



## Comitè de Seguiment dels Valors Corporatius

El Comitè de Seguiment dels Valors Corporatius és l'òrgan delegat que assessora al Comitè Executiu en l'adopció de polítiques que promoguin l'adhesió als valors corporatius. Per tant, el Comitè de Seguiment dels Valors Corporatius presentarà les seves propostes al Comitè Executiu.

Les funcions delegades del Comitè de Seguiment dels Valors Corporatius són les següents:

- Mantenir permanentment actualitzada la present guia de comportaments.
- Atendre les consultes relacionades amb la comprensió dels comportaments d'aquesta guia.
- Assessorar en aquelles qüestions que li siguin consultades on puguin produir-se conflictes de valors.
- Proposar actuacions per a promoure el desenvolupament dels comportaments coherents amb els valors a tota l'organització.
- Avaluar l'acompliment dels comportaments a tots els nivells i àmbits organitzatius.

### Composició

La composició del Comitè té en compte les diferents professions, centres i línies d'activitat del Consorci. Els seus membres són nomenats pel Comitè Executiu del Consorci.

[www.sanitatintegral.com](http://www.sanitatintegral.com)  
[www.csi.cat](http://www.csi.cat)

# De valors a comportaments

Aquesta és una **guia** que concreta com els valors es tradueixen en comportaments tant corporatius com grupals o individuals.

re a les necessitats o sentiments dels  
at de comprensió per intuir i preparar-s  
unicació o actuació, tenir en compte  
ment. Ajustar o sintonitzar el propi cu  
is dels altres.

# De valors a comportaments



## Preàmbul

L'evolució que el Consorci ha experimentat des de la seva creació ens ha portat a treballar en diferents punts estratègics de la nostra organització, com per exemple la nostra missió, que és explicar allò que som, i la nostra visió, que defineix en una perspectiva de futur cap on volem arribar, tenint molt present que som una organització que ha d'estar centrada en les persones (clients, professionals i comunitat).

Amb l'objectiu de crear identitat, facilitar la cohesió i la generació de compromís, l'any 2005 vam posar en marxa el Projecte de Revisió dels Valors Corporatius que ha implicat tots els professionals de l'organització. És en aquest marc on entre tots plegats vam formular les nostres preferències sobre com hem d'actuar, és a dir, els nostres valors corporatius.

Seguidament, es va posar en marxa la segona fase d'aquest projecte identificant les competències cardinals, característiques que ens permeten desenvolupar la nostra feina d'acord amb els valors formulats.

Per concloure aquest projecte només ens mancava concretar com els valors de la nostra organització es tradueixen en comportaments, tant corporatius com de grup i individuals. Precisament per això, hem editat aquesta guia que ara mateix teniu a les mans. Aquest document ens ha d'ajudar a orientar les nostres actuacions i a assolir la nostra missió i visió fent que la pràctica del dia a dia del Consorci estigui en consonància amb els nostres valors.

**Josep Fité**  
**Conseller delegat del Consorci**



# CSI

## Respecte als drets fonamentals

# 1.0

### Respecte a la diversitat

**1.1.** Dins d'un compromís general de respecte a la diversitat, el Consorci Sanitari Integral aprecia els valors de les diferents cultures, ideologies i formes de pensar que coexisteixen dins les seves organitzacions, tant dels professionals que hi treballen com dels usuaris, sempre que siguin compatibles amb el respecte a la persona, com un benefici per a cadascú i per a l'organització mateixa que cal mantenir.

### Igualtat d'oportunitats i no-discriminació

**1.2.** El Consorci i la totalitat dels professionals han de treballar sota el principi d'igualtat d'oportunitats i no-discriminació, tant en matèria d'ocupació com en qualsevol altre àmbit. No pot acceptar-se cap discriminació per raó de gènere, origen ètnic o cultural, religió o creences, edat o orientació sexual.

**1.3.** Els mèrits acadèmics, la qualificació professional, la implicació i el compromís i la capacitat de treball en equip i direcció o altres competències relacionades amb el lloc de treball han de ser els criteris utilitzats en les decisions relatives a la contractació i la promoció interna.

### Confidencialitat

**1.4.** És deure de tots els professionals tractar amb absoluta reserva i d'acord amb el procediment establert de confidencialitat i seguretat les dades de caràcter personal, tant dels professionals, com dels candidats en processos de selecció i dels usuaris. L'accés a les dades de caràcter personal es limitarà a aquelles necessàries per a l'execució de les activitats i funcions assignades, i en cap cas es faran servir amb una altra finalitat que no sigui l'establerta en el contracte formalitzat amb la nostra entitat. L'obligació de tots els professionals de garantir el secret professional es mantindrà, fins i tot, després de finalitzada la relació amb la nostra entitat.

