



Codi ètic de **COSTAISA**

COSTAISA es reserva tots els drets. Aquesta documentació no pot ser reproduïda, ni totalment ni parcialment, per cap mitjà mecànic o electrònic sense la corresponent autorització escrita i citant-ne la procedència. **COSTAISA** es reserva el dret de canviar o revisar, sense avís previ, la totalitat o una part del present document.

COSTAISA no es responsabilitza dels danys que l'ús d'aquesta documentació pugui produir de forma directa o indirecta.

Totes les marques i noms de productes esmentats són propietat dels seus respectius fabricants.

ÍNDEX

1. CARTA DE DIRECCIÓ	4
2. INTRODUCCIÓ	5
3. ÀMBIT D'APLICACIÓ I COMPLIMENT	6
4. PRINCIPIS I CRITERIS DEL CODI ÈTIC	8
4.1. HONESTEDAT, IGUALTAT I INTEGRITAT	8
4.2. DRETS HUMANS	8
4.3. TRACTE HONEST I RESPECTUÓS AMB LES PERSONES	8
4.4. RESPECTE A LA LLIURE COMPETÈNCIA	9
5. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I CONFIDENCIALITAT	10
5.1. SISTEMES INFORMÀTICS	10
5.2. CONFIDENCIALITAT I INFORMACIÓ PRIVILEGIADA	11
5.3. MAL ÚS, FRAU O APROPIACIÓ INDEGUDA D'ACTIUS	11
6. NORMES DE CONDUCTA	12
6.1. COMPLIMENT DE LA LEGALITAT	12
6.2. CORTESIA EMPRESARIAL I REBUIG DE LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN	12
6.3. CONFLICTE D'INTERESSOS	13
6.4. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL	13
6.5. IGUALTAT I NO DISCRIMINACIÓ	14
6.6. PROTECCIÓ DE LA SALUT LABORAL I LA INTEGRITAT FÍSICA	15
6.7. SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT	15
6.8. BLANQUEIG DE CAPITALS	15
6.9. PREVENCIÓ DE DELICTES	16
7. IMPLANTACIÓ DEL CODI	17
7.1. PASSOS A SEGUIR PER A LA IMPLANTACIÓ DEL CODI	17
7.2. ACCIONS DE FORMACIÓ	17
7.3. REVISIÓ D'EXPERT INDEPENDENT	18
8. CANAL DE DENÚNCIES	19
9. CONTROL I SUPERVISIÓ	20

1. CARTA DE DIRECCIÓ

Em plau presentar-vos el Codi ètic de **COSTAISA**. Aquest document conté tots els estàndards de conducta que la Companyia espera dels seus Empleats i Col·laboradors en el marc de les seves activitats. Així mateix, conté tots els principis i criteris ètics sota els quals la Companyia vol funcionar, així com totes les normes de conducta que han de respectar tots els Empleats i Col·laboradors.

En la nostra filosofia, prenem l'ètica empresarial com un element bàsic per protegir la nostra integritat i continuar fent negocis i desenvolupant les nostres activitats de manera responsable, fent així contribucions positives a la societat en què convivim.

Aquest document és una manifestació concreta de la nostra cultura i dels nostres valors. Significa una declaració dels valors, de les bones pràctiques i dels principis fonamentals de professionalitat, d'integritat, d'honradesa i de respecte a la llei que té la Companyia. En definitiva, la forma i el contingut d'aquest document representa el que els administradors, gerents i propietaris que dirigeixen **COSTAISA** volen transmetre i compartir amb els seus treballadors i col·laboradors.

Per tot això, aquest codi no només pretén donar compliment de la legislació local, nacional i internacional, sinó també transmetre els valors de **COSTAISA** i el compromís amb un comportament ètic en el marc de la seva activitat diària. En el procés de desenvolupament s'han tingut en compte principis bàsics com l'honestedat, l'equitat i el respecte per les persones i el medi ambient.

Animo tots els nostres empleats, directius i col·laboradors a sumar-se a nosaltres en aquest compromís com a marc d'acció, coneixent-lo i portant-lo a la pràctica en el treball diari, amb el propòsit de seguir impulsant la nostra empresa i posicionar-nos com una solució de consultoria de solucions de TI de referència en el sector.

Luis Recolons

Director general de **COSTAISA**

2. INTRODUCCIÓ

El nostre **Codi ètic** és el nucli que determina els estàndards de conducta que **COSTAISA** espera complir en totes les activitats comercials i internes de la pròpia Companyia, així com el comportament i l'actuació de cadascun dels seus Col·laboradors, Empleats i Directius. Això suposa alhora l'elaboració d'una sèrie de principis i valors en el comportament empresarial i el compromís públic de la direcció de **COSTAISA**.

El Centre d'Organització i Serveis per al Tractament Automàtic de la Informació, Societat Anònima, (**COSTAISA**) va néixer fa més de 50 anys al barri de Sarrià i ha estat protagonista al llarg del temps dels grans processos de transformació digital de les principals companyies del nostre país, moltes de les quals també han estat clients.

Missió

Volem desenvolupar un negoci de continuïtat per contribuir a millorar el teixit industrial i productiu.

