



CÓDIGO DE ÉTICA IKÉ ASISTENCIA



iKé
Asistencia®

I	MENSAJE DEL DIRECTOR	3
II	INTRODUCCIÓN	5
III	ALCANCE	7
IV	NUESTRA FILOSOFÍA	9
	Misión	
	Visión	
	Valores	
	Política de Calidad	
V	RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	11
	Colaboradores	
	Clientes y Usuarios	
	Proveedores	
	Autoridades	
	Comunidad	
VI	ÉTICA EN OPERACIONES Y ACTIVIDADES COMERCIALES	21
	Competencia	
	Mercadotecnia	
	Soborno y Corrupción	
	Conflicto de Interés	
	Protección de la Información	
VII	RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE	27
VIII	ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	29
	Sistema de Denuncias	
	Sanciones	
	Estructura Administrativa	

Índice

CÓDIGO DE ÉTICA
IKÉ ASISTENCIA



SOMOS UNA EMPRESA DE PERSONAS AL SERVICIO DE PERSONAS

Mensaje de nuestro
Director General

MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

Se dice que las empresas no son morales o inmorales sino amorales.

Me parece que esto no es del todo válido, pues el papel que desempeñamos en nuestra sociedad no es neutral.

En Iké Asistencia la preocupación por nuestra Responsabilidad Social es sincera. Por lo tanto, todos tenemos el compromiso de actuar día a día bajo nuestro Código de Ética y sus guías de comportamiento, siempre tratando de retribuir justamente el trabajo, respetar y desarrollar los talentos, promover acciones educativas, tener comunicaciones abiertas y relaciones sinceras entre los que formamos parte de esta gran empresa.

La cultura de Iké Asistencia es una cultura de servicio y al ser socialmente responsables hemos decidido agregar este valor a todos los grupos de interés que integran la familia Iké: Clientes, Usuarios, Colaboradores, Proveedores, Socios Comerciales, Medio Ambiente, Sociedad y Generaciones Futuras. Somos una empresa de personas al servicio de personas.

Es de gran orgullo para mí ser parte de un equipo comprometido a producir y crecer siempre sobre principios y valores compartidos que no se negocian.

En Iké Asistencia contamos contigo

José Fernando Canasi



Mensaje de nuestro
Director General 4

CÓDIGO DE ÉTICA
IKÉ ASISTENCIA



SOMOS CONGRUENTES

Introducción

INTRODUCCIÓN

En Iké Asistencia sabemos que no es suficiente contar con los colaboradores mejor capacitados o con los proveedores más eficientes si estos no comparten la filosofía y los principios de la empresa. El éxito se basa en que somos una empresa comprometida en fortalecer nuestra identidad día con día reforzando nuestros valores y orientando nuestros esfuerzos en 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, proveedores, 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:

- Todos los colaboradores, desde consejeros hasta coordinadores de todos los países en donde tenemos presencia.
- Socios comerciales.
- Proveedores, 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.

La responsabilidad de cumplir nuestro Código de Ética recae en cada uno de nosotros.





ACTUAMOS SOBRE UNA FILOSOFÍA Y PRINCIPIOS COMPARTIDOS

Filosofía

NUESTRA FILOSOFÍA

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 Servicios de Asistencia y Soluciones Integrales.

VALORES

CONFIABILIDAD: Cumplimos lo que prometemos siempre.

HONESTIDAD: Actuamos con congruencia y verdad.

INNOVACIÓN: Generamos e implementamos nuevas ideas.

LEALTAD: Mantenemos fidelidad a la empresa y sus intereses.

LIDERAZGO: Somos el ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.

RESPONSABILIDAD: Asumimos las consecuencias de nuestras acciones.

POLÍTICA DE CALIDAD

En **IKÉ ASISTENCIA®** estamos comprometidos a superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios. Por ello, trabajamos día a día en mejorar la calidad de nuestros servicios de asistencia.

Contamos con personal especializado, recursos tecnológicos de vanguardia y una amplia red de proveedores para poder afirmar a nuestros clientes:

**"NO SE PREOCUPE, SU PROBLEMA
QUEDA EN NUESTRAS MANOS"**





EL ACTIVO MÁS IMPORTANTE ES NUESTRA GENTE

Relación con
nuestros grupos de interés

RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

El proceso de reclutamiento de Iké Asistencia se basa en la capacidad, conocimiento y experiencia de los candidatos. Buscamos personas que se identifiquen y se apeguen a los valores de la empresa.

