



# CÓDIGO ÉTICO

# ÍNDICE

1. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	2
2. ACTUACIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE.....	3
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, MEDIO AMBIENTE Y ENTORNO.....	7
4. INNOVACIÓN.....	8
5. INTEGRIDAD, SABER EMPRESARIAL Y COMPETENCIA LEAL.....	9
6. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO.....	10
7. CONFLICTO DE INTERÉS.....	11
8. APLICACIÓN, ACEPTACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	12
9. RESPONSABLE DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS.....	13
10. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO.....	14
11. OBLIGACIÓN DE INFORMAR Y CANAL DE AUDIENCIAS.....	15

# 1. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS



El objetivo del presente Código Ético es el de recoger los principios éticos y de actuación con los que se compromete la empresa Arnoia Distribución de Libros S.A. (en adelante “Arnoia”), y que afecta también a sus empleados y directivos en el desarrollo de su desempeño profesional.

Arnoia entiende que el comportamiento ético empresarial constituye un requisito imprescindible para garantizar y salvaguardar el equilibrio entre los derechos de las partes interesadas y la sociedad en general, siendo indispensable para cumplir con los objetivos de Arnoia. El comportamiento ético obliga al cumplimiento de las normas y regulaciones legales de aplicación en cada momento, así como de las normas internas y los códigos de conducta y buenas prácticas que Arnoia adopte voluntariamente.

Este compromiso se resume en los siguientes principios:

- Integridad y responsabilidad.
- Garantía y servicio al cliente.
- Respeto a los derechos humanos.
- Igualdad de género.
- Relación y vinculación con la sociedad y el entorno.
- Respeto al medio ambiente y compromiso con el desarrollo sostenible.

## 2. ACTUACIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE



Los principios y valores empresariales antes descritos constituyen la referencia que debe inspirar la conducta de los empleados y directivos de Arnoia, así como de cualquier persona física o jurídica que los represente. Una actuación ética y responsable debe contemplar los siguientes aspectos:

- Realizar las operaciones comerciales, así como cualquier otra actividad, de forma honesta, íntegra, profesional y transparente.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes y normativas aplicables en cada momento y lugar, así como las normas de comportamiento interno y cualesquiera otras que voluntariamente se adopten.
- Mantener la diligencia debida para la prevención, detección y erradicación de cualquier conducta irregular.

### 2.1 Empleados y Directivos

Arnoia tiene como principio y compromiso tratar con dignidad, respeto, igualdad y justicia a todas las personas que desarrollan su actividad en el entorno de la empresa y en su ámbito de influencia. Es por ello que en su política interna diseña las relaciones laborales y los sistemas de trabajo para que garanticen la no discriminación por cualquier causa, evitando todas aquellas situaciones que pudieran dar lugar a posibles actos discriminatorios.

Arnoia garantiza que:

- Las condiciones laborales sean seguras y saludables para todos los empleados.
- El ambiente laboral esté libre de toda forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo mediante procedimientos de prevención, detección y resolución.
- No se admita ningún tipo de trabajo forzoso ni se utilice mano de obra infantil. Por todo ello, Arnoia requiere de sus empleados y directivos:

- Proteger y mejorar la buena imagen y reputación corporativa de Arnoia, ejerciendo sus funciones de forma profesional, ética y responsable.
- Cumplir y hacer cumplir las leyes vigentes en cada momento, así como el presente Código Ético y cualesquiera otras normas de actuación y comportamiento que Arnoia asuma como propias.
- Tratar con dignidad, respeto, igualdad y justicia a sus compañeros, sin consentir discriminación alguna.
- Fomentar un ambiente laboral libre de toda forma de violencia, acoso o abuso.
- Informar por los cauces establecidos de aquellas situaciones potencialmente contrarias a los principios y valores de Arnoia.
- Hacer un buen uso de los medios materiales y técnicos que se ponen a su disposición.
- Atender la defensa de los intereses de Arnoia en el desempeño de todas sus actividades laborales.
- Respetar, proteger y ayudar a proteger la propiedad industrial e intelectual propia y ajena.
- Ejercer su actividad en condiciones mentales no afectadas por el consumo de sustancias que dificulten el buen desempeño profesional.
- Mantener los altos estándares de integridad de la empresa.
- Enfocar todos sus esfuerzos a cumplir la misión de la empresa.
- Fomentar un ambiente laboral estimulante, seguro y respetuoso, en el que todos sus integrantes puedan aportar su conocimiento, competencias y experiencia.