- ✓ Mitjançant la consultoria organitzativa i tecnològica ajudem les empreses clients a assolir majors èxits en els seus negocis.
- ✓ Garantim la contractació de professionals amb qualitat d'ocupació i continuïtat al lloc de treball.
- ✓ Proporcionem beneficis als seus accionistes i contribuïm a millorar el nostre teixit industrial mitjançant el disseny, el desenvolupament i la implantació de solucions organitzatives i tecnològiques.

Visió

Volem convertir-nos en la consultora de referència en els àmbits en què actua, i que els seus clients els considerin socis organitzatius i tecnològics per als seus projectes estratègics de negoci.

Valors

1. Proximitat i confiança: el nostre principal valor són els professionals que formen els equips de treball juntament amb els nostres clients, els quals exerceixen una consultoria de proximitat i consoliden relacions de confiança.
2. Voluntat de millorar dia a dia: sabem que la competitivitat es guanya treballant per la millora contínua; per això hem creat un Sistema de Gestió de la Qualitat a fi d'ajustar els seus processos a les exigències del mercat.
3. Actitud de desafiament: la nostra fita és aconseguir els objectius de cadascun dels seus clients.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ I COMPLIMENT

Aquest Codi és aplicable en tot el món i en tots els àmbits de l'organització, independentment de la ubicació geogràfica i de l'escala funcional i jeràrquica.

Per tot això, el present **Codi ètic** s'aplicarà a les persones següents (siguin físiques o jurídiques), segons sigui el cas, les quals es comprometran posteriorment a respectar i complir les normes i preceptes descrits a continuació:

Accionistes i Propietaris

Configurar l'empresa com a eina de creació de riquesa, mentre es fa compatible la seva finalitat ineludible d'obtenció de beneficis amb un desenvolupament social sostenible i respectuós amb el medi ambient i es vetlla perquè tota la seva activitat es desenvolupi de manera ètica i responsable.

Configurar l'empresa com una institució a mitjà i llarg termini sense que el desig d'enriquir-se a curt termini n'afecti la sostenibilitat.

Exigir sempre les accions ètiques de les persones que integren la nostra empresa, en particular mitjançant l'aprovació del Codi i vetllant per la seva aplicació efectiva.

Buscar un equilibri just entre el capital i el treball, de manera que els treballadors rebin una remuneració justa per la seva feina a través dels salaris.

Designar Administradors i Directius entre les persones que reuneixin les condicions de preparació i experiència adequades, i garantir que duguin a terme un exercici professional, ètic i responsable de la seva gestió.

Definir i defensar la missió i els valors de l'empresa d'acord amb el seu **Codi ètic**.

Administradors i Directius

Adoptar una pràctica empresarial professional, ètica i responsable.

Respectar i aplicar el **Codi ètic** de **COSTAISA**, i amb aquesta finalitat donar-lo a conèixer i establir els mecanismes adequats per assegurar-ne l'aplicació.

Proporcionar informació oportuna i precisa als propietaris i accionistes sobre la situació i les perspectives de la Companyia.

Mantenir els llibres i registres de l'empresa precisos i amb dades correctes, perquè es pugui recopilar informació i prendre decisions de manera conscient i responsable.

Proporcionar als auditors externs i interns tota la informació i explicacions necessàries per a dur a terme la feina.

Subordinar els interessos propis als de l'empresa quan actuïn en nom i representació d'aquesta i no utilitzar els actius socials en benefici propi llevat que es faci amb la deguda transparència, comptant amb l'autorització prèvia de l'òrgan social pertinent i mitjançant la contraprestació que sigui adequada al mercat.

Informar immediatament l'òrgan regulador de qualsevol esdeveniment o situació que pugui suposar o arribar a ocasionar un conflicte entre l'interès de l'empresa i el particular de l'administrador o del directiu i abstenir-se d'intervenir-hi.

Facilitar la transparència i controlar la seva retribució de manera que se'n garanteixi l'adequació al nivell de responsabilitat i compliment, així com a les característiques de l'empresa.

Mantenir la confidencialitat dels fitxers, dades i documents a què tingui accés en virtut de les seves funcions dins de l'empresa, fins i tot quan ja no els utilitzi.

Liquidar el pagament i el compliment dels deutes i les obligacions de l'empresa sense dilacions ni incompliments injustificats i procedir al cobrament dels seus crèdits amb la diligència que requereixi l'expedient.

Establir i mantenir vigent un pla de successió dels llocs clau de l'empresa, de manera que la continuïtat sigui independent de la permanència de cap Administrador o Directiu.

Triar els seus col·laboradors i subordinats en funció del mèrit i de la capacitat i vetllar únicament per l'interès de l'empresa.

Empleats i Col·laboradors

Conèixer el Codi ètic de **COSTAISA** i complir les seves tasques i competències d'acord amb aquests principis i les polítiques que se'n puguin derivar.

Adicionalment, són responsables de notificar l'existència de processos o accions que infringeixin les disposicions d'aquest Codi.

Així mateix, protegiran la confidencialitat de la informació que **COSTAISA** els confiï, així com la relativa a clients, accionistes, empleats o proveïdors.