Damos prioridad a la búsqueda interna de aspirantes con el fin de impulsar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. En caso de que no se encuentre ningún candidato interno que cumpla con 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. No discriminamos a ninguna persona por causas de género, edad, estado civil, nacionalidad, estilo de vida, origen étnico, lengua, religión, filiación política, orientación sexual o discapacidad.

Nuestro proceso de reclutamiento es transparente. Por ningún motivo se brindan falsas expectativas y no se da preferencia a candidatos no aptos para desempeñar el puesto. En caso de que algún candidato no sea elegido, Capital Humano tiene el compromiso de brindar retroalimentación.

COMPROMISOS DE IKÉ ASISTENCIA HACIA NUESTROS COLABORADORES

En Iké Asistencia 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 las regulaciones laborales de cada país en donde tenemos presencia.
- Evitamos el favoritismo implementando políticas que aseguren la equidad entre todos nuestros colaboradores.
- 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 nuestros colaboradores basada en métricas justas e imparciales.
- Promovemos la participación de todos los colaboradores 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 Asistencia respetamos la dignidad, libertad y privacidad de todos nuestros colaboradores.
- 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 nuestros colaboradores.
- No discriminamos a ninguna persona por causas de género, edad, estado civil, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión, filiación política, orientación sexual o discapacidad.
- 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.
 - Comportamientos hostiles, amenazantes o intimidantes
 - Tratos desfavorables o de desprecio a cualquier grupo o individuo.
- Promovemos la denuncia de hechos indebidos y protegemos la integridad y el empleo de quien o quienes las lleven a cabo.



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 lo son la contratación, promoción, capacitación y remuneración de nuestros colaboradores. 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 Asistencia el bienestar de nuestros colaboradores es prioridad. Es por esto que realizamos un esfuerzo continuo para asegurar un ambiente seguro de trabajo.

Proporcionamos la información necesaria a todos los colaboradores y visitantes sobre las medidas de seguridad.

Cuidamos la salud de nuestro personal, brindamos asesoría y recomendaciones para procurar una vida más sana, fomentamos el ejercicio y la buena alimentación.

COMPROMISOS DE NUESTROS COLABORADORES HACIA IKÉ ASISTENCIA

Se espera que nuestros colaboradores:

- Conozcan y pongan en práctica la misión, visión y valores de la empresa, así como cumplir 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.



- 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 que puedan impedir el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Cumplan con sus labores libres de la 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 de ISO 9001:2008.
- Salvaguarden la información de nuestros clientes y usuarios cumpliendo con las políticas de las certificaciones ISO 27001:2005 y de PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

PROTECCIÓN DE ACTIVOS

Cuiden las instalaciones así como todo el equipo que nos proporciona la empresa, firmando, en caso de que sea necesario, las cartas responsivas correspondientes.

Hagan buen uso de los Sistemas de Información como Intranet, Internet, correo electrónico y telefonía, entre otros. El uso para 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

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 27001:2005 y PSI-DSS.
- No compartimos información de un socio comercial con otro.

USUARIOS

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, realizamos una oferta de valor clara y con la cantidad de información precisa para que 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 NUESTROS PROVEEDORES

Nuestros proveedores son fundamentales para poder cumplir con la meta de brindar a los socios comerciales y usuarios 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 ellos se basa en el respeto, integridad y profesionalismo, por lo que seleccionamos aquellos que tienen una sólida reputación de honestidad e integridad y que además comparten nuestros valores.

COMPROMISOS DE NUESTROS PROVEEDORES HACIA IKÉ ASISTENCIA

- Actuar sobre 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 nuestros usuarios.
- El trato cotidiano hacia los colaboradores, clientes y usuarios de Iké Asistencia 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 deberán llevarse a cabo bajo la más estricta responsabilidad profesional, implicando una constante capacitación y actualización de todos sus colaboradores, necesaria para proporcionar los servicios con las mejores condiciones de calidad y oportunidad.
- Seguir las normas de calidad establecidas por Iké Asistencia e ISO 9001:2008.
- No estar bajo los efectos de ninguna droga o alcohol al proporcionar cualquier servicio.
- Mantener estricta confidencialidad de la información proporcionada por la empresa.
- En caso de subcontratación para los productos y servicios ofrecidos a Iké Asistencia, nuestros proveedores asumen 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.