**1.5.** Els clients han de ser informats i atesos en els seus requeriments amb la privacitat necessària.



# CSI

## Respecte als drets fonamentals

# 1.0

### Prevenció de l'assetjament

**1.6.** És compromís del CSI mantenir-se lliure de conductes susceptibles de ser considerades com a assetjament o intimidació en el treball, o qualsevol comportament no desitjat que tingui com a objectiu o conseqüència atemptar contra la dignitat de la persona i crear un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. Tots els professionals, i en especial els directius i comandaments, adoptaran una posició de prevenció d'aquestes conductes i tractaran amb respecte i dignitat totes les persones amb qui es relacionin, tant dins del centre de treball, com en esdeveniments laborals, socials o formatius fora del centre relacionats amb l'activitat laboral.

### Seguretat i salut

**1.7.** El Consorci promou, coordina i executa l'adopció de polítiques de seguretat i de salut en el treball i adopta les mesures preventives que estableix la legislació vigent. Així mateix, procura l'aplicació de les normes i polítiques de prevenció de riscos i la promoció de la salut laboral per part de les empreses col·laboradores i dels proveïdors amb els quals treballa. En el respecte i aplicació de la política i normativa en matèria de prevenció de riscos i salut laboral del Consorci Sanitari Integral, és responsabilitat tant de les direccions com dels comandaments vetllar per la seguretat i salut de les persones al seu càrrec i proporcionar la informació i els mitjans necessaris per garantir que els procediments i instruccions preventives siguin aplicades en la pràctica de l'activitat diària.

**1.8.** Els professionals del Consorci han de conèixer i complir les normes de protecció de la salut i la seguretat en el treball, i han de comunicar d'immediat als seus comandaments qualsevol situació que pugui suposar un risc per a la seguretat o la salut pròpia o la dels usuaris, dels proveïdors, dels col·laboradors i, en general, de totes les persones que es puguin veure afectades en el desenvolupament de les seves activitats.



# CSI

# Compromís amb els clients i la comunitat 2.0

## Informació i comunicació

**2.1.** Els professionals del Consorci han d'anar identificats i correctament uniformats davant l'usuari, de manera que aquest s'hi pugui adreçar i conèixer en tot moment qui l'atén.

**2.2.** Els professionals assistencials del Consorci han de donar als usuaris, en termes que aquests puguin entendre, tota la informació pertinent sobre el seu procés diagnòstic, pronòstic i tractament, i els han de facilitar que participin en la presa de decisions sobre la seva salut.

**2.3.** La Direcció escoltarà sistemàticament els usuaris de l'organització per conèixer-ne el grau de satisfacció i expectatives i poder adequar i potenciar els nostres serveis i donarà resposta individualitzada a les seves queixes i suggeriments que farà servir per millorar.

**2.4.** Les propostes, suggeriments i queixes dels usuaris són una oportunitat de millora, raó per la qual les agraïrem, considerant en tots els casos que quan alguna persona reclama creu que té una raó vàlida per fer-ho, i si les expectatives del client són desmesurades o errònies, caldrà oferir-li les explicacions corresponents.



# CS

# Compromís amb els clients i la comunitat. 2.0

## Adequació i personalització dels serveis

**2.5.** Els usuaris han de ser atesos amb amabilitat, respecte i diligència, sense fer distinció per raó d'edat, origen ètnic, gènere, religió ni cap altra condició social o personal, dins del marc legal de referència, i sempre adequant la nostra actitud i comportament a les característiques de cada client.

**2.6.** Es procurarà l'adequació constant dels serveis oferts pel Consorci a les necessitats de la comunitat i als serveis i requeriments concertats.

## Promoció de la salut

**2.7.** El Consorci fomentarà les activitats de promoció de la salut (educatives i preventives) dins la seva comunitat.

## Medi ambient

**2.8.** És compromís de l'organització i de cada persona fer servir i tractar els residus que generi en la seva feina d'una manera adequada i respectuosa amb el medi ambient, així com adoptar les mesures raonables i necessàries per evitar qualsevol risc de contaminació mediambiental o minimitzar-ne els efectes.