4. PRINCIPIS I CRITERIS DEL CODI ÈTIC

4.1. HONESTEDAT, IGUALTAT I INTEGRITAT

Totes les persones que es trobin sota l'àmbit d'aplicació d'aquest codi han de ser honestes i dignes de confiança en totes les negociacions en què hi hagi interessos de **COSTAISA** en joc, i compliran els compromisos adquirits.

A més, cap persona podrà oferir o acceptar regals, invitacions, prebendes o altres tipus d'incentius que puguin recompensar o influir en una decisió empresarial el valor de la qual excedeixi el que pugui ser considerat raonable i moderat ateses les circumstàncies de l'assumpte i el país on es produeixi. Per això la Companyia compta amb una sèrie de mesures en matèria de cortesia empresarial i rebuig de la corrupció i el suborn.

4.2. DRETS HUMANS

Els drets humans són drets inherents a tots els éssers humans, sense cap distinció de raça, sexe, nacionalitat, origen ètnic, llengua, religió o qualsevol altra condició. Entre aquests drets trobem el dret a la vida i a la llibertat, a no estar sotmès ni a esclavatge ni a tortures, a la llibertat d'opinió i d'expressió, a l'educació i la feina, etc. **COSTAISA** respecta i fomenta els drets humans, i els reconeix com a fonamentals i universals.

COSTAISA se centra en la prohibició de l'explotació i l'abús sexual, i té un compromís amb l'Organització de les Nacions Unides. Es prenen totes les mesures apropiades per prevenir l'explotació i l'abús sexual per part dels empleats o qualsevol altra persona contractada i controlada per **COSTAISA** per executar algun servei sota contracte. Amb aquesta finalitat, l'activitat sexual amb qualsevol persona menor de divuit anys es considerarà explotació sexual i abús de la persona esmentada. A més, **COSTAISA** s'abstindrà i prendrà totes les mesures raonables i apropiades per prohibir als seus empleats o altres persones contractades i controlades per **COSTAISA** l'intercanvi de diners, béns, serveis o altres articles de valor per favors o activitats sexuals, o d'involucrar-se en cap activitat sexual que sigui explotadora o degradant per a qualsevol persona.

Pel que fa a les condicions de treball dels seus empleats, la Companyia garanteix la seguretat física, la salut i la higiene de les persones en el desenvolupament de la seva activitat.

4.3. TRACTE HONEST I RESPECTUÓS AMB LES PERSONES

COSTAISA assegura el tracte correcte entre Professionals i Col·laboradors de la Companyia, des de l'inici, a través de la seva acollida inicial amb el **Manual d'acollida M-534**, i una vegada dins de l'empresa, amb els diferents plans desenvolupats que s'aniran detallant al llarg del Codi (igualtat, antiassetjament, etc.). La Companyia també té una instrucció de **Gestió de l'acompliment L-003/20**, l'objectiu de la qual és que els Empleats i Col·laboradors tinguin un desenvolupament dins de l'empresa.

A més, els destinataris d'aquest codi tractaran sempre totes les persones amb el respecte degut. No es permetran actuacions o manifestacions verbals o escrites irrespectuoses contra cap persona o grup de persones, es trobin o no presents.

La Companyia també prohibeix de manera categòrica als destinataris d'aquest Codi qualsevol tipus de conducta violenta i de comportament agressiu, incloses l'agressió, l'amenaça d'agressió física o la violència verbal. Per això la Companyia compta amb una circular on explica el **Protocol d'actuació davant de l'assetjament laboral C-010/16**.

4.4. RESPECTE A LA LLIURE COMPETÈNCIA

La lliure competència entre els agents econòmics és un dels pilars fonamentals per al funcionament correcte i natural dels mercats.

COSTAISA ha adoptat el respecte a la lliure competència com un dels seus principis bàsics i per això es compromet a complir tots els aspectes de l'ordenament jurídic allà on la Companyia opera, concorrent en igualtat de condicions i evitant qualsevol distorsió que impedeixi una competència efectiva dels mercats.

En conseqüència, **COSTAISA** penalitza qualsevol Professional o Col·laborador que dugui a terme una pràctica o conducta col·lusòria que tingui per objecte restringir o falsejar la lliure competència, en el marc de la seva activitat dins l'empresa. Aquestes pràctiques o conductes són les següents:

- Conductes col·lusòries: els Professionals i Col·laboradors de **COSTAISA** han d'evitar qualsevol conducta que consisteixi en acords, decisions o recomanacions col·lectives, o pràctiques concertades o conscientment paral·leles, que tinguin per objecte o produeixin l'efecte d'impedir, restringir o falsejar totalment o parcialment la competència d'un mercat determinat.
- Abús de posició dominant: els Professionals i Col·laboradors de **COSTAISA** han d'evitar tota conducta que restringeixi indegudament la competència per l'ús d'una posició de domini al mercat. Algunes d'aquestes pràctiques abusives poden ser les següents:
 - o (i) Reducció de preus per sota dels costos a fi d'eliminar diversos competidors o prevenir-ne l'entrada;
 - o (ii) Vendre o prestar serveis en alguna part del territori a un preu diferent d'aquell que s'ofereix a una altra part del país, quan la intenció o l'efecte de la pràctica sigui disminuir o eliminar la competència.
- Actes deslleials de falsejament de la competència que afectin l'interès públic: els Professionals i els Col·laboradors de **COSTAISA** han d'evitar tota actuació que pugui constituir competència deslleial. Per això, està absolutament prohibit fer publicitat enganyosa, transmetre o ometre informació que no s'ajusti a la realitat dels béns o serveis de la Companyia o que pugui induir a error, així com fer manifestacions sobre l'activitat, els productes o els serveis d'un competidor per menyscabar el seu crèdit al mercat.
- D'altra banda, quan els Professionals o Col·laboradors de la Companyia tinguin accés a informació de tercers, incloent-hi informació de la competència, hauran de complir els requisits legalment establerts, així com les Normes de conducta en matèria de seguretat de la informació incloses en aquest Codi.

5. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I CONFIDENCIALITAT

COSTAISA és conscient que la informació i les dades confidencials són un dels seus actius més importants i crítics. És per això que ha definit una sèrie de mesures de seguretat per protegir aquesta informació a tots els llocs on s'emmagatzemi, processi o transmeti. Totes aquestes mesures i protocols estan recopilats en la instrucció de **Política de seguretat L-001/09**, que al seu torn està inclosa a la normativa interna de la Companyia. Aquesta normativa pretén garantir la legalitat, la confidencialitat i la disponibilitat dels seus recursos d'informació, amb l'objectiu de garantir que no es comprometin els actius de tercers (clients, proveïdors i altres accionistes) accessibles per l'activitat pròpia que desenvolupa **COSTAISA** amb el seu sistema d'informació. En definitiva, aquest marc normatiu recull els mínims d'actuació en aquesta matèria i el seu compliment és estrictament necessari per part dels Professionals i Col·laboradors de **COSTAISA**.

En cas de tractar-se de dades de caràcter personal, s'ha de complir amb la legislació vigent en cada moment i amb la normativa interna. I en el cas de tractar-se de dades de caràcter personal que siguin responsabilitat dels clients, caldrà atendre les funcions i obligacions assumides per contracte, ja que la legislació només té la consideració de «mínim exigible».

Qualsevol Professional o Col·laborador de **COSTAISA** que tingui la sospita o el coneixement de qualsevol incident, debilitat o amenaça en el marc dels sistemes d'informació, ho haurà de comunicar de manera immediata al Departament de Seguretat de la informació per evitar possibles incidències i establir les mesures pertinents al més aviat possible.

A continuació, es detallen les polítiques que té **COSTAISA** en matèria de seguretat de la informació i confidencialitat per als aspectes més rellevants en aquesta matèria:

5.1. SISTEMES INFORMÀTICS

COSTAISA disposa d'una política d'ús dels sistemes d'informació amb l'objectiu de garantir-ne una utilització responsable i la seguretat de la informació que tracten. No s'utilitzaran de forma abusiva, ni en benefici propi o per a actuacions que poguessin afectar la reputació o imatge de **COSTAISA**.

Els empleats únicament poden accedir als sistemes informàtics als quals estiguin autoritzats i amb les llicències pertinents. No s'instal·larà, utilitzarà ni distribuirà cap tipus de programari que pogués afectar la seguretat dels sistemes, ni es podran fer còpies no autoritzades o efectuar accions que permetin l'entrada de codi maliciós (*malware*). Les comunicacions que es puguin fer a través de les eines informàtiques no han de contenir declaracions ofensives ni difamatòries.

L'usuari de qualsevol mitjà informàtic o de comunicació que sigui propietat de **COSTAISA** no podrà divulgar ni transmetre informació il·legal, sexista, abusiva, difamatòria, obscena, racista, ofensiva, pornogràfica o qualsevol altre tipus d'informació ofensiva o no autoritzada per la legislació, ja sigui a través de fotografies, textos, bàners publicitaris o enllaços a pàgines externes; tampoc no podrà publicar, transmetre, reproduir, distribuir ni explotar cap informació, material piratejat o programari que contingui virus o qualsevol altre component nociu per a la integritat dels sistemes informàtics o que pugui infringir drets de propietat intel·lectual; de la mateixa manera, tampoc no podrà publicar ni facilitar material o accés a recursos sobre *hacking*, *cracking* o qualsevol altra informació que **COSTAISA** consideri susceptible, encara que sigui potencialment, de comprometre la seguretat o la integritat dels sistemes informàtics, i serà aquesta persona l'únic responsable d'aquestes accions i possibles conseqüències legals.

5.2. CONFIDENCIALITAT I INFORMACIÓ PRIVILEGIADA

Les persones que es troben en l'àmbit d'aquest codi hauran de mantenir el secret professional més estricte i desar confidencialment tota la informació que utilitzin en el curs de la seva tasca professional.

