ALCOIN se pueden presentar a la Alta Dirección observaciones, quejas y reclamaciones, relacionadas con aspectos y conductas que vayan en contradicción con el presente Código Ético.
- **Respeto por la confidencialidad e imagen de la empresa.** En ALCOIN, bajo ningún motivo o circunstancia, los problemas internos y personales entre los miembros de la empresa deben interferir en la relación con el Cliente.
Se considera una práctica incorrecta hablar mal de la empresa o de los compañeros de trabajo. No se debe comunicar a terceros información confidencial sobre datos privados de ningún cliente, salvo autorización expresa u obligación legal.

COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

- **Identificación de los valores de ALCOIN con los Proveedores.** En ALCOIN los valores fundamentales que identifican las relaciones con los Proveedores y que son compartidos y deseados por la organización son el respeto, el diálogo, la comunicación, la igualdad y el servicio.
- **Transparencia en los acuerdos con Proveedores.** En ALCOIN los contratos con los Proveedores deberán ser claros y concretos, y en ellos se describirán correctamente los trabajos a realizar, los plazos, los precios, y todas las cláusulas requeridas para el cumplimiento de los criterios de prevención, de calidad, de medio ambiente, de gestión ética y de responsabilidad social, establecidos en los documentos del sistema de gestión de la empresa. ALCOIN cumplirá todos y cada uno de los acuerdos establecidos con los Proveedores en plazos, precios, calidad, etc., y exigirá a sus Proveedores el mismo cumplimiento para con la empresa. Para ello la Dirección de ALCOIN planificará, seguirá y controlará la ejecución de los contratos y acuerdos con Proveedores.
- **Selección de Proveedores basado en la igualdad de oportunidades.** En ALCOIN se seleccionará a los Proveedores con criterios de equidad, profesionalidad, honestidad, y ofreciendo igualdad de oportunidades y relaciones de beneficio mutuo.
En ALCOIN la información que se brinde a los Proveedores será en igualdad de condiciones para todos ellos, basada en la sinceridad y honestidad, y se evitarán en todo lo posible litigios innecesarios con cualquier proveedor.
- **Transparencia en el intercambio de la información.** En ALCOIN existirá un intercambio de información continua con los Proveedores, tanto en lo referente a tecnología como a conocimiento, con el fin de mejorar la calidad de las relaciones mutuas.

COMPROMISO CON LOS COLABORADORES (RR. HH.)

- **Identificación de los valores de ALCOIN ante los Colaboradores.** En ALCOIN los valores fundamentales que identifican la relación con las personas que integran la Empresa, y que son compartidos y deseados por la organización, son la igualdad, la comunicación, el diálogo, el respeto, la calidad, la eficacia, la innovación y la responsabilidad.
- **Facilitar la accesibilidad permanente a la comunicación.** ALCOIN ha establecido en su Código Ético, como un espacio y vía de diálogo, entre todas las personas que forman parte de la organización, y donde se podrán dirimir los conflictos internos, escuchando en igualdad a los implicados y llegando a acuerdos justos y objetivados.
- **Igualdad de oportunidades.** ALCOIN valorará equitativamente el trabajo de sus Colaboradores y ofrecerá, en igualdad de condiciones, las oportunidades para acceder a la promoción y reconocimiento laboral, teniendo en cuenta el esfuerzo, los resultados y el compromiso con la empresa. ALCOIN actuará siempre bajo criterios objetivos de evaluación para todos sus Colaboradores.
- **Conciliación de la vida Personal, Laboral y Familiar.** ALCOIN favorecerá en todo lo posible la conciliación de la vida Personal, Laboral y Familiar para fortalecer los valores que figuran en su código ético en cuanto a apoyo, motivación y reconocimiento a todos sus Colaboradores.

- **Garantizar el desarrollo profesional.** Siempre que sea posible, ALCOIN contribuirá a elevar el nivel profesional de su personal, impartiendo la formación adecuada a las necesidades y requerimientos de los puestos de trabajo.

ALCOIN prestará especial atención al uso de las nuevas tecnologías, para mejorar la calidad del trabajo y a diversificar las áreas de actuación, aprovechando las potencialidades y experiencia de cada colaborador.

- **Motivación de los colaboradores.** Para ALCOIN, es primordial que sus Colaboradores se sientan comprometidos con la Empresa, y para ello se promoverán las acciones necesarias orientadas a fomentar el sentido de pertenencia e identidad hacia la organización, propiciando la participación del personal en las actividades de la empresa e involucrándolo en las diferentes acciones de divulgación y capacitación.

En ALCOIN las relaciones laborales estarán basadas en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente y sus procedimientos internos.

- **Compromiso de los Colaboradores con los valores de la Empresa.** El personal de ALCOIN debe observar en todo momento el principio de lealtad para con la empresa, defendiendo sus intereses y evitando radicalmente infravalorar el trabajo de sus compañeros.

Así mismo, todos los colaboradores deberán respetar y fortalecer su puesto de trabajo con buenas prácticas éticas y profesionales, asumir las responsabilidades que les corresponden, y evitar acciones que puedan evidenciar desidia o que puedan perjudicar a la empresa.

