

7- Ética y Buen Gobierno.

Valores transformadores dentro de un exigente marco de integridad.

Ismael Quesada, a lo largo de sus muchos años de existencia, ha consolidado su firme adhesión a un conjunto de valores corporativos que guían su desempeño y definen su identidad. Estos valores, fuertemente arraigados desde 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 y orientan su enfoque hacia la excelencia, la ética y la responsabilidad.

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



CALIDAD TOTAL



INTEGRIDAD



HONESTIDAD

La calidad total

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 se sitúa 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 certificado conforme a la norma ISO 9001:2015, una muestra inequívoca tanto de su orientación al cliente como de su apuesta por la mejora continua y el cumplimiento de los más altos estándares.



La integridad y la honestidad

Por su parte, la integridad y la honestidad se traducen en un firme compromiso con el cumplimiento normativo, la transparencia, la lealtad y la adopción de los más altos estándares éticos, tanto dentro de la organización como en las relaciones con terceros.

Para asegurar que estos valores no sean solo una declaración de intenciones, sino que se traduzcan en pautas de comportamiento reales, la compañía cuenta con un Código Ético y de Conducta. Este documento rige la actuación de todo el equipo profesional y se hace extensivo a las relaciones con todas las personas y entidades colaboradoras.

El cumplimiento normativo y el fomento de estas buenas prácticas están supervisados por el Comité de Ética y Sostenibilidad, órgano encargado de rendir cuentas directamente ante el Consejo de Administración y de velar por el buen uso de este código.

Para garantizar su efectividad, la empresa pone a disposición de sus grupos de interés un canal de denuncias estrictamente confidencial a través de la dirección electrónica canaletico@ismaelquesada.com. Este canal está habilitado para comunicar cualquier posible infracción penal, civil, mercantil, administrativa o tributaria. La empresa garantiza una protección absoluta contra cualquier tipo de represalia, amparando tanto a la persona denunciante como a facilitadores, familiares o compañeros de trabajo. El procedimiento de investigación asegura la audiencia de todas las partes implicadas y establece un plazo máximo de resolución de 15 días hábiles.

Este marco de gobernanza se sustenta en instrumentos éticos que se renuevan conforme se incrementa el nivel de exigencia. Algunas de estas herramientas son las siguientes:



1. Política Anticorrupción y Soborno, que alinea expresamente a la empresa con las metas del ODS 16 (Paz y Justicia), declara una postura de “tolerancia cero” ante cualquier forma de corrupción, extorsión o malversación de fondos. La política rechaza categóricamente la práctica del soborno y prohíbe los pagos de facilitación, establece además límites y condiciones estrictas para los regalos institucionales. Este compromiso vincula a todos los niveles jerárquicos de la compañía y a quienes intermedien o participen en negocios con ella.



2. Política Laboral y de Derechos Humanos, la compañía materializa su compromiso con los derechos reconocidos en la legislación internacional y los acuerdos de la ONU y la OCDE. Entre sus directrices destacan el rechazo absoluto al trabajo forzoso e infantil, el respeto a la libertad de expresión, asociación y negociación colectiva, el fomento del empleo estable y la garantía de ofrecer una remuneración justa que asegure la dignidad de las personas.



3. Política de Compras Responsables. Es un instrumento destinado a expresar que la responsabilidad de la compañía trasciende sus propias instalaciones. Esta política actúa en sintonía con el Código de Conducta de Proveedores. Estas directrices exigen que toda la cadena de suministro colabore bajo criterios de respeto ambiental, compromiso social y estricto cumplimiento legal. Se asegura que los procesos de selección de proveedores se basen en la objetividad y la igualdad de oportunidades. Como elemento destacado, la política incorpora requerimientos de ciberseguridad, obliga a los proveedores a manejar de forma segura los datos de Ismael Quesada e intensifica la protección frente a accesos no autorizados.

4. Igualdad, diversidad y tolerancia cero frente al acoso. Se fomenta la consolidación de un entorno equitativo y respetuoso a través de tres herramientas fundamentales:



- **Protocolo de selección de personal**, una herramienta que establece la metodología a utilizar por la compañía. Se basa en la perspectiva de género y de integración de la diversidad para asegurar que el reclutamiento sea transparente, objetivo y libre de sesgos.

- **Acuerdo de medidas de igualdad y conciliación**, alineado con el ODS 5, asume que, aunque el reducido tamaño de la plantilla no exija legalmente un plan de igualdad, es vital disponer de medidas concretas (flexibilidad y retribución objetiva). Estas acciones se consideran una “remuneración emocional” destinada a disminuir el absentismo, fomentar el liderazgo femenino y fidelizar el talento.

- **Protocolo frente al Acoso Sexual y por razón de sexo**, da respuesta al Convenio 190 de la OIT y se aplica de forma integral a todo el personal, incluyendo personal subcontratado y de prácticas. El texto amplía el alcance de la protección, abarca expresamente el ciberacoso y la violencia en el ámbito digital. Ante cualquier reclamación, se constituye una Comisión Instructora específica, que debe reunirse y emitir resolución en un plazo determinado. Como medida cautelar inmediata, el protocolo prevé la separación física de la presunta persona acosadora de la víctima.

Gracias a la solidez de este entramado normativo y al compromiso de todo el equipo, Ismael Quesada desarrolla su actividad con plena seguridad jurídica y ética. Como reflejo de ello, a lo largo de 2025 no se han registrado conflictos legales ni se ha tenido conocimiento de ningún incidente o denuncia relacionada con casos de corrupción, soborno, vulneración de derechos humanos o acoso laboral.