# CSI

## Compromís amb els professionals

# 3.0

### Vinculació

**3.1.** El Consorci durà a terme les actuacions necessàries per atreure i vincular un equip de persones competent i professional, oferint unes òptimes possibilitats de desenvolupament de les pròpies competències, respecte, participació, cooperació i reconeixement, i una compensació global adequada, la base de la qual ha de ser la retribució equitativa, dins el CSI i amb el sector.

**3.2.** Els professionals del Consorci s'han de tractar amb respecte, cal propiciar unes relacions cordials i un entorn de treball agradable, saludable i segur.

### Informació i comunicació

**3.3.** La Direcció ha de desenvolupar eines, circuits i hàbits per millorar la comunicació interna promoure i fomentar la utilització dels canals de comunicació i d'informació adequats. D'altra banda, totes les persones han d'informar i explicar als altres amb prou temps tot allò necessari per al correcte desenvolupament de la seva feina.

**3.4.** El Consorci declara la veracitat de la informació com a principi bàsic en totes les seves actuacions. Tant la Direcció com els professionals, en cap cas, no proporcionaran, conscientment, informació incorrecta o inexacta que pugui induir a error a qui la rep.

**3.5.** El Consorci aposta decididament per la transparència en relació amb la informació corporativa i financera, respecte als professionals que hi treballen i els seus òrgans de gestió. En aquest sentit, farà públic anualment un informe sobre resultats i objectius, que inclourà la informació sobre els projectes en curs i els principals resultats assolits en cada àmbit de l'organització.

**3.6.** La Direcció posa a disposició de totes les persones de l'organització, amb la freqüència necessària, la informació sobre l'estratègia a curt, mitjà i llarg termini i sobre els esdeveniments rellevants de l'organització.



# CSI

## Compromís amb els professionals

# 3.0

### Lideratge

**3.7.** El comandament ha de mostrar un comportament exemplar en les relacions cap a les persones i els ha d'atorgar la necessària atenció individual i col·lectiva. Dins les responsabilitats assignades als comandaments hi ha la coordinació, la comunicació, la informació, la seguretat (prevenció dels riscos), l'avaluació i el reconeixement o reorientació, la formació i el desenvolupament dels professionals al seu càrrec.

**3.8.** La Direcció sempre donarà suport als comandaments. Alhora, s'assegurarà que tota la línia de comandament mantingui la coherència amb l'estratègia i els valors corporatius.

**3.9.** Els directius i comandaments han de crear esperit d'equip, reconeixent el mèrit dels membres del grup que treballen bé, facilitant que les persones de l'equip puguin desplegar les seves capacitats i se sentin part important de l'equip, fomentant la confiança i la cohesió, i mantenint el nivell òptim de discussió del grup per tal d'enriquir l'equip gràcies a la diversitat de tots els membres.

**3.10.** Els directius i comandaments utilitzaran eines i habilitats per afrontar de manera fructífera les discrepàncies que sorgeixin entre les persones i prevenir els conflictes, amb l'objectiu de millorar la comunicació entre els professionals i arribar a acords duradors que assegurin la continuïtat de les relacions laborals.

### Cooperació

**3.11.** L'actuació professional ha d'estar guiada pel respecte mutu, la unitat d'esforços individuals i la cooperació intradisciplinar i multidisciplinar per aconseguir l'objectiu comú, imprescindible per tal de donar un servei de qualitat, integral i integrat als nostres usuaris.

**3.12.** El Consorci donarà suport a les iniciatives socioculturals que potenciïn compartir interessos comuns no laborals entre professionals de diferents àmbits i centres.

**3.13.** El Consorci propicia un entorn de cooperació i treball en equip per a un millor aprofitament de totes les capacitats i recursos.



# CSI

## Compromís amb els professionals

# 3.0

### Conciliació de la vida personal i laboral

**3.14.** El Consorci facilitarà la conciliació entre la vida professional i la vida personal.

### Satisfacció i motivació

**3.15.** El Consorci vetllarà per la màxima adequació entre cada persona i el seu lloc de treball, per tal que tothom estigui al lloc on pugui desplegar al màxim el seu talent i les seves competències i li procuri major satisfacció. Això implica la necessitat de seleccionar tenint en compte criteris d'adoneïtat i avaluar per adequar, formar i desenvolupar continuament.

**3.16.** La Direcció escoltarà sistemàticament les persones de l'organització per conèixer el seu grau de satisfacció i motivació, i poder adequar i potenciar els aspectes que influeixen en la satisfacció professional.

