

# 2023

## Política Corporativa del Sistema Integrado de Gestión



**ABAI**  
CX Digital Management

Calle Vía de los Poblados, 3  
Edificio Cristalia Play 4B, planta 5a. 28033 Madrid  
+ 34 911 309 425 | [info@abaigroup.com](mailto:info@abaigroup.com)

## 1. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ABAI 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 (captación, recuperación, fidelización, postventa) en omnicanalidad; Atención y soporte técnico (Help Desk / Service Desk); Back Office; Marketing Digital; Consultoría, automatización, robotización y desarrollo de soluciones para gestión de procesos; Diseño y desarrollo de humanos digitales para atención al cliente prestados por todas las áreas de ABAI Business Solutions y ABAI Management & Consulting a sus clientes”.*

Para ello, la Dirección de ABAI 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 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 generar interacciones mercantiles de mejora de la calidad, respeto al medio ambiente y de la seguridad y salud de las personas, que generen 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.
- 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 efectúen, 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 y de cuantos participamos en su aplicación.

**La Dirección de Abai,**

**14 de abril de 2023**