Per informació confidencial s'entén qualsevol informació susceptible de ser revelada de paraula, per escrit o per qualsevol altre mitjà o suport, tangible o intangible, a què pogués tenir accés durant la seva activitat professional, incloent-hi, de manera merament enunciativa, la informació relacionada amb plans de negoci, productes o serveis, previsions financeres, patents, marques, models d'utilitat i qualsevol altres drets de propietat intel·lectual o industrial o sol·licituds dels mateixos (es trobin registrats o no), contrasenyes informàtiques, codis font, invencions, processos, dissenys, siguin o no gràfics, enginyeria, publicitat, pressupostos, previsions financeres, elements característics dels serveis de tot tipus que **COSTAISA** ofereixi al mercat, tècniques de gestió del negoci, i altres materials relacionats o accessoris, inclosos el maquinari i programari emprat en la gestió, així com qualsevol altra informació que **COSTAISA** assenyali o designi com a confidencial.

Els Empleats no poden accedir, utilitzar ni revelar la informació confidencial, tret que hagin estat adequadament autoritzats per escrit pel seu superior immediat per fer-ho. En cas de dubte, i a menys que s'indiqui el contrari, els Empleats hauran de considerar reservada la informació a què hagin tingut accés en l'exercici de les seves activitats professionals.

Addicionalment, cal esmentar la informació privilegiada i el control que en té **COSTAISA**. Les persones que es troben en l'àmbit d'aquest Codi mai no utilitzaran la informació que coneguin com a conseqüència de les seves relacions amb **COSTAISA** per obtenir un avantatge econòmic personal, ni la facilitaran a tercers perquè puguin obtenir el mateix tipus d'avantatges.

5.3. MAL ÚS, FRAU O APROPIACIÓ INDEGUDA D'ACTIUS

Els Empleats mai no s'hauran de veure implicats en un acte fraudulent o cap altra conducta deshonest que involucri els béns o actius o els registres financers i la comptabilitat de **COSTAISA** o d'un tercer. Això no només pot donar lloc a l'aplicació de sancions disciplinàries, sinó també resultar en la formulació de càrrecs penals.

6. NORMES DE CONDUCTA

6.1. COMPLIMENT DE LA LEGALITAT

COSTAISA i els seus Empleats estan regits per la llei. El compliment de totes les lleis i regulacions aplicables està integrat a la nostra cadena de valor. **COSTAISA** competeix als mercats de forma lleial i transparent, compleix amb la legislació vigent i promou la lliure competència en benefici dels clients.

A l'hora de tractar amb proveïdors i clients, així com en qualsevol altre tipus de relació comercial, es consideren aquells que compleixen la legislació, fiscal i laboral, amb especial atenció als aspectes que evitin el treball infantil i els impactes ambientals adversos.

COSTAISA, en totes les seves relacions amb autoritats i representants públics de qualsevol nacionalitat o àmbit, actuarà sempre de manera respectuosa i d'acord amb allò que estableixi la legalitat aplicable per promoure i defensar els seus interessos empresarials legítims. Les persones que es troben en l'àmbit d'aquest codi col·laboraran sempre amb les autoritats i els representants públics quan aquests exerceixin les funcions que legalment els corresponguin.

6.2. CORTESIA EMPRESARIAL I REBUIG DE LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN

COSTAISA està compromesa fermament amb la política marcada en l'àmbit internacional i nacional sobre corrupció; té una actitud responsable i prohibeix subornar directament o per mitjà de tercers qualsevol autoritat pública o política, amb la intenció de rebre un tracte de favor. Tampoc es permet rebre gratificacions o regals per part dels Empleats o Col·laboradors per tal de beneficiar un tercer. Sempre es treballarà sota l'obligació d'un tractament transparent de la informació i la presa de decisions.

Hi ha un concepte anomenat «cortesia empresarial» que fa referència a tots els regals, atencions i invitacions a l'àmbit empresarial que estan estesos a la pràctica i que suposen una forma d'impulsar, reforçar o refermar les relacions comercials entre companyies. La diferència entre la cortesia empresarial i el delictes de corrupció o suborn és en la finalitat amb què es produeix el fet. Si aquesta finalitat és influir en la persona que rep la mostra de cortesia, tractant de moure la seva voluntat per obtenir-ne un avantatge o benefici comercial, aleshores estarem davant d'una pràctica de corrupció i suborn.

En cas de dubtes per part de l'Empleat o Col·laborador, de si una transacció està permesa o no, aquest haurà de consultar el supervisor o el cap immediatament. No obstant això, **COSTAISA** ha desenvolupat una sèrie de principis generals que s'han de complir per evitar que la cortesia empresarial no constitueixi o es consideri corrupció o suborn. Aquests principis són els següents: la cortesia ha de ser ocasional, raonable, socialment acceptada i prudent, és a dir, amb un valor econòmic no significatiu. Cal considerar que el valor econòmic del regal, atenció o invitació en concret no és l'únic factor que influeix en la qualificació.

De la mateixa manera, tot això és aplicable a l'hora d'acceptar una cortesia empresarial per part d'un proveïdor o tercer. Si la mostra de cortesia que s'ha ofert no compleix algun dels principis anteriorment establerts, el Professional o Col·laborador de **COSTAISA** haurà de rebutjar o tornar la cortesia rebuda.

En aquest sentit, amb l'objectiu d'establir principis d'actuació clars que han de seguir els membres de la Companyia i els Col·laboradors de **COSTAISA**, aquesta ha creat un **Protocol d'acceptació i oferiment de regals i atencions**. D'aquesta manera **COSTAISA** pretén adequar el comportament de tots els treballadors al **Codi ètic**.