**3.17.** Directius i comandaments procuraran que les persones al seu càrrec puguin satisfer les seves motivacions relacionades amb la feina. La motivació individual, la il·lusió i l'entusiasme davant la missió individual són el motor per a l'assoliment dels reptes personals i professionals.



# CSI

## Compromís amb els professionals

# 3.0

### Actualització i transmissió de coneixements

**3.18.** Cada professional ha d'estar correctament capacitat per dur a terme les responsabilitats assignades i és responsable d'actualitzar la seva formació; per tants ha de preocupar de conèixer i dur a terme les actualitzacions de coneixements i competències necessàries per mantenir-se professionalment al dia, propiciar el seu progrés professional i aportar valor als usuaris i a la societat en general. Tots els professionals han de participar de manera activa en els plans de formació que el Consorci els posa a l'abast.

**3.19.** La institució assignarà els recursos necessaris a la formació continuada i facilitarà, en la mesura del possible, i d'acord amb el nivell de coneixements i competències existent i les prioritats que s'estableixin, els mitjans per a l'accés de tots els professionals, individualment i col·lectivament, a la formació que necessitin per al correcte desenvolupament del seu treball actual i del seu potencial a l'organització. Així mateix, avaluarà la qualitat de la formació i la seva aplicabilitat i impacte. Les persones que exerceixen càrrecs de Direcció o de comandament han d'actuar com a facilitadores del desenvolupament professional dels seus col·laboradors, de manera que se'n propiciï el creixement professional.

**3.20.** Es promourà la investigació i l'ampliació de coneixements més enllà de l'àrea d'activitat immediata dins l'àmbit de la nostra missió, tot facilitant l'accés a ajudes econòmiques i mitjançant suport metodològic.

**3.21.** Cada persona ha de transferir els coneixements i pràctiques relacionats amb el treball, adquirits en la pràctica professional, investigadora o bé a través d'accions formatives, a la resta de persones de l'organització a qui els pugui interessar per la seva feina. També tindrà la possibilitat de transmetre-ho a l'exterior de l'organització, amb l'oportuna comunicació. Amb aquesta finalitat la Direcció vetllarà per la idoneïtat de l'activitat docent.

**3.22.** Els directius i comandaments han de garantir que la informació i el coneixement que es generen a l'organització flueixin de manera adequada entre tots els professionals i unitats organitzatives. Els professionals tenen el deure de preservar el coneixement que es generi dins l'organització, de facilitar la seva difusió a altres professionals i de posar-lo a disposició dels sistemes de gestió del coneixement que s'habilitin dins la institució. Els informes, els documents, el material de suport i altres de similars recopilats durant l'exercici de la funció en qualsevol unitat o centre del Consorci s'han de quedar en l'àmbit per al qual van ser creats o recollits per tal que les persones que ens succeeixin els puguin fer servir per desenvolupar millor les seves responsabilitats.

**3.23.** Es facilitarà l'intercanvi d'experiències i el fet de compartir coneixements, bé sigui entre serveis de la mateixa especialitat de diferents centres, entre professionals de diferents àmbits amb tasques o situacions similars, o bé que pertanyen a processos relacionats.



# CSI

## Compromís amb els professionals

# 3.0

### Ressolució de conflictes

**3.24.** El Consorci promourà la mediació com a alternativa de resolució de conflictes per tal de fomentar la coresponsabilització, la comunicació, el respecte i l'acceptació de la diversitat com a enriquiment col·lectiu de les diferents alternatives.

### Reconeixement

**3.25.** El Consorci fomentarà l'esperit de superació mitjançant el reconeixement moral i material dels esforços personals que contribueixin a l'èxit col·lectiu.



# CSI

## Compromís amb l'organització

# 4.0

### Qualitat

**4.1.** Totes les persones que treballen al Consorci ho han de fer amb professionalitat, entesa com el resultat de la combinació de la capacitat tècnica en l'àmbit de la pròpia competència, l'actitud genuïna per actuar d'acord amb les finalitats i responsabilitats encomanades i els principis deontològics o codis de conducta de la pròpia professió i organització, i posar-ho a la pràctica en el dia a dia, malgrat les dificultats o limitacions que hi pugui haver.