- Participar en prácticas desleales.
- Toda información proporcionada a Iké Asistencia 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

Nuestros proveedores deben 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 en donde tenemos presencia.
- Garantizar que todos sus empleados 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 empleados.

COMPROMISOS DE IKÉ ASISTENCIA HACIA NUESTROS PROVEEDORES

- Otorgamos a los proveedores 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 y se deje influenciar para la contratación de un proveedor.
- No compartimos información entre proveedores.
- Respetamos y cumplimos los compromisos establecidos en nuestros contratos.



- No tenemos favoritismo hacia ninguno de nuestros proveedores.
- Nuestras evaluaciones se realizan de forma objetiva considerando los parámetros establecidos por contrato.

RELACIÓN CON NUESTROS 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 de asistencia. 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, alterar 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 todos nuestros colaboradores.

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 establecidos por los respectivos gobiernos de los países en donde tenemos presencia.
- Los trámites y relaciones que tengamos con dependencias o funcionarios gubernamentales deberán de llevarse a cabo de acuerdo a las leyes de cada país en donde tenemos operaciones.
- 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 Asistencia 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.





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 sobre los servicios de los competidores, que sean falsos o con el afán de desprestigiarlos.
- No cometemos acciones ilegítimas tendientes a obtener información confidencial propia de la competencia.
- Todo colaborador que tenga contacto con algún representante de la competencia deberá 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 sea ofensivo 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.
- Comunicamos todos los factores a considerar para que los consumidores puedan tomar una decisión informada.
- En caso de que algún colaborador 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 Asistencia estamos comprometidos a conducir nuestras operaciones de manera transparente e íntegra, cumpliendo con las leyes y regulaciones contra la corrupción y el soborno en todos los países en donde operamos. Nuestras políticas y valores establecen tolerancia cero, es por esto que cualquier indicio de corrupción será investigado y sancionado.

- Todos los colaboradores, proveedores y todos aquellos que actúen en representación de Iké Asistencia 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 colaborador esté siendo objeto de alguna clase de extorsión y/o soborno, es nuestra responsabilidad reportarlo al departamento legal.
- 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, proveedores o consultores 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 colaboradores 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 AR \$1.500.- para el caso de Directores y Subdirectores, AR \$1000.- para el caso de Gerentes y Jefes y AR \$750.- para los demás puestos de la organización.
- ✓ Comidas, cenas y otras formas de entretenimiento ofrecidos en el curso ordinario de los negocios de proveedores o clientes y en situaciones en las que normalmente reembolsaríamos el costo como gastos comerciales.



- ✓ Servicios o descuentos brindados por proveedores o clientes en el curso ordinario de sus negocios.

Algunos regalos o cortesías que no podrán ser aceptados:

- ✗ Regalos en efectivo, cheques o certificados de regalo convertibles a efectivo, independientemente de la cantidad.
- ✗ Artículos de lujo o de alto valor como alhajas o artículos electrónicos.
- ✗ Boletos de alto precio para eventos exclusivos.
- ✗ Viajes.
- Cumplimos con la normatividad establecida en los países en los que operamos 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 significativas.

CONFLICTO DE INTERÉS

Todos los que trabajamos en Iké Asistencia debemos de proteger los intereses de la empresa, evitando cualquier conflicto que pudiera llegar a generarse entre nuestros beneficios personales y los de la compañía.

- Los consejeros, directivos y colaboradores que tengan intereses en empresas que pretendan comprar, vender o proporcionar servicios, únicamente los podrán llevar a cabo con la previa autorización del Consejo de Administración.
- 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 colaborador puede influenciar a Capital Humano o a ningún área para el ingreso de algún familiar o amigo a la empresa.
- Los directivos y colaboradores no podrán tener bajo su dependencia directa a familiares.
- No está permitido que un colaborador sea proveedor de nuestra empresa.



