7- Gobernanza y ética empresarial: pilares de la sostenibilidad.

Ismael Quesada, con una trayectoria empresarial de más de sesenta años, se distingue por su firme adhesión a un conjunto de valores corporativos que guían su desempeño y definen su identidad. Estos valores, arraigados en la dirección de la compañía, impregnan toda la actividad empresarial y se transmiten a través de su equipo humano. La calidad total, la integridad y la honestidad son los pilares fundamentales que sustentan la gestión de la compañía, que orienta su enfoque hacia la excelencia, la ética y la responsabilidad.

CALIDAD TOTAL **INTEGRIDAD** **HONESTIDAD**

La calidad total

es un valor intrínseco a Ismael Quesada, que ha guiado el comportamiento de la compañía desde sus inicios y constituye uno de sus compromisos más valiosos hacia sus clientes. La búsqueda de la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente se sitúan en el centro de la estrategia empresarial. Para garantizar la calidad en todos los procesos y operaciones, la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado conforme a la norma ISO 9001:2015. Esta certificación demuestra el compromiso de la empresa con la mejora continua y el cumplimiento de los más altos estándares.

AENOR
Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad
ISMAEL QUESADA, S.A.

Como parte de su política de calidad, se realizan encuestas periódicas para monitorizar la satisfacción de sus clientes y obtener información valiosa para la mejora continua. Los resultados de la última encuesta de calidad reflejan un alto nivel de satisfacción general con el servicio ofrecido por Ismael Quesada, con una puntuación de 9,12 sobre 10. De manera desagregada, los diferentes aspectos consultados obtuvieron puntuaciones elevadas, siempre por encima de 9 puntos:

La integridad

Este segundo valor corporativo es esencial para Ismael Quesada, que se traduce en un firme compromiso con el cumplimiento de la palabra dada y la adopción de altos estándares éticos. La empresa se esfuerza por mantener un comportamiento recto y transparente, y por cumplir estrictamente con la legalidad en todas sus operaciones. En el ejercicio 2024, no se registraron conflictos legales, lo que refleja el compromiso de la empresa con el cumplimiento normativo.

La compañía cuenta con un sólido marco de integridad, diseñado para evitar riesgos legales así como para garantizar un comportamiento ejemplar, ajustado a criterios éticos conocidos y asumidos por toda la organización. Este marco de integridad se compone de los siguientes instrumentos:

Código Ético. Es el documento esencial que establece la línea ética de la empresa y define los valores corporativos que guían el comportamiento de todos los miembros de la organización. Este código aborda aspectos clave como el cumplimiento normativo, el respeto a los derechos humanos, el compromiso con la calidad y el medio ambiente, el fomento de la responsabilidad social y la ética, la lucha contra la corrupción y los conflictos de interés o el mantenimiento de un alto nivel de exigencia reputacional. El código ético no es una mera declaración de principios, sino que establece los procedimientos a seguir en caso de incumplimiento y las consecuencias punitivas correspondientes..

Código de conducta de proveedores. La compañía extiende su compromiso ético a la cadena de suministro, reconociendo el papel clave de los proveedores en el logro de los objetivos de ética empresarial compartidos. El código de conducta específico para la cadena de suministro está implementado en el procedimiento de compras desde 2021. **El 86,5% de las empresas de la cadena de suministro han mostrado su respaldo a esta iniciativa**. Además, se lleva a cabo un proceso de determinación de la aptitud de los proveedores, complementado con un análisis de riesgos ASG de la cadena de suministro. Este código de conducta de proveedores comparte los mismos principios que el Código Ético general, incluyendo cumplimiento normativo, derechos humanos, condiciones laborales, lucha contra la corrupción y el soborno, seguridad de los productos, protección del medio ambiente o confidencialidad.

Auditoría de responsabilidad social a proveedores. Está alineada con el código de conducta de proveedores, es una herramienta que permite tener conocimiento directo del desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo de la cadena de suministro. Ese instrumento de comunicación y conocimiento facilita la comprensión mutua sobre las inquietudes en sostenibilidad y permite evaluar los riesgos asociados a la cadena de valor.

Política de compras responsables. Posibilita ordenar la gestión de la cadena de suministro de Ismael Quesada bajo unos criterios éticos, de gobierno corporativo, de respeto ambiental, de compromiso social y con los derechos humanos. Esta política está orientada también a facilitar el control y la gestión de los riesgos resultantes de las compras que forman parte de la actividad de la compañía. Esto implica una gestión eficiente y competitiva de la cadena de suministro va más allá de los aspectos meramente económicos, logísticos o administrativos.