**4.2.** El Consorci ha de prendre decisions a tots els nivells, segons les competències i les atribucions, i al més pròximes possibles al punt on es produeix la situació a resoldre, a fi d'agilitar la gestió i d'enriquir el contingut de tots els llocs de treball. Cada persona ha de resoldre per si mateixa el màxim nombre de problemes que estiguin al seu abast, seguint les directrius generals de l'organització, com ara l'orientació bàsica, i informant el seu comandament de les principals decisions que ha pres. Amb l'objectiu de fomentar la delegació, la participació i l'assumpció de responsabilitats, es demanarà a cada persona que, quan plantegi un problema al seu comandament, procuri presentar al mateix temps propostes alternatives de solució.

**4.3.** Procediments i protocols constitueixen, en general, el marc general d'actuació sota el que circumscriure una gran part de les actuacions professionals. Les actuacions assistencials es faran d'acord amb les pautes del Sistema de Salut, basades en les guies de pràctica clínica i en l'evidència científica. Caldrà avaluar el grau d'acompliment dels protocols i procediments, revisar-los periòdicament i també donar a conèixer al comandament les actuacions que no s'ajustin a protocol.

Els responsables dels processos han de dissenyar procediments de treball àgils i eficients i orientats a les necessitats dels usuaris, de manera que sigui possible dispensar l'atenció a l'usuari amb el temps que cada situació requereixi. Totes les persones implicades en els processos hauran de contribuir a l'agilitat i eficiència dels processos de treball, a la interrelació entre els processos i hauran d'atendre els usuaris en els temps de resposta més adients.

**4.4.** Tots els professionals han d'establir prioritats i objectius d'actuació sospesant els recursos a utilitzar respecte els resultats a aconseguir.

**4.5.** D'altra banda, els recursos i els sistemes d'informació i de suport han de ser àgils, eficients i integrats; cal dissenyar-los i estructurar-los per facilitar els processos comunicatius, operatius i de gestió.



# CSI

## Compromís amb l'organització

# 4.0

### Millora contínua

**4.6.** La recerca de la qualitat ha de ser assumida en tots els nivells de l'organització i aplicada a totes les activitats i processos que s'hi duen a terme. És per això que tothom haurà d'integrar, dins la seva activitat quotidiana, el cercle de millora contínua: planificar – actuar – avaluar i revisar resultats – actuar per millorar.

**4.7.** És molt convenient que cada persona aporti les seves idees, suggeriments i crítiques al responsable de procés, d'una forma oberta, clara i constructiva, i que aquestes tinguin un tractament respectuós i una resposta ràpida. És imprescindible per a poder actuar de forma coherent en aquest camp que el nostre sistema de direcció, organització, informació i comunicació estigui estructurat de tal manera que es pugui escoltar totes les persones, i que aquestes s'acostumin a suggerir, preguntar i col·laborar.

**4.8.** Es valora positivament l'actitud proactiva davant l'actitud passiva. Això implica actuar, fer, proposar, suggerir, construir i deixar fora comportaments com esperar passivament la solució dels problemes, queixar-se sense alternatives o fer crítica destructiva. En aquest sentit, són desitjables les iniciatives individuals que portin a l'assoliment de resultats i aportin possibilitats reals de millora. Així mateix, es facilitarà la creació i funcionament de grups de millora o equips de persones que, sota qualsevol denominació, treballin per millorar els processos interns, serveis o resultats sobre els usuaris.

**4.9.** La Direcció i els comandaments promouran la innovació i la creativitat. Els professionals podran proposar nous enfocaments o activitats o bé formes diferents i millors de fer les coses i la Direcció donarà resposta a les propostes innovadores i creatives.

**4.10.** Actuar implica la possibilitat de no encertar-la. Entenem que cal valorar l'error i la queixa com a oportunitats per redreçar actuacions, revisar decisions preses, millorar els processos actuals, prevenir que es tornin a reproduir situacions no desitjades i transmetre a les altres persones de l'organització el coneixement adquirit a través d'aquest aprenentatge.

**4.11.** És política del Consorci conciliar l'esperit de col·laboració amb la iniciativa i creativitat individuals i d'equips, per a la consecució dels objectius de l'organització i dels individus.



# CS

## Compromís amb l'organització

# 4.0

### Ús d'actius i recursos i sostenibilitat

**4.12.** El Consorci vetllarà per mantenir un estat econòmic i financer “saludables”, imprescindible per respondre davant la societat respecte la gestió dels recursos públics i generar els recursos necessaris per invertir en el manteniment i desenvolupament de l'adequat nivell competencial i tecnològic dels seus serveis. La Direcció proposarà pressupostos adequats als requeriments de servei i a la concertació de l'activitat, en farà un seguiment acurat, detectant i resolent possibles desviacions, assignarà els recursos en allò realment prioritari, posarà a disposició de les persones els recursos necessaris per poder fer la feina assignada i farà una avaluació continuada de tots els processos i els seus resultats, garantint la sostenibilitat econòmica de l'organització.

