

## POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ABAI GROUP entiende que la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud y Gestión del Servicio de acuerdo con las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO/IEC 20000-1, es un paso fundamental para alcanzar las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas como objetivo básico, que debe perseguirse para mantener y mejorar su competitividad en el desarrollo de las actividades y prestación de los servicios incluidos en el catálogo de servicios de la compañía, teniendo en cuenta e integrando para su consecución la cultura del respeto y protección del entorno, ofreciendo además, unas condiciones seguras de trabajo para las siguientes actividades tal como se indica en su alcance:

*“El sistema de gestión soporta los Servicios de Atención al cliente, Ventas, Back office, Soporte técnico, Reingeniería de procesos, Investigación de mercados, estrategia de canales, Smart Data, Smart Working, Inteligencia conversacional, Automatización, experiencia de cliente, omnicanalidad y Voice Analytics prestados por todas las áreas por ABAI GROUP a sus clientes según el Catálogo de servicios”.*

Para ello, la Dirección de ABAI GROUP utiliza todos los recursos disponibles buscando el cumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Crear propuestas de valor sostenibles** para el cliente, que satisfagan sus necesidades y consoliden su fidelización como premisa imprescindible para la continuidad de nuestra actividad empresarial.
- Mantener análisis continuos de las necesidades existentes en los servicios y dar una adecuada respuesta a las mismas. Para ello ABAI GROUP **dispone de indicadores en materia de gestión del servicio** que permiten llevar a cabo un adecuado seguimiento, tanto de los niveles de servicio ofrecidos como de las actividades de gestión desarrolladas en torno a ellos.
- Destinar los recursos y medios necesarios para desarrollar los servicios con los niveles de calidad exigidos por sus destinatarios, manteniendo un adecuado balance entre coste y beneficio.
- Establecer colaboraciones estratégicas con nuestros proveedores para crear interacciones mercantiles de mejora de la calidad, respeto al medio ambiente y de la seguridad y salud de las personas, que creen valor añadido para ambas partes, apropiadas al propósito y contexto de nuestra organización, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de objetivos.
- Ofrecer unas **condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y el deterioro de la salud** relacionados con los trabajos que se realicen.
- Trabajar para intentar, en la medida de lo posible, **eliminar los peligros** y reducir los riesgos para la seguridad y salud de las personas, mediante formación e información, participación y consulta de los trabajadores y procedimientos.
- Promocionar el bienestar y el estilo de vida saludable, vigilando el estado de salud de los trabajadores a través de protocolos relacionados con la actividad y el riesgo asociado a la misma.

Este documento es propiedad exclusiva de ABAI GROUP y está prohibida su reproducción total o parcial

- Establecer un sistema eficaz para favorecer la **participación y consulta** de los trabajadores y de la representación legal de los mismos
- **Cumplir con la legislación vigente y otros requisitos aplicables** a nuestra organización o cualquiera que haya de ser aplicado en alguno de los trabajos que realizamos.
- **Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación** directamente derivada de nuestra actividad, asegurando la seguridad y bienestar de las personas, reduciendo la generación de residuos y gestionándolos adecuadamente.
- Controlar los consumos energéticos y de agua, las emisiones a la atmósfera, prevenir la contaminación en todas sus formas, haciendo un uso sostenible de los recursos y aumentando, en la medida de lo posible, el consumo de recursos de naturaleza renovable.
- **Formar y concienciar a todo el personal en estos ámbitos** e implicarles en las actuaciones que se realicen, mediante la comunicación de la política y objetivos, la formación adecuada y el desarrollo de programas de sensibilización.
- Desarrollar, implantar y revisar periódicamente el sistema integrado de gestión, adoptando medidas que permitan mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema adecuándose a nuestra organización, así como la **mejora continua de nuestros servicios**.

Estos compromisos se encuentran plenamente integrados en nuestro trabajo diario y se someten permanentemente a revisión y mejora por parte de la Dirección General de **ABAI GROUP** y de cuantos participamos en su aplicación.

La Dirección,

*13 de octubre de 2021*