## 2.2 Clientes

Arnoia establece como pilar fundamental de su política comercial el conseguir la máxima

satisfacción del cliente y ofrecer el más alto nivel de servicio, atención, calidad, capilaridad y garantía mediante la oferta de productos y servicios que optimicen su decisión de compra, de acuerdo a sus necesidades e intereses. Arnoia valora la confianza depositada en la empresa por su parte y acepta sus sugerencias y comentarios.

En consecuencia, los empleados y directivos actuarán siempre con responsabilidad, compromiso y máximo respeto debiendo tener como prioridad conseguir la excelencia en la atención al cliente, así como en la calidad y seguridad de sus productos y servicios ofrecidos. Además, sus empleados y directivos se comunicarán siempre de manera profesional, honesta, abierta y fiable, y en plazos de tiempo apropiados.

## 2.3 Proveedores y Socios Comerciales

Las relaciones con los proveedores se desarrollarán en un marco de colaboración transparente que permita y facilite la consecución de los objetivos mutuos, siempre dentro del cumplimiento de la legalidad vigente. Arnoia promueve en todos sus socios comerciales, proveedores y operadores la asunción y el cumplimiento de los principios éticos y de actuación responsable recogidos en el presente Código.

Con el objetivo de establecer relaciones mutuamente beneficiosas con sus proveedores y socios comerciales, Arnoia, sus empleados y directivos se comprometen a:

1. Mantener la máxima colaboración y lealtad, respetando y haciendo que se respeten los acuerdos pactados.

2. Colaborar exclusivamente con los proveedores y socios comerciales que respeten la dignidad de las personas y los derechos humanos, cumplan con las leyes y acepten el código ético y de comportamiento de Arnoia, impidiendo que se ponga en peligro su reputación.

3. Utilizar el criterio de la calidad para seleccionar los productos y servicios que ofrecemos, así como las condiciones de trabajo y distribución.

4. Desarrollar la relación entre los empleados de Arnoia, sus proveedores y sus colaboradores externos en un marco de confianza y mutua colaboración en pro de la transparencia, eficiencia, calidad y coste, evitando cualquier trato de favor por cuestiones personales.

## **2.4 Relaciones con Administraciones Públicas y Organismos Reguladores**

Los empleados y directivos de Arnoia se relacionarán e interactuarán con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa bajo principios de cooperación y transparencia.

Ningún empleado o directivo de Arnoia realizará pagos de facilitación o agilización de trámites considerados de dudosa moral, en metálico u otro objeto de valor, ante cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial.

## **2.5 Instituciones y Organismos Públicos y Privados**

Arnoia participa en las organizaciones y/o instituciones relacionadas con sus actividades, colaborando en la búsqueda de soluciones que procuren el bien común de la sociedad en general. Respetamos todas las instituciones y a sus representantes, manteniendo el principio de neutralidad política. Colabora con las Administraciones Públicas y con las entidades y

organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de personas desfavorecidas y en situaciones de necesidad.

## **2.6 Redes Sociales**

Arnoia establece una serie de recomendaciones para el uso de redes sociales por parte de sus directivos y empleados, así como otras organizaciones asociadas, con el fin de garantizar la seguridad de cada uno de ellos y de la propia empresa.

El uso de redes sociales ha de ser coherente con el resto de este código, por lo que las siguientes recomendaciones se basan en tres pilares fundamentales:

### *2.6.1 Confidencialidad*

En primer lugar, han de respetarse las leyes y derechos establecidos, haciendo énfasis en aquellos relacionados con la propiedad intelectual y la protección de datos personales.

En relación con Arnoia, queda prohibido revelar información confidencial, y todas aquellas publicaciones que puedan revelar información sobre el funcionamiento interno de la empresa han de ser aprobadas por los responsables de comunicación de la empresa. De la misma manera, las publicaciones en nombre de la empresa solo podrán llevarse a cabo por parte de los miembros de este departamento, otros directivos o personas autorizadas por alguno de estos grupos.

Las publicaciones en redes sociales de información confidencial o no autorizada sobre el funcionamiento interno de la empresa o de organizaciones vinculadas a ella que puedan dañar su reputación e imagen pública serán susceptibles de actuaciones judiciales contra su emisor.

### 2.6.2 Respeto

Arnoia aboga por el respeto a las personas, por lo que recomienda evitar contenido relacionado con política, religión, ética o aspectos de similar sensibilidad que pueda ser malinterpretado u objeto de polémica. También recomienda que todas las publicaciones contengan información veraz y contrastada.

### 2.6.3 Transparencia y honestidad

Arnoia recomienda participar siempre en primera persona y siempre establecer que hablan en su propio nombre a sus empleados y directivos.

