

# CÓDIGO DE ÉTICA

ike



# Índice

I	MENSAJE DEL DIRECTOR	3
II	INTRODUCCIÓN	5
III	ALCANCE	7
IV	NUESTRA FILOSOFÍA	9
	Nuestro Propósito	
	Misión	
	Visión	
	Valores	
	Política de Calidad	
V	RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	11
	Colaboradoras/es	
	Clientes y Usuarios/os	
	Cadena de Valor	
	Autoridades	
	Comunidad	
VI	ÉTICA EN OPERACIONES Y ACTIVIDADES COMERCIALES	23
	Competencia	
	Mercadotecnia y Comunicación	
	Soborno y Corrupción	
	Conflicto de interés	
	Protección de la Información	
VII	RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE	29
VIII	ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	31
	Sistema de Denuncias	
	Sanciones	
	Estructura Administrativa	

**ike**

**SOMOS UNA  
EMPRESA  
DE PERSONAS  
AL SERVICIO  
DE PERSONAS**

Mensaje de nuestro  
Director General

# MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE iké

Desde su constitución, iké se ha destacado por su compromiso con los principios contenidos en su Código de Ética. Como una empresa socialmente responsable, los valores y principios que promovemos están enfocados en prácticas éticas y honestas para todos los miembros de la familia iké. De esta manera, nuestras acciones contribuyen al desarrollo sostenible del entorno y tienen un impacto positivo en la calidad de vida de nuestras/os usuarias/os, colaboradoras/es, cadena de valor y clientes.

Estamos firmemente comprometidos en generar valor en todo lo que hacemos, lo que implica un esfuerzo adicional para fomentar una cultura de igualdad y crear empleos justos con oportunidades de crecimiento económico que generen bienestar para todos nuestros grupos de interés.

Cada año, enfrentamos grandes desafíos como organización e individuos, pero nos mantenemos fieles a nuestra cultura y ética empresarial. Creemos firmemente que nuestro propósito es y seguirá siendo:

*¡Mejorar la Vida de las Personas!*

**José Fernando Canasi**  
Director General de iké

Mensaje de nuestro  
Director General 4

ike

**SOMOS**  
**CONGRUENTES**

Introducción

# INTRODUCCIÓN

En iké sabemos que no es suficiente contar con colaboradoras/es mejor capacitados o con la cadena de valor más eficiente si éstos no comparten la filosofía y los principios de la empresa. El éxito se basa en que somos una organización comprometida en fortalecer nuestra identidad día con día, reforzando nuestros valores y orientando nuestros esfuerzos para alcanzar la excelencia en todos los servicios que brindamos.

Nuestro Código de Ética es una herramienta que establece guías básicas que deberán de ser aplicadas en las relaciones internas, con nuestros accionistas, socios comerciales, cadena de valor, autoridades, la comunidad y el medio ambiente. Debemos cumplir en todo momento con las disposiciones establecidas en él.

Tenemos la gran responsabilidad de predicar con el ejemplo, es por esto que siempre debemos de actuar con congruencia, integridad, ética y respeto, con el fin de crear un ambiente de confianza y cordialidad entre todos los que formamos parte de este gran equipo.



**LA RESPONSABILIDAD  
DE CUMPLIR NUESTRO  
CÓDIGO DE ÉTICA  
RECAE EN CADA UNO  
DE NOSOTROS**

Alcance

## ALCANCE

Los principios y normas de carácter ético que se establecen en este Código, serán aplicables a:

- Todas/os las/los colaboradoras/es de la compañía y Junta Directiva.
- Socios comerciales.
- Cadena de Valor, tanto internos como externos.

Cabe destacar que este Código de Ética no abarca todas las situaciones que llegasen a presentarse como consecuencia de un conflicto de naturaleza ética.

Los casos no previstos en este Código de Ética se resolverán de conformidad a criterios en los que se aplique el sentido común y, en caso de duda, se podrá solicitar la intervención del área de Capital Humano, Auditoría Interna o finalmente exponerlo ante el Consejo de Administración o la Comisión de Igualdad Laboral y No Discriminación, según sea el caso.

La responsabilidad de cumplir con nuestro Código de Ética recae en cada una de nosotras y nosotros.