6.3. CONFLICTE D'INTERESSOS

El conflicte d'interessos sorgeix quan un dels destinataris del **Codi ètic** ha de prendre una decisió que afecta els interessos de **COSTAISA** o els del propi destinatari i altres persones vinculades al Professional o Col·laborador, amb les quals manté un vincle afectiu de tipus familiar o d'una altra mena. Generalment aquest conflicte d'interessos comporta un benefici personal directament o indirectament.

Per tal de mantenir i garantir la imparcialitat en l'exercici de les funcions, responsabilitats i decisions professionals de tots els empleats de **COSTAISA**, hi ha una sèrie de protocols interns que tracten de prevenir aquest tipus de situacions.

S'entenen com a persona vinculada al Professional o Col·laborador de **COSTAISA**:

- El cònjuge o la persona amb una relació d'afectivitat anàloga.
- Els germans, ascendents i descendents.
- Els germans del cònjuge o la parella de fet del Professional o Col·laborador.
- El cònjuge o la parella de fet dels germans del Professional o Col·laborador.
- Els oncles, cosins i nebots, així com els cònjuges o les parelles de fet d'aquests.
- Les persones jurídiques o organitzacions sense personalitat jurídica controlades o gestionades directament o indirectament pel Professional o Col·laborador de **COSTAISA** o per les persones físiques indicades als punts anteriors.
- Les persones que actuïn per compte del Professional o Col·laborador de **COSTAISA**, ja sigui en nom d'aquest o en nom propi.

En cas de sorgir un conflicte d'interessos, el Professional o Col·laborador haurà de seguir allò establert al protocol. El primer que caldrà fer serà posar el conflicte en coneixement de la Companyia per a la seva resolució a través del **Canal de denúncies** publicat a la pàgina web. La comunicació s'haurà de dur a terme tan aviat com es tingui coneixement de la situació de conflicte d'interessos, o bé quan la situació conflictiva estigui encara en curs i s'adverteixi que podria arribar a produir-se el conflicte.

6.4. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

Està absolutament prohibit reproduir, copiar, plagiar, distribuir, modificar, cedir o comunicar, totalment o parcialment, productes propietat de **COSTAISA** (programari i qualssevol solucions o productes informàtics, metodologies, dissenys industrials, marques, noms comercials, patents i altres productes similars) sense la deguda autorització prèvia i escrita de la Companyia.

De la mateixa manera, també està absolutament prohibit reproduir, copiar, plagiar, distribuir, modificar, cedir o comunicar, totalment o parcialment, els productes esmentats que siguin propietat de tercers sense la seva autorització prèvia per escrit. Aquests tercers fan referència als clients, proveïdors i qualsevol persona física o entitat aliena a la Companyia, encara que no hi mantingui cap relació.

De la mateixa manera, està prohibida la instal·lació o execució de programes o fitxers amb la finalitat de suprimir o vulnerar les proteccions de dades o sistemes de seguretat de la informació, així com els que infringeixin les lleis de protecció de dades.

Ús correcte dels recursos corporatius: cada Professional o Col·laborador de **COSTAISA** és responsable de l'ús que dona als recursos (xarxa, internet, correu, sistemes, aplicacions, etc.) i sistemes d'informació, tant els que posa la Companyia a la seva disposició per a l'exercici de la tasca professional, com els dels tercers que es relacionen amb **COSTAISA** (clients, proveïdors, etc.) i els ha de protegir de qualsevol dany, deteriorament o alteració, tal com queda recollit a Normativa de seguretat de la informació. Els Professionals i Col·laboradors de **COSTAISA** hem d'utilitzar els recursos corporatius únicament per a fins professionals propis de la Companyia, complint escrupolosament la normativa legal aplicable i les normes d'ús establertes per **COSTAISA**, que es troben recollides a la Normativa de seguretat de la informació per a usuaris.

Si desenvolupem el nostre treball en xarxes diferents de la de **COSTAISA**, hem de complir la normativa de seguretat del propietari o gestor de la xarxa i les condicions anteriors, de conformitat amb els criteris i les normes del propietari o gestor de la xarxa en què treballem.

Per tal de vetllar pel compliment de la Normativa de seguretat i per la ràpida detecció d'incidents, els recursos corporatius es troben monitoritzats i supervisats contínuament. En cas d'identificar-se un incompliment o un ús incorrecte, indegut o no autoritzat dels recursos de **COSTAISA**, es procedirà segons allò indicat en aquest marc normatiu, i **COSTAISA** podrà emprendre les accions legals, tècniques o contractuals que siguin necessàries per a la protecció dels seus drets.

