

8- Valores corporativos y compromiso ético.

La identidad de Ismael Quesada está marcada por sus valores corporativos, los cuales han estado presentes desde su fundación: calidad total, integridad y honestidad. Estos valores se reflejan en todas las actuaciones de la compañía y guían su comportamiento empresarial.



CALIDAD TOTAL



INTEGRIDAD



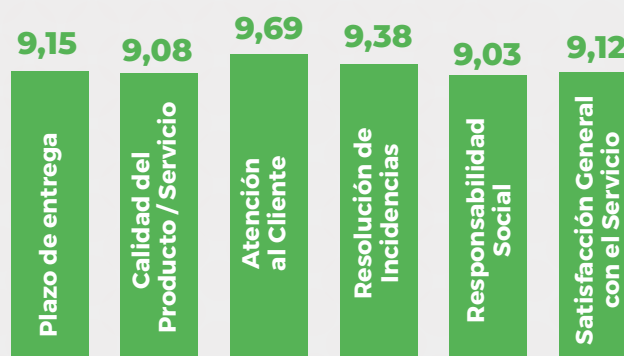
HONESTIDAD

■ La calidad total

Es un valor fundamental que impulsa a la empresa a cuidar cada detalle para lograr la excelencia. Para alcanzar este objetivo, la empresa cuenta con un sistema de calidad integral que abarca toda su actividad y que tiene como finalidad satisfacer plenamente las expectativas de proveedores y clientes. Este sistema ha obtenido la certificación ISO 9001:2015 y ha recibido una valoración positiva por parte de la clientela, lo que refuerza su implementación.



La última encuesta dirigida a los clientes de Ismael Quesada se llevó a cabo en 2021 y sus resultados fueron altamente positivos. La satisfacción general con el servicio recibido alcanzó los 9,12 puntos sobre 10, y los aspectos relacionados con la calidad también obtuvieron puntuaciones destacadas. El plazo de entrega recibió una valoración de 9,15 puntos, mientras que la calidad de los productos fue evaluada con 9,08. Además, la atención al cliente obtuvo una puntuación de 9,69 y la resolución de incidencias logró un 9,38. Su esfuerzo por mejorar la responsabilidad social alcanza 9,03 puntos.



■ La integridad

Es otro valor esencial en Ismael Quesada y se refleja en su compromiso por cumplir con su palabra y en traducir sus promesas en acciones concretas. La empresa se caracteriza por un comportamiento recto y ético en todas sus operaciones y por promover una cultura corporativa basada en la integridad. Ese compromiso con la integridad se traduce en un alto nivel de exigencia en el cumplimiento legal. Durante 2022 no se han producido conflictos legales. Además, para reforzar la aplicación de este principio y evitar riesgos, la compañía cuenta con diversos instrumentos promovidos desde sus órganos de gobierno, que conforman un **marco de integridad** avanzado al servicio de la ética empresarial:



Política anticorrupción y soborno. La prevención de conductas de corrupción y soborno es un aspecto clave dentro de la ética empresarial y, por ello, la política de Ismael Quesada sobre esta materia es especialmente detallada. Su objetivo es prevenir este tipo de comportamientos y establecer las consecuencias de faltar a la integridad esperada de cualquier miembro de la organización. La Política Anticorrupción y Soborno de Ismael Quesada regula la aplicación del principio de integridad en las relaciones de la compañía con terceros, tanto del ámbito público como privado, y es un compromiso ético que abarca todos los niveles jerárquicos de la empresa y sus grupos de interés. La compañía tiene la voluntad de llevar a cabo sus negocios con honestidad, integridad, honradez y responsabilidad y regula la conducta en relación con sobornos, regalos y pagos de facilitación, previendo su efectiva implementación. Para la gestión de esta política, Ismael Quesada pone a disposición de las partes interesadas un canal de denuncias para facilitar la detección y el seguimiento de casos contrarios a estas directrices.



Código Ético. Este documento, en línea con la idiosincrasia de Ismael Quesada, refleja los valores corporativos de la empresa y los traduce en pautas de comportamiento coherentes con ellos. Así, se hace hincapié en la importancia de cumplir con la normativa, respetar los derechos humanos, comprometerse con la calidad y el medio ambiente, y fomentar una reputación de responsabilidad y ética. Además, este código establece las consecuencias y procedimientos en caso de incumplimiento. En el desarrollo de su actividad empresarial, tanto Ismael Quesada como su equipo humano deben seguir una serie de directrices en cuanto al cumplimiento normativo, derechos humanos y laborales, compromiso con la calidad y el medio ambiente, lucha contra la corrupción, reputación y conflictos de interés.