# ike

**ACTUAMOS SOBRE  
UNA FILOSOFÍA  
Y PRINCIPIOS  
COMPARTIDOS**

Filosofía

# NUESTRA FILOSOFÍA

## Nuestro Propósito

***Mejorar la Vida de las Personas***

## Misión

Lo que nos inspira es hacer la vida más fácil, brindando servicios de excelencia, apegados a nuestros valores.

## Visión

Ser la mejor empresa en Latinoamérica en ofrecer soluciones integrales.

## Valores

- **Confiabilidad:** Cumplimos con lo que prometemos siempre.
- **Honestidad:** Actuamos con congruencia y verdad.
- **Lealtad:** Mantenemos fidelidad a la empresa y sus intereses.
- **Liderazgo:** Somos ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.
- **Innovación:** Generamos e implementamos nuevas ideas.
- **Responsabilidad:** Asumimos las consecuencias de nuestras acciones.

## Política de Calidad

En iké estamos comprometidos a superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios/os. Por ello, trabajamos día con día en mejorar la calidad de nuestros servicios.

Filosofía 10

# ikeé

**EL ACTIVO MÁS  
IMPORTANTE  
ES NUESTRA  
GENTE**

Relación con nuestros  
Grupos de Interés

# RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

## Compromisos de iké hacia nuestras/os colaboradoras/os

### Proceso de Reclutamiento

El proceso de reclutamiento de iké se basa en la capacidad, conocimiento y experiencia de las/los candidatas/os. Buscamos personas que se identifiquen y apeguen a los valores de la empresa.

Damos prioridad a la búsqueda interna con el fin de impulsar el desarrollo profesional de nuestras/os colaboradoras/es. En caso de que no se encuentre ninguna/o candidata/o que cumpla el perfil de la vacante fomentamos la atracción de nuevos talentos que enriquezcan con su experiencia a nuestra compañía.

La selección y contratación de personal siempre se realizará con absoluto respeto y objetividad. Somos una empresa incluyente y estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades, por lo que nuestro proceso de selección se basa en las competencias, habilidades y experiencia de las/los candidatos y no discriminamos por raza, género, discapacidad, edad, religión, orientación sexual o nacionalidad. No requerimos certificados médicos de no embarazo o VIH para la contratación y permanencia de nuestro personal.

Nuestro proceso de reclutamiento es transparente. Por ningún motivo se brindan falsas expectativas y no se da preferencia a candidatas/os no aptos para desempeñar el puesto. En caso de que algún(a) candidato(a) no sea elegido, Capital Humano tiene el compromiso de brindar retroalimentación. Para mayor referencia, se puede consultar nuestra Política de Igualdad Laboral y No Discriminación contenida en Connec-A y Línea Directa.

### Relación con nuestras/os colaboradoras/os

En iké entendemos que el activo más importante es nuestra gente, así que buscamos crear un ambiente de trabajo productivo, innovador, que estimule la colaboración y sobre todo que respete los derechos humanos, es por esto que:

- Cumplimos con la regulación en cada país donde tenemos presencia.
- Evitamos el favoritismo implementando políticas que aseguren la equidad entre todas/os nuestras/os colaboradoras/es.

Relación con  
nuestros grupos de interés 12

- Propiciamos una comunicación abierta respetando la diferencia de opiniones.
- Capacitamos continuamente a nuestro personal con el fin de asegurar su desarrollo profesional y su crecimiento dentro de la empresa.
- Brindamos retroalimentación objetiva sobre el desempeño de nuestras/os colaboradoras/es basada en métricas justas e imparciales.
- Promovemos la participación de todas/os las/los colaboradoras/es en el proceso de toma de decisiones.
- Año tras año comunicamos los objetivos de la empresa, las metas logradas y los retos futuros.
- Difundimos y promovemos el cumplimiento de las políticas y reglamentos internos.

## Derechos Humanos

En iké respetamos la dignidad, libertad y privacidad de todas/os nuestras/os colaboradoras/es.

- Prohibimos el trabajo forzado así como la contratación de menores de edad.
- Establecemos salarios y prestaciones justos de conformidad con las leyes locales.
- Respetamos la libertad de asociación de nuestras/os colaboradoras/es.
- Contamos con una Cultura Cero Tolerancia a la Discriminación con la que garantizamos el respeto a todas/os y las/os colaboradoras/es sin importar la religión, origen étnico, género, preferencias o condición económica.
- Prohibimos y sancionamos cualquier tipo de acoso y/o conducta ofensiva. Entendemos por esto cualquier conducta verbal, visual o física que genere un ambiente de negatividad, tensión o intimidación.