Para ello, es imprescindible identificarse de forma adecuada con un nombre real y, en caso necesario, aportando su cargo cuando se converse sobre temas relacionados con el sector. El uso de seudónimos o nombres falsos está totalmente desaconsejado.



# Arnoia

## 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, MEDIO AMBIENTE Y ENTORNO

Arnoia reconoce la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su estrategia de gestión, factor de competitividad y elemento fundamental de la política de vinculación con la sociedad que ha mantenido desde sus orígenes. Además, asume su compromiso como entidad socialmente responsable procurando una relación constante y fluida con todas sus partes interesadas. Arnoia está comprometida en la mejora continua de su gestión, desarrollando un negocio sostenible tanto en el ámbito social como medioambiental. Por todo ello, los empleados y directivos deberán:

- Conocer y aplicar las políticas de responsabilidad social y sostenibilidad que emanen de la Dirección de Arnoia.
- Desarrollar su actividad laboral intentando minimizar los impactos medioambientales que pudieran generarse. Para ello, colaborarán en los procesos de reducción de residuos, así como en la minimización del gasto energético y consumos de combustibles, agua y materiales.



## 4. INNOVACIÓN



Nuestra constante búsqueda de la innovación tiene por objeto satisfacer en todo momento las necesidades cambiantes de nuestros clientes, teniendo en cuenta sus inquietudes y expectativas. Los empleados y directivos deberán contribuir positivamente en los procesos de innovación y mejora que se desarrollen en sus respectivas áreas.

Desde el inicio de su actividad, Arnoia ha llevado a cabo la implantación de diversas herramientas con el fin de mantenerse en la vanguardia de las nuevas tecnologías y de conseguir la máxima eficacia en la gestión de procesos y tareas con el fin de reducir tiempo y costes.

Arnoia cuenta con sistemas de automatización de la gestión de recepción y envío de material en sus almacenes con el fin de facilitar la labor a todos los operarios de esta sección y evitar errores de inventario. Todos los empleados de esta sección pasan por un proceso de formación en los mismos y son dotados de instrumentos para poder llevar a cabo sus tareas.

También se ha llevado a cabo la implantación de herramientas en la intranet de la empresa para uso de los empleados, destinados a la comunicación entre ellos y con proveedores, la gestión de tareas y espacios comunes, gestión de incidencias de atención al clientes y otras muchas funciones.

# 5. INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA EMPRESARIAL Y COMPETENCIA LEAL

**Integridad:** Arnoia no acepta ni ofrece, ya sea directa o indirectamente, ningún tipo de ventajas de dudosa naturaleza para la obtención de un beneficio económico o comercial. Ningún empleado o directivo aceptará ni ofrecerá tipo alguno de premio, regalo, hospitalidad interesada o trato de favor a estos efectos. Cualquier petición u oferta de este tipo debe ser comunicada a la Dirección. Como excepción, la Dirección podrá considerar los regalos u obsequios ofrecidos como premios por la labor y el trabajo desarrollado, si bien deberán ser expresamente aprobados.

**Transparencia:** La información financiera, la contabilidad, los contratos y la documentación auxiliar registran fielmente la naturaleza de las transacciones que Arnoia realiza, de tal modo que las cuentas anuales reflejan la realidad de las operaciones comerciales. En consecuencia, los empleados y directivos se comprometen a que la información, en cuya elaboración participan, sea íntegra, veraz y fiable.

**Competencia Leal:** Arnoia cree en la competencia ejercida de forma honesta, justa y leal, y por tanto no admite en ningún caso conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas. Por lo que se compromete a realizar en sus empresas, por medio de sus empleados y directivos, las operaciones según los principios de la sana competencia y conforme a todas las normas y regulaciones aplicables. Sobre esta base, los empleados y directivos:

- No realizarán prácticas comerciales abusivas o desleales.
- Evitarán que se suscite el interés de los clientes de otros competidores mediante métodos inapropiados, desleales o ilícitos.

## 6. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO

Arnoia, sus directivos y empleados se comprometen a guardar estricta confidencialidad y secreto en relación con la información de que disponen y a la que tienen acceso, ya sea financiera, comercial y/o tecnológica. Asimismo, se comprometen a mantener la confidencialidad y a proteger los datos personales que traten sobre empleados y directivos, clientes, proveedores y todos aquellos de los que legalmente se exige una protección especial.

