

POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN INTEGRADA



 **grupo servinform**

**Nuestro compromiso con la excelencia, las personas
y el desarrollo sostenible.**

1 Mensaje de Dirección

En Servinform entendemos que la calidad del servicio, la innovación, el respeto por las personas y el medio ambiente, junto con la mejora continua, constituyen la base para generar valor sostenible a nuestros clientes, personas, accionistas y demás partes interesadas.

2 Nuestros Compromisos

La Dirección impulsa una cultura basada en la ética, la transparencia, el cumplimiento normativo y la buena gobernanza definiendo como objetivo final la diferenciación de nuestra empresa creando una ventaja competitiva que nos permita crecer empresarialmente y alcanzar una posición de liderazgo.

Esta Política Corporativa de Gestión Integrada orienta la estrategia de gestión del Grupo y constituye el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos asociados a los distintos Sistemas de Gestión.

Por consiguiente, la Dirección se compromete a ser la primera en cumplir todo lo definido en los Sistemas de Gestión. Desde el liderazgo de la Dirección se fomenta el trabajo en equipo y el compromiso de toda la plantilla mediante la comunicación y la capacitación. Es responsabilidad de la Dirección el velar por su estricto cumplimiento, dotando de los recursos necesarios para llevarlo a cabo pudiendo, en cualquier momento, tomar las acciones correctivas necesarias para conseguirlo. En concreto:

Clientes y excelencia del servicio

Nuestro propósito es contar con una organización comprometida y flexible que permita responder tanto a las necesidades de nuestros clientes como a aquellos requisitos aplicables no especificados, superando las expectativas de los mismos.

Medio Ambiente

El compromiso fundamental es su protección minimizando el impacto derivado de nuestra actividad, racionalizando el consumo de los recursos y la energía, así como a prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera y aguas, de manera que las actividades sean ejecutadas y gestionadas de una manera eficiente y sostenible.

Reconocemos el cambio climático como uno de los principales retos ambientales y un elemento estratégico para la sostenibilidad de nuestra organización. Por ello, impulsamos la mejora continua de nuestro desempeño ambiental mediante la reducción progresiva de nuestra huella de carbono, el uso eficiente de los recursos, la eficiencia energética, la prevención de la contaminación y la integración de criterios ambientales en la toma de decisiones.

Personas

En cuanto a la prevención de riesgos laborales, somos conscientes de que la salud y seguridad del personal contribuye a la ejecución de nuestra actividad empresarial, y la Dirección se compromete a proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables garantizando la prevención de los daños y deterioros de la salud, por lo que preserva y desarrolla los recursos humanos y enfoca sus esfuerzos a la eliminación o reducción de los riesgos más relevantes, así como a proporcionar los recursos necesarios para implementar oportunidades de mejora.

Organización

Además, se ha adquirido el compromiso de integrar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización como principio básico y transversal.

3 Nuestros Principios

El Grupo Servinform impulsará progresivamente la incorporación de criterios de sostenibilidad y gestión responsable en sus procesos y actividades para que la responsabilidad constituya la base que sustente el resto de sus principios.

Mejora Continua

Compromiso con la Mejora Continua de la eficacia de los Sistemas de Gestión, así como del cumplimiento de los requisitos legales y normativos, obligaciones contractuales, incluyendo las de calidad y de carácter ambiental y de prevención de riesgos laborales que afecten a la Compañía, así como otros requisitos que la organización suscriba, que permitan un incremento constante de la eficiencia y eficacia de los Sistemas de Gestión a la vez que estos ayudan a identificar, adaptar e implantar dichos requisitos.

Planificación

Planificar los Sistemas de Gestión teniendo en cuenta el análisis de los factores internos y externos a la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y la gestión de riesgos para asegurar que los Sistemas de Gestión alcanzan sus objetivos previstos, para prevenir o reducir efectos no deseados, llevando a cabo las medidas oportunas que garanticen que éstas son tenidas en cuenta en nuestro proceso de mejora continua.

Excelencia operativa

Conocer y comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, que permita alcanzar o superar sus expectativas mediante una correcta ejecución de las tareas en tiempo y forma, manteniéndolo siempre satisfecho.

Satisfacción

Debemos satisfacer al 100% las expectativas que los clientes, personas trabajadoras 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.

Partes Interesadas

El diálogo con nuestros clientes, plantilla, proveedores, y otras partes interesadas para detectar las oportunidades de mejora de nuestros servicios, suministros y procesos.