Dentro de los comportamientos inaceptables podemos encontrar:

- Acoso Sexual
- Comentarios o chistes ofensivos sobre religión, nacionalidad, género, raza, etnia, orientación sexual, discapacidad, entre otros.
- Comentarios degradantes sobre la apariencia.

Relación con  
nuestros grupos de interés 13

- Comportamientos hostiles, amenazantes o intimidantes
- Tratos desfavorables o de desprecio a cualquier grupo o persona.
- Promovemos la denuncia de hechos indebidos, protegemos la integridad y el empleo de quien o quienes las lleven a cabo.

Contamos con la Comisión de Igualdad Laboral y no Discriminación y nuestra figura de Ombudsperson que se encargan de cuidar que las prácticas de Cero Tolerancia a la discriminación se cumplan y se propicie una cultura de igualdad y equidad laboral. A través de nuestra Línea Directa se puede denunciar cualquier acto de discriminación.

## Igualdad de Oportunidades

Somos una empresa con la firme convicción de que la diversidad es indispensable para alcanzar nuestro máximo potencial. Hacemos de nuestras diferencias una fortaleza.

Garantizamos la igualdad de oportunidades en todas nuestras actividades empresariales, como son la contratación, promoción, capacitación y remuneración de nuestras/os colaboradoras/es.

Las oportunidades de empleo están basadas siempre en la habilidad de las personas para realizar el trabajo. Somos una empresa incluyente, es por eso que eliminamos las barreras físicas y culturales que podrían impedir que grupos vulnerables de la población sean parte de nuestro equipo.

## Seguridad y Salud en el Trabajo

Para iké el bienestar de nuestras/os colaboradoras/es es prioridad. Es por esto que realizamos un esfuerzo continuo para asegurar un ambiente seguro de trabajo.

- Proporcionamos la información necesaria a todo el personal y visitantes sobre las medidas de seguridad.
- Se efectúan capacitaciones cada 2 meses con la brigada de emergencia.
- Cuidamos la salud de nuestro personal; a través del canal de comunicación interna enviamos avisos de prevención y auto-cuidado y se realizan pausas activas (virtuales y presenciales), procurando que las/los colaboradoras/es tengan una vida más sana.

## Compromiso de nuestro personal hacia iké

Se espera que nuestras/os colaboradoras/es:

- Conozcan y pongan en práctica la misión, visión y valores de la empresa, así como que cumplan con lo estipulado en el Código de Ética.
- Cumplan con los objetivos establecidos de manera eficiente, honesta y responsable siempre dando su mejor esfuerzo.
- Proyecten una buena imagen de la empresa dentro y fuera de las instalaciones.

Es necesario tomar en cuenta que todas las acciones y/o comentarios afectan la reputación de la empresa.

## Igualdad de Oportunidades

- Creen un ambiente de trabajo de respeto, cordialidad e inclusión.
- Fomenten el trabajo en equipo apoyando siempre a todas las áreas de la empresa.
- Compartan sus conocimientos y experiencias para el beneficio y desarrollo de la empresa.
- No realicen actividades personales durante el horario laboral ya que éstas pueden impedir el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Cumplan con sus labores libres de influencia de sustancias como drogas y alcohol.
- Denuncien cualquier comportamiento inadecuado.

## Cumplimiento de Normas y Reglas Profesionales

- Brinden servicios de la más alta calidad siempre rigiéndose bajo las normas ISO9001-2015.
- Salvaguarden la información de nuestros clientes y usuarias/os cumpliendo con las políticas de ISO 27001:2013.

## Protección de Activos

- Cuiden las instalaciones así como todo el equipo que nos proporciona la empresa, firmando en caso de ser necesario las cartas responsivas correspondientes.
- Hagan buen uso de los Sistemas de Información como Intranet, Internet, correo electrónico o telefonía, entre otros. El uso para el beneficio personal está permitido siempre y cuando:
  - Sea ocasional y razonable.
  - No interfiera con el cumplimiento de nuestros compromisos laborales
  - No viole las normas de seguridad de la información.
  - No involucre material de índole sexual, ilegal o discriminatorio.
  - No se descarguen programas o software sin previa autorización.

## Relación con nuestros clientes y usuarios/os

### Socios Comerciales

Actuamos de manera innovadora y proactiva, tratando de superar las expectativas del cliente y anticipándonos a sus necesidades, a fin de lograr una relación de confianza duradera y de beneficio mutuo.