Así mismo los directivos y empleados se comprometen a:

- Poner el máximo celo para diferenciar y no generar confusión entre la expresión de sus opiniones y criterios personales, con la transmisión y divulgación de criterios, directrices, instrucciones y/o normas de la empresa Arnoia, que comunican por y como consecuencia de la responsabilidad que ostentan en función de la actividad que desarrollan como directivos y empleados de Arnoia.
- Abstenerse de ofrecer en medios de comunicación, redes sociales, foros de opinión y cualquier otro soporte de información, opiniones, datos, criterios de actuación, usos y/o procedimientos internos que se correspondan con los de Arnoia; o den a entender que proceden de los mismos, su administradores, ejecutivos, responsables de área y/o empleados, salvo que expresamente y por escrito se les haya encomendado la transmisión de dicha información por una persona autorizada para ello.

## 7. CONFLICTOS DE INTERÉS

Los directivos y empleados de Arnoia no desarrollarán comportamientos ni actividades que pudieran dar lugar a un beneficio personal (directo o indirecto) o a cualquier colisión o conflicto de intereses (personales, familiares, de otras partes vinculadas, de otro empleado, proveedor o empresa colaboradora), con los de Arnoia, debiendo informar, en su caso, a la empresa.



## 8. APLICACIÓN, ACEPTACIÓN Y DIVULGACIÓN

El presente Código Ético es de aplicación a todo el personal y directivos de Arnoia, siendo extensible a cualquier persona física y/o jurídica relacionada directa o indirectamente con Arnoia, cuando así convenga para el cumplimiento de su finalidad y sea posible por la naturaleza de la relación. Los empleados y directivos de Arnoia deberán aceptar expresamente y ratificar los principios de actuación establecidos en este Código.

Con el fin de que todas las personas que integran Arnoia, así como sus partes interesadas, conozcan el contenido del Código Ético, éste se dará a conocer a través de los sistemas de comunicación interna y canales de divulgación que sean pertinentes.

# 9. RESPONSABLE DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

El Responsable de Comunicaciones Corporativas tiene entre sus competencias:

- Fomentar la divulgación, conocimiento y cumplimiento del Código Ético.
- Desarrollar las actuaciones relacionadas con el mismo.
- Resolver las dudas que puedan surgir sobre su interpretación.
- Elaborar un informe anual sobre las incidencias que le han sido comunicadas y sobre los dictámenes emitidos en relación con el cumplimiento del Código Ético.

La intervención del Responsable de Comunicaciones Corporativo frente a posibles incumplimientos del Código, podrá ser tanto por iniciativa propia como a instancia de parte. En estos supuestos el Responsable de Cumplimiento Normativo:

- Examinará, investigará y dictaminará sobre las irregularidades conocidas.
- Garantizará la confidencialidad de todos los datos y antecedentes conocidos, así como de las actuaciones llevadas a cabo. La confidencialidad será mantenida en el tiempo, salvo que haya que levantarla por exigencias establecidas por ley o requerimiento judicial expreso.

# 10. INCUMPLIMIENTOS DEL CÓDIGO ÉTICO

El incumplimiento de lo dispuesto en este Código, así como de cualesquiera otras normas internas de Arnoia, podrá implicar la aplicación de las oportunas medidas sancionadoras; todo ello de conformidad con lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, los Convenios Colectivos de aplicación, y demás normativa laboral aplicable.





# 11. OBLIGACIÓN DE INFORMAR Y CANAL DE DENUNCIAS

Los empleados y directivos de Arnoia tienen la obligación de informar acerca de cualquier irregularidad en relación con el cumplimiento de este Código, así como de cualquier circunstancia en la que un tercero pudiera inducirle a él mismo o a otro empleado/directivo de Arnoia a contravenir el Código Ético. Para dicha función, la empresa establece un Canal Ético a disposición de todos los empleados gestionado internamente.

El Canal Ético es un medio de comunicación confidencial y transparente para que, tanto los integrantes de la empresa, como otras partes interesadas de la misma, cuenten con un cauce adecuado para informar de aquellos comportamientos que puedan conllevar alguna irregularidad, o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de comportamiento del Código Ético y demás normas internas aplicables; sean cometidos por otros integrantes de la empresa o por representantes o empleados de empresas que colaboran con Arnoia en sus distintas actividades.

Su finalidad es establecer los mecanismos necesarios para comunicar y gestionar de manera temprana cualquier cuestión relacionada con el alcance, cumplimiento y la interpretación de la normativa aplicable a Arnoia; así como, especialmente, aquellos comportamientos de los que pudiera derivarse un delito.

El alcance del presente procedimiento abarca a todas las consultas y denuncias que puedan ser planteadas por cualquier integrante de la empresa, socio de negocio o tercero.

