Information & Communication Solutions, S.L.

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA Y COMPROMISO CON LA CALIDAD

ES-0101/2015

ER-0101/2015

Information & Communication Solutions, S.L
Paseo de la Castellana, 131
28046 - MADRID

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ALCANCE 3
3. MISIÓN 3
4. VISIÓN 3
5. VALORES 3
6. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN 3
7. PRINCIPIOS DE LA CULTURA DE LA CALIDAD 4
8. PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA 4
9. COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS 5
10. COMPROMISO CON LOS CLIENTES 5
11. CANAL DE DENUNCIAS Y COMUNICACIÓN 6
12. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES 6
13. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 6
14. VIGENCIA Y APROBACIÓN 6

Information & Communication Solutions, S.L
Paseo de la Castellana, 131
28046 - MADRID

1. INTRODUCCIÓN

La mercantil **"INFORMATION & COMMUNICATION SOLUTIONS, S.L."** es una empresa de servicios en tecnologías de la información, telecomunicaciones e informática, comprometida con la excelencia, la satisfacción del cliente y la mejora continua a través de su Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001.

La revisión de la norma ISO 9001 refuerza de forma explícita la exigencia de que la alta dirección promueva y demuestre una cultura de calidad y un comportamiento ético en toda la organización, y que todo el personal tome conciencia de dicha cultura como parte de su desempeño diario.

El presente Código tiene por objeto formalizar ese compromiso, definiendo los principios, comportamientos esperados y mecanismos de seguimiento que ICS aplica internamente, en coherencia con su Política de Calidad y con el Código de Conducta para Proveedores y/o Colaboradores ya vigente en la organización.

2. ALCANCE

Este Código aplica a todas las personas que forman parte de ICS, con independencia de su nivel jerárquico o función: Consejo de Administración, dirección, mandos intermedios y resto de empleados.

Este Código complementa, y no sustituye, al Código de Conducta para Proveedores y/o Colaboradores de ICS, con el que comparte principios comunes de ética, integridad y cumplimiento normativo.

3. MISIÓN

Somos un equipo de profesionales, que mejora constantemente los servicios desarrollados para nuestros clientes con un compromiso de relación a largo plazo.

4. VISIÓN

Compañía líder en servicios de seguridad tecnológica, outsourcing de infraestructura.

5. VALORES

Integridad, Profesionalidad, Flexibilidad, Innovación

6. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Consejo de Administración de ICS, como principal órgano de gobierno, asume de forma expresa el compromiso de:

- Promover activamente la cultura de calidad y el comportamiento ético en toda la organización, más allá de la mera declaración de una política firmada.
- Predicar con el ejemplo, actuando con coherencia entre los valores declarados y las decisiones tomadas, especialmente en la gestión de errores, incidencias y reclamaciones.
- Asumir la responsabilidad directa sobre la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sobre el cumplimiento de este Código.
- Facilitar los recursos necesarios para que la cultura de calidad y ética se traduzca en prácticas reales, no solo en documentación.
- Revisar periódicamente este Código y sus resultados en el marco de la revisión por la

Information & Communication Solutions, S.L
Paseo de la Castellana, 131
28046 - MADRID

dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

7. PRINCIPIOS DE LA CULTURA DE LA CALIDAD

La cultura de calidad de ICS se basa en los siguientes principios, alineados con su Política de Calidad:

- **Orientación al cliente:** superar las expectativas y necesidades de los clientes mediante un trato cercano, personalizado y soluciones innovadoras.
- **Escucha activa de las partes interesadas:** tener en cuenta las necesidades y expectativas de clientes, empleados, proveedores y otras partes interesadas en la toma de decisiones
- **Enfoque en procesos y gestión basada en riesgos:** comprender cómo sus actividades contribuyen al funcionamiento de los procesos de la organización, identificando posibles riesgos que puedan afectar a la calidad de los servicios y comunicando aquellos que puedan comprometer la conformidad, la satisfacción del cliente o el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- **Gestión positiva del error:** fomentar que cualquier persona de la organización pueda reportar un fallo, incidencia o no conformidad sin temor a represalias, priorizando el aprendizaje sobre la búsqueda de culpables.
- **Oportunidades como impulsor del cambio:** fomentar la identificación y comunicación de oportunidades de mejora, innovación, nuevas prácticas, tecnologías, servicios o formas de trabajo que puedan contribuir a mejorar la calidad, la satisfacción del cliente, la eficiencia de los procesos o el desempeño de la organización.
- **Valoración del personal:** reconocer al equipo humano como parte esencial de la calidad, proporcionando los recursos, la formación y el apoyo necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones, fomentando su participación y valorando sus conocimientos, experiencia y propuestas de mejora.
- **Comunicación proactiva:** favorecer una comunicación abierta, clara y oportuna entre las personas de la organización y con los clientes, especialmente ante incidencias, errores, cambios, riesgos, oportunidades o cualquier situación que pueda afectar a la calidad de los servicios durante y después de una interrupción.
- **Mejora continua:** entender los procesos, procedimientos y resultados como susceptibles de mejora permanente, no como estados fijos.