En el trato con nuestros socios comerciales:

- Ofrecemos a cada uno de ellos servicios que se adecuen a las necesidades de su negocio.
- Tratamos a todos los socios comerciales con honestidad y respeto.
- No proporcionamos información falsa, comunicando en todo momento nuestros servicios y procesos con total claridad.
- No realizamos promesas que no podamos cumplir.
- Evitamos prácticas desleales y fraudes.
- Bajo ninguna circunstancia participamos en guerras de precio dentro del mercado.
- Protegemos los datos sensibles de los clientes bajo las normas de ISO 27001:2013 y PCI-DSS.
- No compartimos información de un socio comercial con otro.

Relación con  
nuestros grupos de interés **16**

## Usuarías/os

Es nuestro deber hacer de nuestros servicios una gran experiencia de marca.

Es por esto que:

- Brindamos servicios con valor real y tangible.
- Al vender nuestros productos en conjunto con los socios comerciales puedan hacer una compra consciente y voluntaria.
- Promovemos nuestros servicios de manera honesta.
- Protegemos los datos de nuestros usuarios con apego a la Ley de Protección de Datos Personales.

## Relación con nuestra Cadena de Valor

Nuestra Cadena de Valor es fundamentales para poder cumplir con la meta de brindar a los socios comerciales y usuarias/os servicios de calidad, es por ello que buscamos crear alianzas estratégicas que nos permitan forjar relaciones de confianza y beneficio mutuo. El trato con cada uno de ellas/os se basa en respeto, integridad y profesionalismo, por lo que seleccionamos aquellos que tienen una sólida reputación de honestidad e integridad y que además comparten nuestros valores.

## Compromiso de nuestra Cadena de Valor hacia iké

- Actuar de acuerdo a lo estipulado en este Código de Ética.
- Dar cumplimiento en todo momento a la legislación competente y vigente en sus operaciones.
- Brindar servicios que sean de total satisfacción tanto internamente como a nuestras/os usuarias/os.
- El trato cotidiano hacia las/los colaboradoras/es, clientes y usuarias/os de iké debe ser con el debido respeto a su dignidad como personas sin importar su nivel, estatus, grupo social, creencia política o religiosa, sin mostrar distinciones o preferencias. En toda acción, servicio o atención deberá observarse un comportamiento recto y honesto que respete y cumpla con las normas y valores establecidos evitando en todo momento atentar contra la moral y nuestros valores.

- El desempeño de sus actividades deberá llevarse a cabo bajo la más estricta responsabilidad profesional, implicando una constante capacitación y actualización de todas/os sus colaboradoras/es, necesaria para proporcionar los servicios con las mejores condiciones de calidad y oportunidad.
- Seguir las normas de calidad establecidas por iké e ISO 9001:2015.
- No estar bajo los efectos de ninguna droga o alcohol al proporcionar cualquier actividad que se realice relacionada o en función de los servicios contratados.
- Mantener estricta confidencialidad de la información proporcionada por la empresa
- En caso de subcontratación para los productos y servicios ofrecidos a iké, nuestra Cadena de Valor asume la obligación y responsabilidad de controlar y exigir que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por nuestro Código de Ética y dentro del marco legal correspondiente.
- No participar en prácticas desleales.
- Toda información proporcionada a iké debe de ser verídica y oportuna.
- En relación a las visitas a nuestras instalaciones, no se permite compartir información verbal ni por escrito sobre los sistemas o procesos de trabajo que se consideran confidenciales.

## Derechos Humanos

Nuestra Cadena de Valor debe de respetar el cumplimiento de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no incurrir en abusos dentro de su negocio. Es su obligación seguir las siguientes prácticas laborales:

- Respetar los horarios máximos de trabajo y los sueldos mínimos establecidos acorde a la ley de cada país donde tenemos presencia.
- Garantizar que todas/os sus colaboradoras/es desarrollen su trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene.
- Erradicar cualquier tipo de trabajo forzado así como la contratación de menores de edad.
- Prohibir y sancionar cualquier tipo de acoso, discriminación y/o conductas ofensivas.
- Reconocer la libertad de asociación de sus colaboradoras/es.