En ALCOIN todos los Directivos y Colaboradores, están comprometidos y dispuestos a identificar espacios para desarrollar la colaboración, la coordinación, el trabajo en equipo y la comunicación entre los compañeros y áreas de trabajo, teniendo como objetivo común la mejora en la calidad del trabajo, la mejor atención y respuesta al cliente, la eficiencia y el beneficio económico.

- **Principio de confidencialidad.** Todo el personal de ALCOIN respetará el principio de confidencialidad en relación con los datos de la empresa, no traspasando información confidencial a terceros, haciendo el mejor uso de la misma, no utilizándola para fines no corporativos, y en ningún caso ocultará información necesaria para el buen desarrollo de los trabajos entre áreas.

Así mismo, el personal de ALCOIN deberá dar un uso adecuado y racional a los medios de comunicación de la Empresa, no accederá a ficheros ajenos, no usurpará información con fines no corporativos e incorrectos, y los correos y mensajes que se envíen a los Clientes o Proveedores deberán ser lo suficientemente claros y concretos como para no dar pie a interpretaciones indebidas.

- **Principio de honestidad.** Para los Colaboradores de ALCOIN, y en lo referente a los negocios, deberá primar el interés de la Empresa y de cada departamento, área o centro de trabajo sobre el particular. Los Colaboradores de ALCOIN evitarán en todo momento hacer tratos o negocios de interés personal.

COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

- **Identificación de los valores de ALCOIN con el Entorno Social.** En ALCOIN los valores fundamentales que identifican las relaciones con el entorno social y que son compartidos y deseados por la organización son las responsabilidades de naturaleza social inherentes a todas sus actividades en todos los centros de trabajo, la preocupación por la prevención de riesgos laborales, el respeto por el medio ambiente, la diversificación y la innovación.
- **Nuestro compromiso con la sociedad.** ALCOIN apoya la integración laboral y mejora del empleo de personas con discapacidad, siendo su objetivo la promoción y desarrollo profesional en las actividades que se adapten a sus condiciones de vida y a los procesos productivos y de prestación de servicios de la empresa.
- **Nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral.** ALCOIN asegura el cumplimiento de toda la legislación y normativa que le aplica al efecto.

ALCOIN ha subcontratado la parte operativa de su Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales a una entidad especializada, y ejerce directamente a través de la alta dirección el seguimiento y control del mismo, procediendo a incorporar aquellas mejoras necesarias o convenientes para mantener la siniestralidad en los valores más bajos posibles.

ALCOIN trabaja permanentemente para que todos sus colaboradores conozcan, respeten, cumplan y hagan cumplir la legislación vigente en materia de prevención de riesgos y salud laboral.

- **Nuestro compromiso con la seguridad alimentaria.** ALCOIN cuenta desde 2011 con un certificado de Seguridad Alimentaria e inocuidad de los alimentos de conformidad con la vigente norma UNE-EN ISO 22000:05.
- **Nuestro compromiso con el medio ambiente.** ALCOIN dispone actualmente de un **Sistema de Calidad Certificado** de conformidad con la vigente norma UNE-EN ISO 9001:2008, al que se realizan anualmente las pertinentes auditorías de mantenimiento por entidad certificadora acreditada. La ausencia de no conformidades de

carácter legislativo evidencia que ALCOIN está cumpliendo fielmente toda la legislación aplicable a las actividades comprendidas en su Sistema de Calidad.

ALCOIN ha tomado la decisión de implantar a medio plazo un Sistema de Gestión del Medio Ambiente de conformidad con la vigente norma UNE-EN-ISO 14001:2004, certificarlo por entidad acreditada e integrarlo en el citado Sistema de Calidad Certificado que ya tiene implantado.

Actualmente ALCOIN materializa su compromiso con el medio ambiente, en los siguientes elementos y actuaciones:

- Existencia de una Política Medioambiental Pública.
 - Existencia de responsabilidades medioambientales en los diferentes niveles de la organización
 - Existencia de un proceso de identificación de riesgos y medición de aspectos ambientales
 - Existencia de un proceso de identificación de la legislación medioambiental aplicable
 - Existencia de un programa de gestión medioambiental
 - Formación en los aspectos medioambientales que afectan a cada trabajador
 - Implantación parcial un Sistema de Gestión del Medio Ambiente de conformidad con la vigente norma UNE-EN-ISO 14001:2004.
- **Nuestro compromiso con la innovación.** ALCOIN tiene una orientación permanente hacia la mejora de la competitividad, la productividad, la calidad y la seguridad, con criterios de sostenibilidad medioambiental, económica y social.
Por ello, ALCOIN y a través de su sistema de sugerencias fomenta y recoge todas las aportaciones creativas que desean hacer sus colaboradores, e incorpora las que sean viables a la innovación de sus procesos de prestación de servicios.

Aprobado con fecha 1 de marzo de 2011.



Calle Alcalá, 418 · 28027 MADRID

Tel. 91 125 51 00 · www.alcoin.es