Procuramos que nuestra actividad contribuya positivamente al desarrollo económico y social de los entornos en los que operamos.

Riesgos y oportunidades

Gestionamos los riesgos y oportunidades para fortalecer la resiliencia de la organización, apoyar la toma de decisiones y asegurar la continuidad y mejora de nuestros procesos.

Tecnologías

Promovemos una innovación responsable mediante el uso seguro, ético y eficiente de las tecnologías digitales y de la inteligencia artificial, asegurando la protección de la información, la privacidad, la confianza de nuestras partes interesadas y el cumplimiento de los principios definidos por la organización.

Seguridad y Salud

Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para las personas , eliminar y reducir los principales peligros y riesgos de nuestra organización en materia de PRL, especialmente en lo que se refiere a realizar un control exhaustivo del mantenimiento de las instalaciones para abordar los riesgos de contactos eléctricos y riesgos de incendios, a la formación continua de las personas trabajadoras en materia de prevención así como mantener orden y limpieza en todos los puestos de trabajo que reduzcan el riesgo de golpes y tropiezos y mejoren la eficiencia y operatividad de sus procesos.

Participación y Consulta

Compromiso en lo referente a someter a procesos de Consulta y Participación de las personas trabajadoras, a través de sus representantes, de todo aspecto relevante relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Igualdad

Perseguir la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres facilitando los recursos necesarios, tanto materiales como humanos, para la implementación del Plan de Igualdad.

Colaboración y Talento

Trabajo en equipo y desarrollo permanente de las personas, llevando a cabo la formación interna, concienciación y adiestramiento que persigan la total implicación usando sus capacidades en beneficio de la Organización aportando para ello

recursos humanos necesarios, habilidades adecuadas, infraestructura idónea y los recursos financieros y tecnológicos que sean necesarios.

Proveedores

Promover las prácticas sostenibles a lo largo de nuestra cadena de suministro basadas en criterios de calidad, sostenibilidad, cumplimiento y mejora continua.

Coordinar las actividades de proveedores en materia de prevención y medio ambiente con el fin de procurar su seguridad dentro de nuestras instalaciones y el trabajo conjunto en base a la legislación vigente, estableciendo una relación de interdependencia con los proveedores que aporte valor añadido en todos los servicios que se ofrecen. Se velará por aquellos proveedores subcontratados por la Organización.

Medio Ambiente

Minimizar el impacto ambiental y avanzar hacia la descarbonización progresiva de nuestras actividades, promoviendo medidas de mitigación y adaptación al cambio climático incluyendo prevención de la contaminación e implantando paulatinamente en la organización buenas prácticas ambientales.

Gestión de Recursos y economía circular

La planificación de la calidad y buenas prácticas ambientales de los procesos actuales y futuros, gestionando eficientemente los recursos y materias primas favoreciendo un uso eficiente de los recursos, la prevención de residuos y los principios de economía circular cuando resulten aplicables.

Acción Climática

Integramos el cambio climático en nuestra estrategia empresarial mediante el cálculo y seguimiento de nuestra huella de carbono, la mejora continua del desempeño ambiental y la adopción de medidas orientadas a reducir nuestras emisiones y fortalecer la resiliencia de la organización y favorecer la adaptación a los efectos del cambio climático.

4 Nuestra forma de gestionar

En el Grupo Servinform creemos que la excelencia empresarial solo es posible cuando la calidad del servicio, las personas, la innovación, la ética, el respeto por el medio ambiente y la mejora continua forman parte de una misma manera de entender el negocio.

Por ello desarrollamos un modelo de gestión basado en:

- ✓ orientación al cliente
- ✓ innovación
- ✓ sostenibilidad
- ✓ creación de valor
- ✓ confianza
- ✓ personas
- ✓ mejora continua
- ✓ cumplimiento
- ✓ transparencia
- ✓ colaboración

Política aprobada por la Dirección del Grupo Servinform:



Ignacio Rufo Rodriguez. CEO

Edición 04 – septiembre 2026

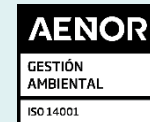
Impulsamos el futuro del negocio mediante una gestión responsable, excelente y sostenible, creando valor para nuestros clientes, nuestras personas y la sociedad.

Sistemas de Gestion incluidos en el alcance de esta Política:

✓ Calidad: ISO 9001



✓ Medio Ambiente: ISO 14001



✓ Seguridad y Salud: ISO 45001



✓ Servicios TI: ISO 20000-1



✓ Contact Center: ISO 18295



✓ Huella de Carbono: ISO 14064-1