## Compromiso de iké hacia nuestra Cadena de Valor

- Otorgamos a las/los proveedoras/es las mismas oportunidades para su contratación la cual está basada en criterios de servicio, calidad, precio y responsabilidad social corporativa.
- Nos comprometemos a realizar procesos de licitación, adjudicación y compra transparentes e inclusivas.
- No permitimos que ninguno de nuestros colaboradores acepte incentivos.
- No compartimos información entre proveedores.
- Respetamos y cumplimos los compromisos establecidos en nuestros contratos.
- No tenemos favoritismo hacia ninguno de nuestras/os proveedoras/es.
- Nuestras evaluaciones se realizan de forma objetiva considerando los parámetros establecidos por contrato.

## Relación con nuestras/os Accionistas

Uno de nuestros objetivos es la protección del valor de los accionistas mediante la mejor administración del negocio así como la búsqueda de productos innovadores que nos mantengan a la vanguardia y como líderes en el mercado. Es por esto que:

- Contamos con controles y reportes de información financiera que se emiten cada mes, con registros precisos y completos que reflejan todos los elementos de las operaciones financieras.
- Todas las transacciones, sin importar su monto en moneda local (o su equivalente en Moneda Nacional) deben de ser autorizadas, ejecutadas y registradas.

Está prohibido y penado falsificar, omitir, declarar erróneamente, atarar u ocultar cualquier información, o de otro modo, tergiversar los hechos en un registro de la compañía, así como alentar o permitir a cualquier persona que comprometa la precisión y la integridad de los registros.

- Contamos con un área de auditoría interna encargada de la revisión de aspectos importantes de la empresa la cual requiere de la plena cooperación de todas/os nuestras/os colaboradoras/es.

Relación con  
nuestros grupos de interés 20

## Relación con las Autoridades

Nuestra interacción siempre se apega a las políticas, principios y valores de la empresa, por lo tanto:

- Conocemos, cumplimos y promovemos el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones aplicables por los respectivos gobiernos de los países donde operamos.
- Los trámites y relaciones que tengamos con dependencias o funcionarias/os gubernamentales deberán de llevarse a cabo de acuerdo a las leyes en los países donde tenemos presencia.
- Se atienden con diligencia y cortesía los requerimientos y observaciones de las autoridades.
- Los trámites y diligencias que se realizan ante las autoridades son transparentes, de acuerdo con las leyes y no se recurre a prácticas indebidas para solucionarlas, ya sea de manera directa o a través de terceros.

## Relación con la Comunidad

En iké estamos comprometidos a apoyar y contribuir en el desarrollo y beneficio de la comunidad. Buscamos ejercer una influencia positiva para crear un futuro saludable y próspero para todos.

- Fomentamos la cultura, deporte, educación y cuidado del medio ambiente.
- En todas nuestras acciones, procuramos la generación de valor económico y social a la comunidad, que simultáneamente se traduzca en nuestro crecimiento y sustentabilidad.

**ike**

**VAMOS MÁS ALLÁ  
DE LO ESTABLECIDO:  
SOMOS ÉTICOS**

**Ética**  
en operaciones y  
actividades comerciales

# ÉTICA EN OPERACIONES Y ACTIVIDADES COMERCIALES

## Competencia

Buscamos diferenciarnos de nuestra competencia enfocando nuestros esfuerzos en ser mejores día con día. Nos caracterizamos por participar en el mercado de manera vigorosa y leal, observando los principios éticos y las leyes del mercado, por esto es que evitamos las siguientes prácticas:

- No realizamos comentarios falsos o con el afán de desprestigiar los servicios de los competidores.
- No cometemos acciones ilegítimas tendientes a obtener información confidencial propia de la competencia.
- Todas/os las/los colaboradoras/es que tengan contacto con algún representante de la competencia deberán de evitar cualquier tema que pueda poner en riesgo el cumplimiento de las leyes de libre competencia.
- Nuestras acciones competitivas siempre están fundamentadas en argumentos sólidos del negocio.

## MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN

- Todos nuestros mensajes publicitarios son realizados de manera honesta y legal, con el debido sentido de responsabilidad social y conforme a los principios de competencia leal.
- Ninguno de nuestros mensajes contiene declaraciones que transgredan la dignidad humana o que sean ofensivas para cualquier cultura, género, clase social, discapacidad, orientación sexual, religión y/o preferencia política.
- Los mensajes son diseñados y transmitidos de manera que no tengan un efecto negativo en la confianza pública.
- Nuestra comunicación utiliza lenguaje incluyente como parte de nuestra contribución hacia entornos de respeto, cero discriminación e igualdad para todas/os.
- Comunicamos todos los factores a considerar para que los consumidores puedan tomar una decisión informada.