- Si un familiar de alguno de nuestros colaboradores desea ser proveedor, éste tendrá que pasar por el mismo proceso de selección por el que pasan todos los proveedores.
- Nuestros colaboradores tienen absoluta libertad de participar en actividades políticas siempre y cuando no se involucre o relacione a la empresa. En Iké Asistencia no nos hacemos responsables de la actuación de los colaboradores 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 confidencial, responsable, segura, objetiva y apegada a derecho.

A través de Políticas 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 Asistencia, sus subsidiarias y filiales y 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 los empleados de Iké Asistencia
- Listado de clientes
- Listado de proveedores
- Políticas de precios

Los directivos y colaboradores 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 confidencial y de acuerdo a las leyes de privacidad aplicables en los países en los que operamos.



De acuerdo al ISO 27001:2005 la información la clasificamos como sigue:

- **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** Es la que cada una de las áreas de Iké Asistencia 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 Iké Asistencia. 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 los usuarios hayan proporcionado para recibir un servicio por parte de Iké Asistencia 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.
- **INFORMACIÓN DE 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.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA RESTRINGIDA.** Es la que Iké Asistencia ha definido para que nuestros Clientes, Proveedores o Personal autorizado tengan acceso desde cualquier punto que esté fuera de toda área corporativa o funcional de la Organización.
- **INFORMACIÓN ABIERTA.** Es la que tiene como objetivo difundir o dar a conocer en general productos, servicios o actividades de Iké Asistencia que se consigna en la página de Internet y que está al alcance de cualquier persona, así como la información generada por clientes o proveedores con el mismo objetivo de difusión y de la cual no somos responsables de su confidencialidad y contenido.





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 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 todos los países en donde operamos.
- Realizamos las acciones necesarias para hacer un uso racional del consumo de fuentes de energía.
- Fomentamos el uso de medios electrónicos con el fin de disminuir considerablemente el uso de papel.
- Realizamos campañas y prácticas de acuerdo a las Políticas Ambientales de la empresa.





IKÉ ASISTENCIA SOMOS TODOS

Administración
del Código de Ética

ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

SISTEMA DE DENUNCIAS

Nuestro Código de Ética aplica para todos los que formamos parte de esta organización. Es responsabilidad de cada uno de nosotros 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 los colaboradores 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

- Jefe Inmediato
- Jefe de Capital Humano
- Gerente del área
- Director General

Cualquier persona que realice una denuncia falsa o con dolo será acreedor 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 proveedores detecte alguna violación al Código de Ética por parte de algún colaborador de Iké Asistencia, ponemos a su disposición el siguiente correo para realizar una denuncia:

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 todos los colaboradores 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, apercibimiento, 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.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

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

• Del Consejo de Administración

- Autorizar el Código de Ética y sus modificaciones
- Autorizar su publicación

• De los Consejeros

- Cumplir con lo establecido en éste Código.
- Firmar anualmente una carta de compromiso.

• De la Secretaría del Consejo

- Verificar que todos los Consejeros firmen anualmente las cartas de compromiso.
- Informar a los Consejeros sobre el Sistema de Denuncias.
- Entregar a los Consejeros las adecuaciones que se realicen al Código de Ética.



- **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 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 sus colaboradores conozcan y cumplan el Código de Ética.
- Verificar que las áreas correspondientes distribuyan el Código de Ética a socios comerciales y proveedores.

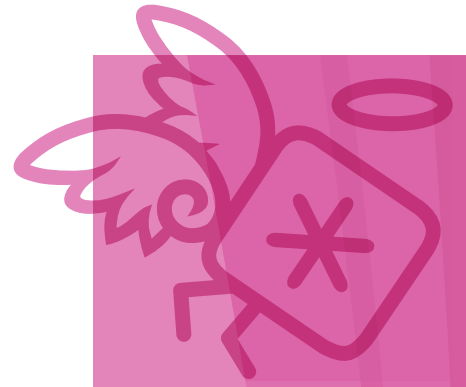
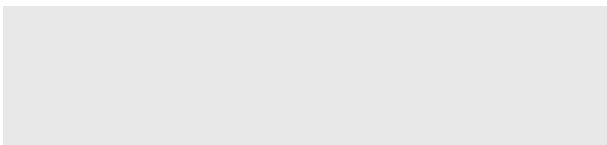
- **De los colaboradores**

- 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 31 DE JULIO DEL 2013.**



Administración
del Código de Ética

32

**CÓDIGO DE ÉTICA
IKÉ ASISTENCIA**