**4.13.** El Consorci vetllarà per l'adequació constant d'instal·lacions, equipaments, materials i tecnologia a les necessitats dels usuaris i clients.

**4.14.** Totes les persones han de fer servir amb criteris de responsabilitat i eficiència els recursos a l'abast (materials, tècnics, de temps o humans). Totes les persones han de treballar de manera eficient durant la jornada laboral, rendibilitzar el temps que l'organització posa a la seva disposició i intentar aportar el màxim valor a tots els processos en què participen.

**4.15.** El Consorci opta pel creixement i expansió de la nostra organització com un projecte institucional a llarg termini, perdurable en el temps i sostenible socialment, econòmicament i des del punt de vista mediambiental.

**4.16.** Cada professional ha de tenir cura i utilitzar adequadament els actius i eines propietat de l'organització. Amb caràcter general, els professionals únicament faran servir els mitjans i les eines de treball propietat de l'organització per al desenvolupament de la seva activitat laboral, amb l'objectiu de garantir l'eficiència en els recursos compartits.



# CSI

## Compromís amb l'organització

# 4.0

### Integralitat

**4.17.** La Direcció de cada centre, i també els comandaments i els responsables dels processos, vetllaran per la integració i integralitat dels serveis i la continuïtat de l'atenció que reben els usuaris del Consorci, analitzant les possibles relacions amb els processos dels altres centres i l'impacte tant a nivell d'usuari com de comunitat.

**4.18.** El Consorci promourà les formes d'organització i gestió que afavoreixin el treball en equip (gestió per processos, comissions interdisciplinàries, grups de millora, iniciatives de coordinació entre equips, processos o centres, creació de sistemes d'informació integrats, establiment d'objectius d'equip, etc...). La Direcció potenciarà les iniciatives de coordinació entre nivells assistencials, l'intercanvi d'informació, coneixement i experiències entre persones de diferents àmbits i entre serveis similars de diferents centres (complementarietat tècniques, protocols...); així com els intercanvis formatius i de reciclatge que potenciïn els vincles i fluxes de treball entre serveis, centres o nivells assistencials.

**4.19.** Cada responsable ha d'analitzar de quina forma els processos o projectes que té assignats afecten a altres processos, persones i equips, i comunicar-ho i coordinar-se amb els responsables dels processos implicats.



# Compromís amb l'organització

# 4.0

## Relacions exterior

**4.20.** El Consorci està representat pels seus professionals. En actuar com a professional del Consorci, s'està representant l'organització en les seves relacions amb l'exterior, per la qual cosa haurà d'adequar la seva conducta als principis establerts en aquesta guia. Els professionals han de comunicar qualsevol intervenció en esdeveniments que puguin tenir una difusió pública, sempre que hi apareguin com a professionals del Consorci Sanitari Integral en qualsevol dels seus centres.

**4.21.** El Consorci respecta la vida privada dels seus professionals, sense inferir en les activitats o les conductes que tinguin fora de l'àmbit de treball, sempre que aquestes activitats o conductes no afectin el seu acompliment professional, el bon nom de l'entitat o els seus interessos legítims.

**4.22.** Les relacions amb els proveïdors en el context actual exigeixen un comportament cooperatiu: d'una banda, han de regir-se pels principis d'integritat i honestetat, i la seva elecció respondrà als principis de solvència i competència tècnica i productiva, atenent a la relació entre la qualitat del producte o servei i el seu cost i tenint en compte la compatibilitat de les polítiques i actuacions dels nostres proveïdors amb els nostres valors. Caldrà fer extensius aquests valors als proveïdors de béns i serveis per als nostres usuaris. D'altra banda, comprendre les necessitats i objectius dels proveïdors i fer-los compatibles amb els nostres requeriments, permetrà construir una mútua cooperació, més profitosa per a totes les parts a llarg termini.

**4.23.** És política del CSI no oferir ni rebre regals o compensacions amb el propòsit de persuadir o recompensar clients o proveïdors, que puguin tenir influència directa en el desenvolupament de la relació operativa, comercial o administrativa amb aquestes persones o entitats. Caldrà evitar els comportaments que puguin comprometre la nostra independència. Els beneficis obtinguts mitjançant qualsevol activitat promocional dels nostres proveïdors són per a l'entitat i no són personals.