- En caso de que algún/a colaborador/a fuera contactado para hablar sobre la actividad comercial de la compañía con cualquier miembro de la prensa, inversionistas o analistas de mercado, no debe proporcionar información alguna. En su lugar debe informar amablemente al tercero que no está autorizado para hablar del tema y referirlo a los voceros designados.

## SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Consideramos como corrupción el mal uso del poder para conseguir algún tipo de ventaja. En iké estamos comprometidos a conducir nuestras operaciones de manera transparente e íntegra, cumpliendo con las leyes y regulaciones contra la corrupción y el soborno.

Nuestras políticas y valores establecen tolerancia cero, es por esto que cualquier indicio de corrupción será investigado y sancionado.

- Todaas/os las/los colaboradoras/es, proveedor/a y todas/os aquellas/os que actúen en representación de iké tienen prohibido pagar, ofrecer, solicitar o aceptar cualquier tipo de soborno. No deben propiciar, participar o aceptar verse involucrados en actos de corrupción con las Autoridades con las cuales mantienen contacto en el ejercicio de sus funciones.
- En ningún momento se debe abusar o utilizar la vulnerabilidad, estado de angustia o de urgencia de los usuarios para obtener un beneficio o lucro indebido. En caso de que un/a colaborador/a esté siendo objeto de alguna clase de extorsión y/o soborno, es nuestra responsabilidad reportarlo a la Dirección Jurídica Corporativa.
- Tenemos la obligación de mantener libros y registros contables completos y precisos.
- Las relaciones de negocio se realizan dentro del marco de la honestidad y no se promueven ni toleran prácticas indebidas de soborno o extorsión, ya sea de manera directa o a través de terceros

## REGALOS Y CORTESÍAS

Recibir regalos o cortesías por parte de clientes, proveedoras/es o consultoras/es está permitido siempre y cuando no sean otorgados para influir en decisiones comerciales o para obtener algún tipo de ventaja. Algunos ejemplos de regalos que como colaboradoras/es podemos recibir u otorgar son:

- Artículos promocionales (plumas, libretas, tazas, imanes).
- Tarjetas o mensajes de agradecimiento.

Regalos otorgados en ocasiones especiales que tengan un valor no mayor a USD\$50 para el caso de Directores, USD\$40 para el caso de Gerentes, Líderes y Jefes/as USD\$25 para los demás puestos de la organización. comidas, cenas y otras formas de entretenimiento ofrecidos en comidas, cenas y otras formas de entretenimiento ofrecidos en el curso ordinario de los negocios de proveedoras/es o clientes y en situaciones en las que normalmente reembolsaríamos el costo como gastos comerciales.

Servicios o descuentos brindados por proveedoras/es o clientes en el curso ordinario de sus negocios.

Algunos regalos o cortesías que no podrán ser aceptados:

- X** Regalos en efectivo, cheques o certificados de regalo convertibles a efectivo, independientemente de la cantidad.
- X** Artículos de lujo o de alto valor como alhajas o artículos electrónicos
- X** Boletos de alto precio para eventos exclusivos.
- X** Viajes.

Cumplimos con la normatividad establecida en los países donde tenemos presencia en materia de lavado de dinero. Se deberá verificar cuidadosamente la identidad de todos los clientes nuevos y deberá establecerse adecuadamente la titularidad de todas las cuentas.

Los clientes nuevos que no puedan probar su identidad no deberán participar en transacciones comerciales.

## Conflicto de Interés

Todas/os las/los que trabajamos en iké debemos proteger los intereses de la empresa, evitando cualquier conflicto que pudiera llegar a generarse entre nuestros beneficios personales y los de la compañía.

- El personal Ejecutivo y colaboradoras/es que tengan intereses en empresas que pretendan comprar, vender o proporcionar servicios, únicamente los podrán llevar a cabo con la previa autorización de la Junta Directiva/Asamblea de Accionistas según corresponda.
- No está permitido participar en cualquier negocio que compita de manera directa o indirecta con nuestra empresa.
- No debemos sacar provecho de nuestro puesto para obtener beneficios personales.

