

## POLÍTICA DE CALIDAD, GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Política de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad de la Información fija el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, medioambiente y seguridad de la información de Servinform en las plantas de Madrid y Bilbao.

La Dirección define como objetivo final la diferenciación de nuestra empresa en el sector del Billing y Marketing Directo y Atención al Cliente, a través de la calidad, seguridad de la información y sensibilización ambiental, creando una ventaja competitiva que nos permita crecer empresarialmente y alcanzar una posición de liderazgo.

Con este fin se han establecido los siguientes principios:

- 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.
- Todas las personas que trabajamos en Servinform 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.
- Debemos mantener un sistema de mejora continua basado en:
  - 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.
  - La Gestión de Riesgos para asegurar que los Sistemas de Gestión alcanzan sus objetivos previstos, para prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua.
  - El diálogo con nuestros clientes, personal, proveedores, y otras partes interesadas para detectar las oportunidades de mejora de nuestros servicios, suministros y procesos.
  - El análisis y actuación sobre las causas de los problemas detectados, para prevenirlos y evitar su repetición.
  - Minimizar el impacto ambiental mediante nuestro compromiso con la 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®, con el fin de fomentar una gestión forestal responsable.
  - Aunando esfuerzos en mejorar la concienciación y formación del personal, aportando para ello recursos humanos necesarios, habilidades adecuadas, infraestructura idónea y los recursos financieros y tecnológicos que sean necesarios.
- Debemos planificar, establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar para preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que soporta los procesos de la organización.
- El personal que trabaja con datos procedentes de los clientes debe conservar estrictamente la confidencialidad de estos.
- Servinform tiene un firme compromiso de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, obligaciones contractuales, incluyendo las de seguridad, calidad y medioambiente, así como otros que sean suscritos voluntariamente, por lo que gracias a nuestro sistema de gestión se identifican, adaptan e implantan dichos requisitos.
- La Dirección se compromete a ser la primera en cumplir todo lo definido en el Sistema de Gestión. Desde el liderazgo de la Dirección se fomenta el trabajo en equipo y la implicación de todos mediante la comunicación y la capacitación. Por ello, es fundamental la participación y aportación del personal que componemos Servinform.

Los Comités asumen el compromiso de implantar, mantener, difundir y poner a disposición del público esta política de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad de la Información.



---

Fdo.: Nacho Rufo  
Consejero Delegado

Fecha de aprobación: JULIO 2017