



# POLITICA CORPORATIVA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente documento es propiedad de **ABAI COLOMBIA**, y es exclusivamente para uso interno. Queda prohibida la reproducción total o parcial, distribución, comunicación pública y transformación.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Valentina Buriticá – responsable cumplimiento SIG	Marcelo Llano – director general	Marcelo Llano – director general
Fecha: 15 de diciembre de 2022	Fecha: 15 de diciembre de 2022	Fecha: 15 de diciembre de 2022

Registro de Modificaciones			
Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Autor de la modificación
1.0	15 de diciembre de 2022	Primer documento	No procede



## POLITICA CORPORATIVA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**ABAI COLOMBIA** entiende que la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo con las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, 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 (recuperación, fidelización, postventa) en omnicanalidad, atención y soporte técnico (help desk/service desk), back office, prestados por todas las áreas de **ABAI COLOMBIA** a sus clientes”.*

Para ello, la Dirección de **ABAI COLOMBIA** 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 COLOMBIA** 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 y contratistas 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, enfermedades laborales y daño a la propiedad relacionados con los trabajos que se realicen.
- Trabajar para intentar, en la medida de lo posible, eliminar los peligros y aspectos, y reducir los riesgos e impactos para la seguridad, salud de las personas y medio

ambiente, mediante formación e información, participación y consulta de los trabajadores y procedimientos.

- Proporcionar el bienestar y el estilo de vida saludable, vigilando el estado de salud de los trabajadores a través de protocolos relacionado 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, mitigando de esta manera el impacto socioambiental.
- Controlar los consumos energéticos y de agua, prevenir la contaminación en todas sus formas, haciendo un uso sostenible de los residuos y aumentando, en la medida de los 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 COLOMBIA** y de cuantos participamos en su aplicación.

La Dirección,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marcelo Llano Valencia'.

**Marcelo Llano Valencia**