- Un familiar de un empleado tiene la posibilidad de ser parte de nuestro equipo, siempre y cuando éste haya pasado por el proceso de reclutamiento.
- Ningún/a colaborador/a puede influenciar a Capital Humano o a ningún área para el ingreso de algún familiar o amiga/o a la empresa.
- Los directivos y colaboradoras/es no podrán tener bajo su dependencia directa a familiares.
- No está permitido que un/a colaborador/a sea proveedor/a de nuestra empresa.
- Si un familiar de alguna/o de nuestras/os colaboradoras/es desea ser proveedor/a, tendrá que pasar por el mismo proceso de selección por el que pasan todas/os las/los proveedoras/es.
- Nuestras/os colaboradoras/es tienen absoluta libertad de participar en actividades políticas siempre y cuando no se involucre o relacione a la empresa. En iké no nos hacemos responsables de la actuación de las/los colaboradoras/es en este tipo de actividades.

## Protección de la Información

La información que se genera y la que se obtiene representa un activo importante, razón por la cual nos comprometemos a guardarla y preservarla de manera con esencial, responsable, segura, objetiva y apegada a derecho.

A través del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información protegemos toda esta información en todos nuestros establecimientos.

Por información confidencial se entiende cualquier información no pública referente a iké, sus subsidiarias, filiales, sus directivos, operaciones, planes y estrategias, entre otras. La siguiente es una lista enunciativa y no limitativa de información confidencial:

- Información contable y proyecciones financieras
- Políticas y prácticas comerciales y operativas
- Cambios organizacionales
- Investigación y desarrollo de nuevos productos
- Información personal de las/los colaboradoras/es de iké
- Listado de clientes
- Listado de proveedoras/es
- Políticas de precios

El personal Ejecutivo y colaboradoras/es que, en razón de las funciones que realizan, tengan acceso a la información que se menciona en el párrafo anterior, están obligados a manejarla de manera con esencial y de acuerdo a las leyes de privacidad aplicables en cada país donde operamos.

En iké la información la clasificamos:

**CONFIDENCIAL:** Es la que cada una de las áreas de iké defina para conocimiento o de injerencia directa o indirecta de la Dirección General o de la Presidencia y es elaborada estratégicamente para los intereses de la empresa. Su acceso quedará restringido a personal autorizado. Asimismo, se consideran confidenciales todos aquellos datos que estén relacionados a número de tarjeta y datos personales que las/los usuarias/os hayan proporcionado para recibir un servicio por parte de iké y su acceso sea restringido bajo cualquier medio electrónico o impreso. La divulgación de la información confidencial siempre quedará sujeta a la autorización del titular del área emisora.

**USO INTERNO:** Es toda aquella que sin importar el área que la emita podrá ser consultada y manejada por el personal en general y de uso cotidiano dentro de la Empresa y, en el caso de ser divulgada fuera de ella, requerirá antes de la autorización del titular del área emisora.

**PÚBLICA RESTRINGIDA:** Es la que iké ha definido para que nuestros clientes, proveedoras/es o personal autorizado tengan acceso desde cualquier punto que esté fuera de toda área corporativa o funcional de la Organización.

**ABIERTA:** Es la que tiene como objetivo difundir o dar a conocer en general productos, servicios o actividades de iké que se consigna en la página de Internet y que está al alcance de cualquier persona, así como la información generada por clientes o proveedoras/es con el mismo objetivo de difusión y de la cual no somos responsables de su confidencialidad y contenido.

**ike**

**CUIDAMOS  
NUESTRO  
PLANETA**

**Responsabilidad**  
con el medio ambiente

# RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

Tenemos el compromiso de impulsar la mejora del medio ambiente, así como de disminuir las prácticas que puedan tener un impacto negativo en nuestro planeta. De esta manera buscamos hacer de nuestra empresa un negocio sustentable.

- Nos comprometemos a cumplir con las leyes y regulaciones establecidas en los países donde tenemos presencia.
- Realizamos las acciones necesarias para hacer un uso racional del consumo de fuentes de energía.
- Brindamos capacitación a nuestro personal y proveedores para el manejo y separación de desechos.
- Fomentamos el uso de medios electrónicos con el fin de disminuir considerablemente el uso de papel.
- Promovemos el reciclaje de materiales como papel, PET, aluminio y vidrio, entre otros.
- Realizamos campañas y prácticas de acuerdo a las Políticas Ambientales de la empresa.