6.5. IGUALTAT I NO DISCRIMINACIÓ

Tots els Professionals i Col·laboradors de **COSTAISA** han d'aplicar i fomentar en les relacions laborals els principis d'oportunitats, diversitat, respecte a les persones i no discriminació per raça, sexe, edat, idioma, religió, discapacitat, orientació sexual, opinió, origen, posició econòmica, naixement, afiliació sindical o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

COSTAISA assumeix com a únics criteris vàlids per a la valoració dels seus Professionals i Col·laboradors aquells que exclusivament mesuren el rendiment, l'esforç i el talent d'aquests amb absoluta independència de qualsevol condició o circumstància personal. En conseqüència, la Companyia rebutja qualsevol comportament o actitud d'un Professional o Col·laborador que pugui suposar un assetjament moral o sexual o que de qualsevol manera pugui atemptar contra la dignitat de la persona, per la qual cosa cap Professional o Col·laborador de **COSTAISA** podrà incórrer en una conducta que pogués ser constitutiva d'assetjament moral o sexual o alguna mena de discriminació.

Aquestes normes de conducta es complementen i desenvolupen a la circular **Protocol d'actuació davant l'assetjament laboral, sexual i per raó de sexe C-010/16**, en què s'estableixen els procediments i conseqüències específicament aplicables en aquesta matèria. Qualsevol comunicació en relació amb conductes que puguin ser constitutives d'assetjament s'ha de posar en coneixement de la Companyia a través del **Canal de denúncies** per al trasllat a l'àrea de Recursos Humans, a qui en correspon la tramitació i la resolució.

6.6. PROTECCIÓ DE LA SALUT LABORAL I LA INTEGRITAT FÍSICA

COSTAISA és conscient de la importància d'un ambient de treball saludable i segur, lliure de tot perill reconegut, complint amb la normativa i les pràctiques de seguretat que estableix la llei, amb l'objectiu de mantenir un desenvolupament correcte de les funcions laborals per part dels seus Professionals i Col·laboradors, als quals també se'ls farà responsables de complir totes les normes de salut i seguretat a la feina, així com de vetllar per la seva pròpia seguretat i la de les persones del seu entorn.

En cas de comissió de qualsevol infracció relacionada amb la salut dels treballadors o de la seva integritat física, els destinataris d'aquest codi tenen l'obligació de posar en coneixement de la Companyia el presumpte delictes o incidència.

6.7. SOSTENIBILITAT I MEDI AMBIENT

COSTAISA és conscient de la importància de cuidar i respectar el medi ambient. Per això la Companyia es compromet, no només a actuar d'acord amb allò establert a les lleis i altres normes sobre protecció ambiental, sinó també a desenvolupar la seva activitat de manera respectuosa amb l'entorn, de manera que es minimitzi l'impacte ambiental de les instal·lacions i operacions internes de la Companyia i de les solucions i serveis que ofereix als seus clients.

Per això, la Companyia es regeix per les normes següents:

Complir amb la legislació mediambiental a tot el territori espanyol on **COSTAISA** és present i opera.

Minimitzar l'impacte ambiental de les instal·lacions i operacions internes de la Companyia, així com de les solucions i els serveis que ofereix als seus clients.

Donar prioritat als criteris de prevenció davant dels de correcció.

Mantenir la sensibilització i conscienciació de tots els professionals i col·laboradors en matèria mediambiental.

Fer avaluacions periòdiques dels aspectes ambientals derivats de l'activitat de la Companyia a efectes de manteniment i millora contínua de la gestió mediambiental.

COSTAISA compta amb un **Sistema integrat de gestió ambiental**.

6.8. BLANQUEIG DE CAPITALS

COSTAISA està especialment compromesa amb la persecució del blanqueig de capitals, entenent aquest com qualsevol operació consistent a fer que els fons o actius obtinguts a través d'activitats il·lícites apareguin com el fruit d'activitats legals i circulin sense problema al sistema financer. A més, la Companyia obliga els seus Empleats i Col·laboradors a denunciar qualsevol operació de blanqueig de capitals de què tinguin notícia i se'ls facilitarà formació periòdica sobre aquest tipus de fets delictius.

6.9. PREVENCIÓ DE DELICTES

COSTAISA ha creat i implantat un Manual de prevenció de riscos penals, aplicable a tots els seus àmbits d'actuació. Si les infraccions d'aquest Codi a més suposessin la infracció de la normativa penal, s'actuarà conforme a la legislació vigent en aquesta matèria.

7. IMPLANTACIÓ DEL CODI

Tots els Professionals i Col·laboradors de **COSTAISA** són responsables de vetllar pel compliment d'aquest Codi ètic. Per a la correcta comprensió i resolució de problemes en aquest aspecte s'ha creat un **Comitè d'ètica i compliment**, que és l'òrgan encarregat d'aplicar, interpretar o comprendre les premisses d'aquest Codi en cas de conflicte. Aquest comitè es regirà per l'**Estatut del Comitè d'ètica i compliment**.

Cap Professional o Col·laborador de **COSTAISA** podrà sol·licitar a un altre que infringeixi el que estableix el Codi. De la mateixa manera, tampoc no podrà excusar-se del seu incompliment pel fet que actuava sota les ordres d'un superior o per desconeixement.

