



## POLÍTICA DE GESTIÓN

Las compañías del Grupo Servinform son un grupo de empresas de servicios integrales, que ofrecen a sus clientes el mejor servicio con Alta Calidad en la Gestión de Servicios TI, Seguridad para el personal y todas las partes interesadas y respeto al Medio Ambiente, en conocimiento de su contexto. Se comprometen a preservar la Seguridad de la información a través de la Política de Seguridad de la Información. Todas las personas que trabajamos en el Grupo somos responsables de la Calidad y partícipes de la Seguridad de nuestro trabajo, así como de la naturaleza, magnitud e impactos ambientales que éste genera.

La Política de Gestión integrada fija el marco de referencia para establecer, revisar y para alcanzar los objetivos, esta gestión se desarrolla por medio de la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión integrado de Calidad, Medio ambiente, Gestión del Servicio (TI) y Seguridad y Salud en el Trabajo basados en las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 20000-1, ISO 45001, FSC-STD-4-004, FSC-SDT-50-001 y PEFC ST 2002 respectivamente, implantados según los alcances definidos en los certificados.

La Dirección define como objetivo final la diferenciación de nuestra empresa creando una ventaja competitiva que nos permita crecer empresarialmente y alcanzar una posición de liderazgo.

La Dirección se compromete a ser la primera en cumplir todo lo definido en los Sistemas de Gestión. Desde el liderazgo de la Dirección se fomenta el trabajo en equipo y el compromiso de todo el personal mediante la comunicación y la capacitación. Es responsabilidad de la Dirección el velar por su estricto cumplimiento, dotando de los recursos necesarios para llevarlo a cabo pudiendo, en cualquier momento, tomar las acciones correctivas necesarias para conseguirlo. En concreto:

- En materia de “Calidad” y “Calidad en la Gestión de Servicios TI” nuestro propósito es contar con una organización comprometida y flexible que permita responder tanto a las necesidades de nuestros clientes como a aquellos requisitos aplicables no especificados, superando las expectativas de los mismos.
- Respecto al Medio Ambiente, el compromiso fundamental es su protección minimizando el impacto derivado de nuestra actividad, racionalizando el consumo de los recursos y la energía, así como a prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera y aguas, de manera que las actividades sean ejecutadas y gestionadas de una manera eficiente y sostenible.
- En cuanto a la prevención de riesgos laborales, somos conscientes de que la salud y seguridad del personal contribuye a la ejecución de nuestra actividad empresarial, y la Dirección se compromete a proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables garantizando la prevención de los daños y deterioros de la salud, por lo que preserva y desarrolla los recursos humanos y enfoca sus esfuerzos a la eliminación o reducción de los riesgos más relevantes, así como a proporcionar los recursos necesarios para implementar oportunidades de mejora.
- Además, se ha adquirido el compromiso de integrar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización como principio básico y transversal.

Esta Política de Gestión se basa en los siguientes principios:

- i. Compromiso con la Mejora Continua de la eficacia de los Sistemas de Gestión, así como del cumplimiento de los requisitos legales y normativos, obligaciones contractuales, incluyendo las de calidad y de carácter ambiental y de prevención de riesgos laborales que afecten a la Compañía, así como otros requisitos que la organización suscriba, que permitan un incremento constante de la eficiencia y eficacia de los Sistemas de Gestión a la vez que estos ayudan a identificar, adaptar e implantar dichos requisitos.
- ii. Planificar los Sistemas de Gestión teniendo en cuenta el análisis de los factores internos y externos a la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la gestión de riesgos para asegurar que los Sistemas de Gestión alcanzan sus objetivos previstos, para prevenir o reducir efectos no deseados, llevando a cabo las medidas oportunas que garanticen que éstas son tenidas en cuenta en nuestro proceso de mejora continua.
- iii. Conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, que permita alcanzar o superar sus expectativas mediante una correcta ejecución de las tareas en tiempo y forma, manteniéndolo siempre satisfecho.
- iv. Debemos satisfacer al 100% las expectativas que los clientes, empleados y otras partes interesadas tienen en los servicios que prestamos, y que éstas queden cubiertas, haciendo que se sientan satisfechos con el trato recibido en todas y cada una de las áreas de nuestra empresa.
- v. El diálogo con nuestros clientes, personal, proveedores, y otras partes interesadas para detectar las oportunidades de mejora de nuestros servicios, suministros y procesos.
- vi. Eliminar y reducir los principales peligros y riesgos de nuestra organización en materia de PRL, especialmente en lo que se refiere a realizar un control exhaustivo del mantenimiento de las instalaciones para abordar los riesgos de contactos eléctricos y riesgos de incendios, a la formación continua de los trabajadores en materia de prevención así como mantener orden y limpieza en todos los puestos de trabajo que reduzcan el riesgo de golpes y tropiezos y mejoren la eficiencia y operatividad de sus procesos.
- vii. Compromiso en lo referente a someter a procesos de Consulta y Participación de los trabajadores, a través de sus representantes, de todo aspecto relevante relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



- viii. La planificación de la calidad y buenas prácticas ambientales de los procesos actuales y futuros, gestionando eficientemente los recursos y materias primas e incorporándonos a iniciativas de Gestión Forestal Responsable.
- ix. Trabajo en equipo y desarrollo permanente del personal, llevando a cabo la formación interna, concienciación y adiestramiento que persigan la total implicación usando sus capacidades en beneficio de la Organización aportando para ello recursos humanos necesarios, habilidades adecuadas, infraestructura idónea y los recursos financieros y tecnológicos que sean necesarios.
- x. Perseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres facilitando los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, para la implementación del Plan de Igualdad.
- xi. Coordinar las actividades de proveedores en materia de prevención y medio ambiente con el fin de procurar su seguridad dentro de nuestras instalaciones y el trabajo conjunto en base a la legislación vigente, estableciendo una relación de interdependencia con los proveedores que aporte valor añadido en todos los servicios que se ofrecen. Se velará por aquellos proveedores subcontratados por la Organización.
- xii. Minimizar el impacto ambiental mediante nuestro compromiso con la protección del medio ambiente, incluyendo prevención de la contaminación, implantando paulatinamente en la organización buenas prácticas ambientales; respetando y manteniendo los requisitos de los sistemas de cadena de custodia PEFC y FSC® (FSC-C117853 para los centros de Servinform Bilbao y Torrejón de Ardoz así como Promotion Digital Talk en Torrejón de Ardoz y Pinto / FSC-C159131 para el centro de Promotion Digital Talk en San Esteve Sesrovires), con el fin de fomentar una gestión forestal responsable.
- xiii. El análisis y actuación sobre las causas de los problemas detectados, para prevenirlos y evitar su repetición.

La Dirección asume el compromiso de implantar, mantener, difundir y poner a disposición del público esta política de Gestión.

