

2024

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

1. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ABAI ha implantado, mantiene y mejora de forma continuada el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con las normas UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, ISO 45001, UNE ISO/IEC 20000-1, UNE ISO/IEC 27001 y PCI DSS, estas tres últimas enfocadas a nuestro sector, y siempre teniendo en cuenta e integrando para su consecución, la cultura del respeto y protección del entorno, y el marco de actuación necesario para proteger los recursos de información y la privacidad de los datos personales en toda la organización, ofreciendo además, unas condiciones seguras de trabajo para nuestra actividad.

ABAI entiende que la implantación de un Sistema de Gestión es un paso fundamental para alcanzar las expectativas de sus clientes y de sus partes interesadas, como objetivo básico.

La confianza de nuestros clientes nos impulsa a mantener y mejorar nuestra competitividad en el desarrollo de nuestras actividades y servicios, reflejadas en nuestro catálogo de soluciones y servicios basado en modelos de innovación y omnicanalidad, y en las mejores prácticas de la gestión del servicio TI:

- *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.*

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

- 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.
- 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.
- 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 aumentado, en la medida de lo posible, el consumo de recursos de naturaleza renovable
- 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.
- 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.
- Establecer las directrices y principios necesarios para alcanzar los niveles de seguridad que garanticen la protección de los activos de información y de los sistemas que la soportan, propiedad de nuestros clientes y corporativos, contra toda alteración, pérdida, daño, destrucción, divulgación, o acceso no autorizado.
- Definir los métodos de control, revisión y ajuste que permitan verificar el correcto funcionamiento de los planes de seguridad y continuidad de los sistemas de información y de los servicios que **ABAI** ofrece a sus clientes.
- Diseñar y ejecutar procesos formales de análisis y gestión de riesgos que permitan implantar las soluciones idóneas, o bien asumir los riesgos asociados a las desviaciones respecto a los planes de seguridad y continuidad.
- Gestionar los incidentes de seguridad con objeto de asegurar la capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, restableciendo el funcionamiento de los servicios críticos en el menor tiempo posible.
- Establecer mecanismos de comunicación continua con el cliente, a fin de conocer y canalizar sus necesidades y expectativas.
- Establecer colaboraciones estratégicas con nuestros proveedores para generar interacciones mercantiles de mejora de la calidad, respeto al medio ambiente y garantía de 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.
- Cumplir con la legislación vigente aplicable y otros requisitos registrados voluntariamente por nuestra organización, en aquellos países en los que opere, en

todos aquellos aspectos relativos a la calidad de nuestros productos y servicios, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad de la información.

- Promover medidas de prevención que garanticen la seguridad de los datos personales y activos de nuestros clientes y corporativos
- Formar y concienciar de forma continuada y efectiva a todo el personal, en especial en ámbitos medioambientales, seguridad de la información, seguridad y salud, y en privacidad de los datos personales, e implicarles en las actuaciones que se efectúen, mediante la comunicación de la política y objetivos, y el desarrollo de programas de sensibilización.
- Mantener y mejorar de forma continuada la eficacia y la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión, evaluando riesgos y oportunidades, objetivos y metas, a través de auditorías internas y externas periódicas, adoptando las medidas correctoras para asegurar el logro de los objetivos marcados.

Esta política se materializa a través de objetivos, normativas, estándares, guías, procedimientos operativos, y los registros de actividad necesarios, que determinen la forma adecuada de actuar.

El detalle de los objetivos anuales se recoge en la planificación anual, prestando principal atención por parte de la Dirección a la dotación de medios necesarios para su consecución a través de proyectos de inversión, a la simplificación homogeneización de procesos, y a las distintas organizaciones responsables de su desarrollo, estableciendo funciones y obligaciones.

Estos compromisos se encuentran plenamente integrados en los procesos y trabajo diario de nuestra organización y de cuantos participamos en su aplicación. Se someten permanentemente a revisión, mejora y aprobación por parte de la Dirección General de **ABAI**.

Toda persona cuya actividad pueda, directa o indirectamente, verse afectada por los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, está obligada al cumplimiento estricto de esta Política.

La Dirección,

05 de febrero de 2024