Código de conducta de proveedores. La cadena de suministro es una parte interesada clave que contribuye de manera decisiva a un ecosistema ético compartido. Desde 2021 la empresa cuenta con un código de conducta específicamente diseñado para la cadena de suministro, que cuenta en la actualidad con el respaldo de 32 de los 37 proveedores de la empresa, lo que representa más del 86,5% del total. El compromiso se centra en aspectos clave para Ismael Quesada, como el cumplimiento normativo, los derechos humanos, las condiciones laborales, la corrupción y el soborno, la seguridad de los productos, el medio ambiente y la confidencialidad. La acogida por parte de los proveedores ha sido excelente y se han sumado a esta iniciativa de manera masiva. Se evalúa periódicamente la **aptitud de cadena de suministro** en base a criterios de calidad, ambientales y de responsabilidad social a través de una clasificación de proveedores. Asimismo, existe un **procedimiento de compras** que atiende a estos requisitos.



■ La honestidad

Otro valor clave en la empresa es la HONESTIDAD, que se refleja en la lealtad y la confiabilidad de todas las personas que forman parte de ella. La justicia y la honradez son pautas imprescindibles en todas las relaciones con los grupos de interés, tanto internos como externos. El enfoque fiscal de la compañía es el cumplimiento estricto de sus obligaciones fiscales y tributarias. Además, para apoyar la aplicación de este valor corporativo, existen instrumentos como la política laboral y de derechos humanos.



La política laboral y de derechos humanos: es una declaración que establece los principios fundamentales en dos aspectos cruciales. En primer lugar, el respeto a las reglas del juego en relación con las personas trabajadoras, y en segundo lugar, el firme compromiso con los derechos humanos en todos los ámbitos, tanto dentro de la empresa como en sus relaciones comerciales y en todos los territorios. Ismael Quesada se ha comprometido a materializar este compromiso con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional y en los acuerdos promovidos por organismos de prestigio y respeto como la ONU y la OCDE y aplicarlos a todos los ámbitos de la compañía como parte de su diligencia debida.

Estos compromisos adoptados tienen que ver con:

- Llevar a cabo procesos de reclutamiento y contratación, así como relaciones comerciales y de negocios que promuevan la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, evitando la discriminación por razón de sexo, nacionalidad, raza, creencias, pensamientos religiosos o políticos u otras razones.
- Promover la conciliación de la vida familiar y laboral
- Promover la integración laboral de personas con discapacidad.
- Prevenir y luchar contra el acoso, las actitudes discriminatorias y el abuso de autoridad.
- Respetar la libertad de expresión y opinión
- Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva
- Promover activamente la seguridad y salud en el trabajo y prevenir los riesgos laborales.
- Prevenir y luchar contra la corrupción y el soborno.
- Ofrecer a las personas asalariadas una remuneración mínima que asegure la dignidad, respetando lo establecido en la normativa laboral de aplicación.
- Mantener una jornada de trabajo respetuosa con los derechos humanos y adecuada a la normativa laboral de aplicación.
- Favorecer la formación como vehículo de desarrollo personal y profesional de la plantilla.
- Rechazar el trabajo forzoso e infantil.
- Promover el empleo estable y de calidad.
- Facilitar la participación de la plantilla en la negociación de los asuntos laborales, en procesos que cuenten con transparencia y lealtad mutua.





Protocolo frente al acoso laboral: una herramienta de lucha contra uno de los comportamientos deshonestos y de abuso más execrables dentro del ámbito empresarial. Contempla los siguientes objetivos:

- Informar, formar y sensibilizar a todo el personal en materia de acoso sexual y por razón de sexo.
- Disponer del procedimiento de intervención y de acompañamiento con el fin de atender y resolver estas situaciones con la máxima celeridad.
- Velar por un entorno laboral donde las mujeres y los hombres respeten mutuamente su integridad y dignidad.
- Establecer las medidas preventivas necesarias con el fin de evitar que se produzcan situaciones de acoso.
- Garantizar los derechos de trato justo y la confidencialidad de las personas afectadas.

Durante 2022 Ismael Quesada no ha recibido reportes de incidentes o denuncias internas o externas relacionadas con comportamientos contrarios al código ético, así como tampoco sobre sobornos, corrupción o acoso laboral.

Por último, **la responsabilidad social** es un valor transversal que impregna tanto la gestión como el comportamiento de la empresa. Como toda organización empresarial, Ismael Quesada busca lograr objetivos económicos, pero también contribuir a la transformación de la sociedad y la mejora ambiental, un desafío que se considera en cada decisión y se lleva a cabo mediante diversas iniciativas. En este marco de actuación responsable, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030** tienen la consideración de una hoja de ruta para la empresa, en torno a la que desarrollar acciones que mejoren el impacto positivo de la empresa en la sociedad y el medio ambiente y se eviten aquellos que afecten negativamente.

