



## POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD HUARIS CALL CENTER

**HUARIS CALL CENTER S.L.** es una empresa que abarca los sectores asegurador, servicios, y energético. Su actividad se centra en prestación de servicios integrales de emisión y recepción de Telemarketing a los clientes, lo que se conoce coloquialmente como "CONTACT CENTER". Adicionalmente, Huaris CC es también centro acreditado de Formación Profesional para el Empleo de Castilla y León.

**HUARIS CALL CENTER S.L.** busca un crecimiento natural y sostenible, cimentando sus logros a través de la implantación de un sistema de gestión integrado que abarca 4 ejes clave:

**CALIDAD:** Asegurar la **plena satisfacción de sus Clientes** y la **mejora continua** en todos los procesos. En este ámbito la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma **UNE-EN ISO 9001:2015** y asume los siguientes compromisos:

- **Crecimiento natural** manteniendo la absoluta **profesionalidad y seriedad** en todos los compromisos adquiridos con nuestros clientes.
- Optimización **sinergias y fortalezas** del Grupo para conseguir la máxima **eficiencia** en el desarrollo del negocio.
- Implementación de los servicios con **cobertura 360º** de manera rápida y ágil.
- Inversión en **Innovación**, apuesta por la **mejor tecnología** disponible del mercado y **personal con elevada experiencia** en el sector.
- Control estricto de la **calidad de nuestros procesos** para **prevenir** al máximo los fallos antes de que éstos ocurran.
- Mantener un constante **contacto** con nuestros **clientes**, considerando sus sugerencias y necesidades como aspecto central de nuestra mejora de servicio.
- **Participación y formación continuada** de todos los integrantes de la empresa con el objetivo de disponer del **equipo humano más cualificado y motivado**.
- Gestionar los cursos de **formación subvencionada**, que nos autorice el EcyL, poniendo todos los medios a nuestro alcance, para garantizar el **aprendizaje de los alumnos y facilitar así su inserción laboral**.

**MEDIOAMBIENTE:** En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma **UNE-EN ISO 14001:2015** y asume los siguientes compromisos:

- **Sostenibilidad** de nuestro entorno, comprometiéndonos a que nuestras actuaciones no afecten a las generaciones futuras.
- Establecer métodos de actuación sobre nuestros **aspectos ambientales** más significativos con el fin de reducirlos o eliminarlos.
- **Compromiso** con la **protección** del medioambiente.
- Integrar el **CICLO DE VIDA** del producto en todos **nuestros** procesos.
- Cumplimiento de los **requisitos legales** en relación con nuestros aspectos ambientales.
- Utilizar **tecnologías y equipos no contaminantes**, apoyándonos en energías renovables no contaminantes.



## POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD HUARIS CALL CENTER

- Instaurar en sus procesos **buenas prácticas medioambientales** que minimice los consumos y la generación de residuos.
- Incorporar la **dimensión medioambiental en** los procesos de decisión sobre inversión.
- **Información y formación a los empleados** sobre los efectos negativos de sus actividades sobre el medioambiente.

**GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma ISO 45001:2018 y asume los siguientes compromisos:

- Velar por la **seguridad de todos: empleados, clientes y proveedores** que están presentes o desarrollan su actividad dentro de nuestras instalaciones, ofreciendo un trabajo seguro y saludable.
- **Garantizar la Igualdad y no Discriminación** de las personas que prestan sus servicios sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género y/o expresión de género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica y de salud, como objetivo de un empleo productivo.
- Huaris CC se compromete a usar toda su autoridad para garantizar que sus trabajadores/as disfruten de un **entorno de trabajo saludable**, tanto física, psíquica, como socialmente; en el que se respete en todo momento la dignidad de las personas, adoptando cuando ocurran tales supuestos las pertinentes medidas correctoras y de protección a las víctimas.
- Identificar, evaluar y controlar proactivamente los **peligros y riesgos inherentes** a nuestras actividades que puedan afectar a la seguridad o salud de nuestros empleados, y no empleados durante el trabajo.
- Reducir y eliminar los peligros y riesgos inherentes a nuestras actividades por medio de la mejora continua del **desempeño en seguridad y salud** en nuestros procesos
- Garantizar que sus operaciones y procesos actuales y futuros cumplen con la **legislación de seguridad y salud ocupacional aplicable** y otros requisitos asumidos por nosotros
- Mantener canales de **comunicación, participación y consulta con los trabajadores** en los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Investigar, monitorear y reportar nuestro **desempeño en salud y seguridad**
- Proporcionar un marco para establecer **objetivos**.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras para la **prevención** de lesiones y/o enfermedades ocupacionales.
- **Eliminar peligros y reducir riesgos** de SSL.
- La **Mejora continua** del sistema de SSL.
- **Consulta y participación** de los trabajadores y los representantes de los trabajadores.
- Cumplimiento de **requisitos legales** y otros requisitos.



## POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD HUARIS CALL CENTER

**EFICIENCIA ENERGÉTICA:** En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma **ISO 50001:2018** y asume los siguientes compromisos:

- **Mejora continua** del **rendimiento energético** de la organización en todos los niveles y áreas (equipos, climatización, iluminación, etc.)
- Asegurar la **disponibilidad de la información** y **recursos necesarios** para la adecuada consecución de los objetivos y metas de eficiencia energética.
- Cumplir los **requisitos legales aplicables** y otros requisitos relacionados con uso, consumo de energía y eficiencia energética
- Apoyar la **adquisición** de productos, tecnologías y servicios energéticamente eficientes, así como el diseño para mejorar el desempeño energético
- Integrar el **uso de energías renovables** que garantizan la sostenibilidad del entorno (energía fotovoltaica)

El Gerente de **HUARIS CALL CENTER, S.L.** se compromete a proporcionar los recursos técnicos y humanos necesarios para que la POLÍTICA INTEGRADA se imponga y difunda en todas las áreas y niveles de la empresa, siendo entendida y revisada para que sea el marco de referencia para la consecución de los objetivos, metas y programas establecidos por la empresa. Para su aplicación efectiva es necesario el apoyo a los mismos por parte tanto de Gerencia como de toda la empresa, así como de proveedores y clientes.

En Bembibre a 30 de Enero de 2024

**OVOB**