7.1. PASSOS A SEGUIR PER A LA IMPLANTACIÓ DEL CODI

- ✓ El Consell d'Administració de la Companyia ha d'aprovar, revisar i actualitzar el Codi, sempre amb el consell previ del Comitè d'ètica i compliment.
- ✓ La Direcció de la Companyia ha de vetllar perquè cap persona sigui represa, coaccionada ni vexada per utilitzar el Canal ètic a l'hora de fer una crida davant d'un possible incompliment d'aquest Codi.
- ✓ Les persones que tinguin empleats a càrrec seu han d'assegurar-se que aquests coneixen i comprenen els requisits del Codi i estan proveïts dels materials necessaris per poder complir-los, i han de donar suport per resoldre els possibles dubtes que puguin sorgir-los.
- ✓ El Comitè d'ètica i compliment ha de difondre els valors del Codi, facilitar-ne la comprensió i resoldre qualsevol dubte que hi hagi. A més, ha de vetllar pel bon funcionament dels canals de comunicació amb els empleats de la implementació i les possibles actualitzacions del Codi ètic.
- ✓ Tots els Professionals i Col·laboradors de **COSTAISA** són responsables de complir les lleis i les normes que s'apliquin al seu lloc de treball. També han de col·laborar amb les possibles auditories internes que poguessin desenvolupar-se.
- ✓ Han d'entendre i complir els principis recollits en aquest Codi. Han de participar en les activitats de formació ofertes per l'empresa en relació amb aquest Codi i han de notificar qualsevol dubte que tinguin als seus superiors o al Comitè d'ètica i compliment.
- ✓ Han d'utilitzar el Canal de denúncies amb bona fe i buscant únicament fer progressar l'empresa i millorar-ne el funcionament.

7.2. ACCIONS DE FORMACIÓ

COSTAISA és conscient que informar els Professionals i els Col·laboradors de l'existència i l'obligatorietat de compliment d'aquest Codi és tan important o més que el propi desenvolupament del Codi. És per això que **COSTAISA** durà a terme una sèrie d'accions de formació necessàries perquè tots tinguin coneixement suficient d'aquest Codi i del seu

contingut, a més de publicar-lo al web intern de la Companyia perquè s'hi pugui accedir plenament en qualsevol moment.

Aquesta formació inclou tant formació general per a tota la Companyia com formació especialitzada per a cadascun dels departaments en funció de l'activitat que facin i dels riscos a què s'exposin, detallant les regles de conducta aplicables a aquestes àrees d'activitat.

D'altra banda, la Companyia compta amb una **Gestió de l'acompliment** que estableix totes les accions encaminades a controlar el bon funcionament i exercici dels Empleats, i que avalua, analitza i valora cadascuna de les seves activitats.

7.3. REVISIÓ D'EXPERT INDEPENDENT

Periòdicament, **COSTAISA** sol·licita una revisió específica del compliment dels protocols i processos, tant des del punt de vista qualitatiu com quantitatiu, a fi de vetllar per la transparència i el compliment d'aquest Codi. D'això se n'encarregarà un consultor extern que guarda una relació estreta tant amb el Comitè d'ètica i compliment com amb el responsable del Departament de Recursos Humans.

8. CANAL DE DENÚNCIES

La Companyia posa a disposició de tots els Professionals i Col·laboradors, així com de qualsevol tercer legítim, un **Canal de denúncies** des del qual es podrà manifestar qualsevol mena de situació per part de qualsevol interessat. És possible accedir al Canal de denúncies a través del lloc web de **COSTAISA**.

Aquesta via serveix per comunicar qualsevol dubte sobre la interpretació o aplicació que pugui sorgir en relació amb aquest **Codi ètic** i la normativa que el desenvolupa, així com per tramitar totes les denúncies derivades d'una possible infracció d'aquest Codi, de les quals es posarà en coneixement el Comitè d'ètica i compliment. Per això, **COSTAISA** ha desenvolupat un **Manual de gestió del canal de denúncies**, amb l'objectiu d'estandarditzar el procés que ha de seguir la denúncia, des del moment de la infracció fins a la resolució final.

9. CONTROL I SUPERVISIÓ

COSTAISA estableix un adequat sistema de vigilància i control que verifica el compliment del **Codi ètic** per part de tots aquells que es trobin dins del seu àmbit d'aplicació. Per aquest motiu no només hi seran els òrgans encarregats de la gestió ordinària, sinó que també hi participaran els responsables de l'auditoria interna. Tots estaran en comunicació directa amb el Comitè d'ètica i compliment.

D'altra banda, **COSTAISA** garanteix que no prendrà represàlies contra cap persona que informi d'una possible vulneració del seu **Codi ètic**, col·labori en la seva investigació o ajudi a resoldre-la, sempre que actuï de bona fe.

El Comitè d'ètica i compliment de **COSTAISA** serà l'òrgan encarregat d'analitzar tots els fets denunciats o comunicats i podrà demanar informació a altres òrgans de la Companyia, els quals estaran sempre obligats a facilitar-la, sempre que no hi hagi cap prohibició legal.

En cas de qualsevol tipus d'infracció confirmada i verificada del que preveu aquest Codi ètic, **COSTAISA** adoptarà les mesures disciplinàries pertinents davant de qualsevol implicat que tingui una relació laboral amb la Companyia, i a causa de la infracció podrà extingir les relacions que hi mantingui. Amb aquesta finalitat es compta amb el **Sistema disciplinari**, el qual permet establir les sancions correctes i adequades a l'incompliment en qüestió.