Relación con  
nuestros grupos de interés 30

ike

**SOMOS  
TODAS  
Y TODOS**

Administración  
del Código de Ética

# ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

## SISTEMA DE DENUNCIAS

Nuestro Código de Ética aplica para todas y todos los que formamos parte de esta organización. Es responsabilidad de cada uno/a de nosotras/os cumplirlo y reportar cualquier violación a las normas establecidas en él. Al recibir una denuncia nos comprometemos a:

- Comenzar la investigación de manera inmediata.
- No tomar ningún tipo de represalia por denuncias o inquietudes realizadas de buena fe.
- Informar a las/los colaboradoras/es de las acusaciones en su contra en el momento que ello no afecte a la investigación.
- Proteger la confidencialidad, en la medida de lo posible, de todos los implicados.

Contamos con las siguientes alternativas para realizar una denuncia:

## PARA COLABORADORES INTERNOS

- Jefa/e Inmediato
- Capital Humano
- Director/a del área
- Comité de Apelación
- Dirección de Auditoría Interna
- Comisión de Igualdad Laboral y No Discriminación
- Ombudsperson
- Línea directa con el Director General

Cualquier persona que realice una denuncia falsa o con dolo será acreedora a una sanción. Para mayor información sobre el procedimiento de denuncias consulta nuestra Política de Apelación.

En caso de que alguno de nuestros socios comerciales o proveedoras/es detecte alguna violación al Código de Ética por parte de algún/a colaborador/a de iké ponemos a su disposición el siguiente correo para realizar una denuncia:

[eticaempresarial@ikeasistencia.com](mailto:eticaempresarial@ikeasistencia.com)

Es importante mencionar que las redes sociales, o cualquier otro medio de denuncia no mencionado en este documento, no deberán ser utilizados para quejas o reportes.

Se espera de todas/os las/los colaboradoras/es la cooperación en las investigaciones internas que se presenten por cualquier reporte.

## SANCIONES

La sanción a una violación está directamente relacionada con la gravedad de la misma, que va desde una llamada de atención por escrito, un acta administrativa, la suspensión de días sin goce de sueldo, hasta la rescisión del contrato de trabajo.

En todos los casos, la sanción será determinada por el Comité de Apelación.

Para los casos relacionados con actos de discriminación y desigualdad laboral, contamos con la Comisión de Igualdad Laboral y No Discriminación y la figura de Ombudsperson quienes darán seguimiento y resolución a las denuncias presentadas en prácticas de discriminación y desigualdad que puedan presentarse. Las sanciones de acuerdo a los casos identificados serán conforme lo establecido el Reglamento Interior de Trabajo.

## ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La administración de este Código de Ética se distribuye de la siguiente manera:

### Consejo de Administración y/o Junta Directiva

- Autorizar el Código de Ética y sus modificaciones
- Cumplir con lo establecido en éste Código
- Firmar anualmente una carta de compromiso

### De Auditoría Interna

- Vigilar que se cumplan las disposiciones contenidas en el Código de Ética.
- Dar seguimiento a las sanciones adoptadas por la violación a cualquier disposición del Código de Ética.
- Presentar al Consejo de Administración y/o Junta Directiva las propuestas de modificación.

### Del Comité de Ética

- Realizar las investigaciones derivadas de una denuncia.
- Determinar las sanciones de las personas que violen el Código de Ética.

### De los Directivos

- Conocer y observar debidamente el Código de Ética y refrendar anualmente su compromiso de cumplirlo.
- Verificar que las/los colaboradoras/es conozcan y cumplan el Código de Ética.
- Verificar que las áreas correspondientes distribuyan el Código de Ética a socios comerciales y proveedoras/es.

### De las/los colaboradoras/es

- Conocer y cumplir debidamente el Código de Ética.
- Firmar la Carta de Compromiso del Código de Ética.

### De Capital Humano

- Publicar y distribuir entre todo el personal el Código de Ética, así como el procedimiento del Sistema de Denuncias.
- Incluir el Código de Ética como tema obligado en los cursos de inducción.
- Capital Humano recabará la Carta de Compromiso.
- Difundir las modificaciones que se realicen al presente Código de Ética.

**DOCUMENTO APROBADO POR EL CONSEJO  
DE ADMINISTRACIÓN DE IKÉ GRUPO EMPRESARIAL  
EN SU SESIÓN DEL 20 DE ABRIL DE 2023**

**Administración**  
al Código de Ética **34**

ike

Mejoramos la vida  
de *las personas*