8. PRINCIPIOS ÉTICOS Y DE CONDUCTA

Todas las personas de ICS deben actuar conforme a los siguientes principios, en línea con los ya exigidos a proveedores y colaboradores en el Código de Conducta correspondiente:

- **Legalidad:** cumplir la legislación vigente y evitar cualquier conducta que, aun siendo legal, pueda perjudicar la reputación de ICS o de sus clientes.
- **Integridad y anticorrupción**: no ofrecer, solicitar ni aceptar pagos, regalos o ventajas indebidas que puedan influir en decisiones profesionales o generar conflictos de interés.
- **No discriminación:** rechazar cualquier trato desigual por razón de género, edad, origen, discapacidad, orientación sexual, religión, convicciones o cualquier otra circunstancia personal o social, garantizando la igualdad de oportunidades en la contratación, formación, promoción y condiciones de trabajo.
- **Respeto y dignidad:** tratar a compañeros, clientes y proveedores con respeto, sin tolerar

Information & Communication Solutions, S.L
Paseo de la Castellana, 131
28046 - MADRID

conductas de acoso, coacción o trato degradante.

- **Confidencialidad:** proteger la información confidencial y los datos personales a los que se tenga acceso, conforme a la normativa de protección de datos aplicable.

- **transparencia con el cliente**: comunicar de forma honesta el estado de los servicios, incidencias o interrupciones, evitando ocultar o distorsionar información relevante.

9. COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD DE LOS EMPLEADOS

La cultura de calidad y el comportamiento ético no dependen solo de la dirección ya que se construyen en el día a día de cada persona de ICS. Por ello, cada empleado/a asume los siguientes compromisos concretos y factibles:

- Reportar cualquier error, incidencia o no conformidad que detecte, propia o ajena, en el momento en que la identifique, sin esperar a que se convierta en un problema mayor.

- Identificar y comunicar riesgos y oportunidades relacionados con su actividad.

- Cumplir los procedimientos de trabajo establecidos y proponer mejoras cuando detecte que un proceso no funciona bien, a través de su responsable directo o del canal habilitado para ello.

- Tratar con respeto a compañeros, clientes y proveedores, evitando comentarios discriminatorios, favoritismos injustificados o cualquier forma de presión indebida sobre otras personas.

- No ocultar ni distorsionar información relevante ante un cliente interno o externo, aunque suponga reconocer un error o un retraso.

- Proteger la información confidencial y los datos personales a los que tenga acceso por su puesto de trabajo, sin compartirlos fuera de los cauces autorizados.

- Rechazar y comunicar cualquier oferta de pago, regalo o ventaja que pueda condicionar una decisión profesional, propia o de un compañero.

- Participar en las acciones de formación o sensibilización sobre calidad y ética que ICS organice, aportando dudas o sugerencias de mejora.

- Comunicar posibles efectos negativos derivados de cambios en procesos, servicios, herramientas o condiciones de trabajo.

10. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

La cultura de calidad y ética de ICS se traduce, de forma directa, en la manera en que la organización se relaciona con sus clientes. En este sentido, ICS y todo su personal se comprometen a:

- Ofrecer información veraz y comprensible sobre los servicios, plazos, precios y condiciones, evitando promesas que la organización no pueda cumplir.

- Comunicar de forma proactiva cualquier incidencia, retraso o interrupción del servicio, en lugar de esperar a que el cliente la detecte.

- Escuchar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes en un plazo razonable, utilizando esa información como fuente de mejora continua.

- Mantener la confidencialidad de la información y los datos del cliente en todo momento, conforme a la normativa de protección de datos aplicable.

Information & Communication Solutions, S.L
Paseo de la Castellana, 131
28046 - MADRID

- Aplicar los mismos criterios de calidad y trato a todos los clientes, con independencia de su tamaño o volumen de facturación.

Este compromiso con el cliente es coherente con la Política de Calidad de ICS, que sitúa la satisfacción del cliente y la mejora continua como ejes centrales del Sistema de Gestión de Calidad.

11. CANAL DE DENUNCIAS Y COMUNICACIÓN

Cualquier persona de ICS que tenga conocimiento de una conducta contraria a los principios de este Código, o que desee realizar una consulta sobre su interpretación o aplicación, podrá dirigirse al Consejo de Administración de ICS, ya existente en la organización, a través de:

- Paseo de la Castellana, 131 Bajo D – 28046 Madrid.
- Los canales adicionales que ICS habilite internamente para tal fin.

Las personas que comuniquen de buena fe una infracción de este Código, o que colaboren en su investigación, gozarán de protección frente a cualquier represalia o acoso derivado de dicha comunicación.

12. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

Los principios recogidos en este Código son coherentes con los ya exigidos en el Código de Conducta para Proveedores y/o Colaboradores de ICS, que establece requisitos mínimos éticos, sociales y laborales (no discriminación, salud y seguridad, anticorrupción, protección de datos, entre otros) para toda la cadena de suministro. ICS aplica internamente un nivel de exigencia ética equivalente al que solicita externamente a sus proveedores.

13. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización realizará periódicamente actividades de seguimiento y sensibilización destinadas a comprobar el conocimiento y aplicación de los principios establecidos en este Código, pudiendo utilizar para ello encuestas, entrevistas, formación, comunicaciones internas, análisis de incidencias, reclamaciones, no conformidades y propuestas de mejora.

14. VIGENCIA Y APROBACIÓN

El presente documento se mantendrá vigente hasta que se apruebe una nueva actualización o se proceda a su derogación.

Este documento está en vigor desde el 17/12/2026, fecha en la que se aprobó por el Consejo de Administración de la empresa.

Por :
INFORMATION & COMMUNICATION SOLUTIONS, S.L.

Information & Communication Solutions, S.L
Paseo de la Castellana, 131
28046 - MADRID

_____

Consejo de Administración

Information & Communication Solutions, S.L
Paseo de la Castellana, 131
28046 - MADRID