Política anticorrupción y soborno. Para reforzar su compromiso con la prevención de la corrupción y el soborno, Ismael Quesada ha desarrollado una política específica en esta materia, que tiene como objetivos prevenir activamente las conductas de corrupción y soborno, explicitar el rechazo a este tipo de prácticas y establecer las consecuencias para cualquier miembro de la plantilla o persona que actúe en nombre de la empresa que contravenga la política. La política regula los límites de la integridad en las relaciones de la compañía con cualquier persona u organización, tanto del ámbito público como privado. Su ámbito de aplicación incluye a todos los grupos de interés, tanto internos como externos y enfatiza los valores de honestidad, integridad, honradez y responsabilidad. Como parte de la política, se rechaza la práctica del soborno y los pagos de facilitación. Se establecen asimismo límites y condiciones para los regalos recibidos o realizados. Para promover la transparencia, la compañía pone a disposición de las partes interesadas un canal de denuncias para informar sobre cualquier comportamiento no conforme a estas directrices.

La honestidad

es el tercer y último valor corporativo de Ismael Quesada, que sustenta la lealtad que se ofrece y espera de cada persona y que permite construir relaciones de mutua confianza. El trato justo, la honradez personal y profesional son señas de identidad de la empresa, que se reflejan en su comportamiento fiscal y tributario, así como en sus relaciones con las personas dentro y fuera de la organización.

En este marco, la compañía se preocupa por ofrecer condiciones laborales justas y respetar los derechos esenciales de sus empleados a través de **su política laboral y de derechos humanos**, que establece de manera inequívoca su forma de proceder en las relaciones con los trabajadores y con otros grupos de interés, tanto internos como externos. Esta política explicita las convicciones y compromisos de la empresa con los derechos humanos y laborales, en consonancia con la normativa española, la de cada territorio en el que opera, los acuerdos promovidos por organismos internacionales como la OCDE y la ONU y se integra en el proceso de debida diligencia de toda la cadena de suministro.

Los principales compromisos presentes en esta política son:

— Velar por la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y en las relaciones de negocio. Esto fomenta la innovación, atrae talento diverso y mejora la imagen corporativa, además de ser un imperativo ético.

— Rechazar toda discriminación por razón de sexo, nacionalidad, raza, creencias, pensamientos religiosos o políticos, u otras razones. Esto crea un ambiente de trabajo justo y respetuoso, mejora la moral de los empleados y reduce el riesgo de conflictos legales y daño reputacional.

— Promover la conciliación de la vida familiar y laboral. Esto aumenta la satisfacción y el compromiso de los empleados, reduce el absentismo y la rotación, y mejora la productividad.

— Promover la integración laboral de personas con discapacidad. Esto amplía el talento disponible, refleja un compromiso social positivo y mejora la imagen de la empresa como inclusiva.

— Prevenir y luchar contra el acoso, las actitudes discriminatorias y el abuso de autoridad. Esto protege el bienestar de los empleados, fomenta

un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, y evita las consecuencias negativas del acoso.

— Respetar la libertad de expresión y opinión. Esto fomenta la comunicación abierta, la creatividad y la resolución de problemas, y crea un ambiente de trabajo más participativo.

— Respetar la libertad de asociación y negociación colectiva. Esto promueve el diálogo social, facilita la resolución de conflictos y establece relaciones laborales constructivas.

— Promover activamente la seguridad y salud en el trabajo y prevenir los riesgos laborales. Esto protege a los empleados, reduce los accidentes y enfermedades laborales, y disminuye los costos asociados, además de ser una obligación legal y ética.

— Prevenir y luchar contra la corrupción y el soborno. Esto asegura la integridad de la empresa, protege su reputación y evita sanciones legales y financieras.

— Ofrecer a los empleados una remuneración mínima que asegure la dignidad, respetando la normativa laboral aplicable. Esto garantiza justicia social, mejora la motivación y el compromiso de los empleados, y reduce la rotación.

— Mantener una jornada de trabajo respetuosa con los derechos humanos y adecuada a la normativa laboral. Esto protege el bienestar de los empleados, previene el agotamiento y aumenta la productividad a largo plazo.

— Favorecer la formación como vehículo de desarrollo personal y profesional. Esto aumenta las habilidades y la competitividad de los empleados, mejora la calidad del trabajo y facilita la adaptación a los cambios.

— Rechazar el trabajo forzoso e infantil. Esto es un imperativo ético y legal, y protege la imagen de la empresa y su cadena de suministro.

— Promover el empleo estable y de calidad. Esto reduce la rotación de personal, crea un equipo más comprometido y experimentado, y mejora la eficiencia.

— Facilitar la participación de los empleados en la negociación de los asuntos laborales, en procesos que cuenten con transparencia y lealtad mutua (esto fomenta la confianza, mejora la toma de decisiones y fortalece las relaciones laborales).

En el ejercicio 2024, no se tuvo conocimiento de ningún incidente o denuncia, ni interna ni externa, relacionada con comportamientos contrarios al código ético, así como tampoco sobre sobornos, corrupción o acoso laboral.

Ismael Quesada reafirma su esfuerzo por operar de manera responsable y su determinación por alcanzar altos niveles de excelencia en la gestión económica, el control de los impactos sociales y ambientales, y la contribución a una transformación positiva de la sociedad. La empresa fija su hoja de ruta teniendo en consideración los retos globales, expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.