La gestión del Canal Ético corresponde al Responsable de Cumplimiento Normativo, quien asume la labor de recepción, verificación y tratamiento de las comunicaciones recibidas por los medios habilitados para ello.



En todo el proceso de verificación quedarán garantizados los derechos fundamentales a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas involucradas en el mismo.

El Canal estará regulado por los siguientes principios:

- Los Miembros de la Organización, así como otras partes interesadas de éste, que tuvieran indicios racionales y razonables de la comisión de una irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad, o a las normas de comportamiento del Código Ético y demás normas internas aplicables que la Organización adopte voluntariamente, deberán comunicarlo al Responsable de Cumplimiento Normativo a través del Canal Ético. En el caso de las personas que mantienen relación laboral con la Organización, relación mercantil o desarrollo de un servicio, realizar esta comunicación se considera parte imprescindible de la buena fe en el cumplimiento contractual.
- La identidad de la persona que notifique un incumplimiento a través del Canal Ético será tratada como información confidencial. Por ello, no será desvelada a los que pudieran verse inmersos en un proceso de verificación.
- Los datos de las personas que realicen la comunicación sólo podrán ser desvelados a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que éstos lo requirieran como consecuencia del procedimiento derivado del objeto de la comunicación, como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial iniciado por y como consecuencia de la misma. La cesión de los datos se hará en conformidad con lo preceptuado en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Arnoia solicita esta colaboración en beneficio de un mejor funcionamiento de sus servicios, por lo que agradece y promueve su utilización. Sólo en el caso de que, como resultado de la investigación, se compruebe que la denuncia ha sido interpuesta de mala fe, se comunicará - si existe relación laboral con el denunciante- al Departamento de Recursos Humanos para la adopción de las medidas adecuadas.

- Se entenderá como denuncia de mala fe aquella que no esté basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse un hecho anómalo o comportamiento irregular; la formulada aun cuando el autor sea consciente de la falsedad de los hechos y/o los tergiversar voluntariamente; la formulada con ánimo de venganza, acoso o difamación, o aquella que sólo busque un perjuicio personal o profesional hacia el afectado o la Organización.
- La denuncia de buena fe, ya sea realizada por personas ajenas o vinculadas a la Organización, no podrá dar lugar a ninguna consecuencia negativa, siendo una conducta que la Organización promueve y agradece, en beneficio del mejor desempeño de su actividad empresarial. Si el denunciante de buena fe sufriese cualquier tipo de decisión perjudicial, lo pondrá en conocimiento del Responsable de Cumplimiento Normativo, quien promoverá su inmediata anulación, dando cuenta de ello en su Informe a los Órganos de Administración.

La tramitación de las comunicaciones presentadas a través del Canal Ético corresponde al Responsable de Cumplimiento Normativo, quien, bajo su responsabilidad, podrá delegar su instrucción en personas cualificadas, mediante

designación específica para ello. Esta gestión incluye:

- Recepción de la comunicación.
- Examen inicial de su contenido.
- Asignación de una referencia, información al remitente e información al denunciado o Terceros afectados por la comunicación.
- Instrucción o comprobación de los hechos.
- Resolución y propuesta de actuación.
- Registro básico y elaboración de informes de funcionamiento.

La delegación para tramitación de las comunicaciones se podrá realizar por el Responsable de Cumplimiento Normativo en una o varias personas, atendiendo a su naturaleza y dificultad. En caso de que esa persona no esté disponible, otro miembro del Comité de Comunicación podrá llevar a cabo esta tarea.

Arnoia facilita y gestiona las siguientes vías de comunicación a sus empleados y directivos, así como a terceros en general, en relación con el cumplimiento del Código Ético:

**Correo electrónico:** [canaletico@arnoia.gal](mailto:canaletico@arnoia.gal)

**Dirección:** Arnoia Distribución de Libros, S.A.  
Polígono Industrial A Reigosa, Parcela 19,  
36827 Ponte Caldelas, PO



The logo for Arnoia, featuring a stylized 'A' icon followed by the word 'Arnoia' in a blue sans-serif font.

Arnoia

ARNOIA DISTRIBUCIÓN DE LIBROS S.A.  
POL. IND. A REIGOSA, PARCELA 19 36827 PONTE CALDELAS,  
PONTEVEDRA

TEL.: 986 761 020 | FAX: 986 761 026  
CANALETICO@ARNOIA.GAL | WWW.ARNOIA.COM

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 2020  
TERCERA EDICIÓN