



POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD Y EFICIENCIA ENERGETICA CC&CC BEMBIBRE

CC&CC BEMBIBRE, S.L es una empresa que pertenece al Grupo empresarial EJE ATLANTICO 3000 que abarca los sectores asegurador, servicios, automoción y energético. Su actividad se centra en prestación de servicios integrales de emisión y recepción de tele marketing a los clientes, lo que se conoce coloquialmente como "CALL CENTER".

CC&CC BEMBIBRE, 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 9001:2008 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 360°** 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**.

MEDIOAMBIENTE: En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001:2014 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 ó eliminarlos.
- Cumplimiento de los **requisitos legales** en relación con nuestros aspectos ambientales
- Utilizar **tecnologías y equipos no contaminantes**, apoyándonos en energías renovables no contaminantes
- 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.



POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA CC&CC BEMBIBRE

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007 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.
- 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**

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO, SOCIAL Y DE OPINIÓN: En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma **ISO 20252:2012** y asume los siguientes compromisos:

- El personal actuará **de conformidad con la legislación nacional e internacional** vigente
- Tendrá una **conducta ética** y no hará nada que pudiera perjudicar la reputación de la investigación de mercados.
- Actuará con **especial cuidado** cuando lleve a cabo sus **investigaciones entre niños y adolescentes**
- **Respetará los derechos individuales de los entrevistados**, que no deberán resultar perjudicados o afectados como resultado directo de su participación en un estudio de mercado.
- Nunca se permitirá que los datos personales recogidos durante un estudio de mercado se utilicen para propósitos ajenos a la investigación de mercados
- **Se asegurará** que el diseño, la puesta en práctica, la emisión de informes y la documentación de los proyectos y actividades sean adecuados y se realicen con **transparencia y objetividad**.
- Actuará de **conformidad con los principios reconocidos de la libre competencia**



POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA CC&CC BEMBIBRE

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO: En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma **ISO 22301:2015** y asume los siguientes compromisos:

- Lograr un nivel de preparación frente a incidentes que permita asegurar que puede **proteger la integridad de las personas y bienes** de la empresa en forma adecuada, realizando una buena administración de la crisis.
- Minimizar la frecuencia de interrupciones de la operación de los procesos del negocio.
- **Asegurar una pronta restauración de las operaciones** afectadas por el evento.
- Minimizar las decisiones a tomar en caso de contingencia para evitar cometer errores.
- **Disponibilidad de la información** que debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, igual que los recursos necesarios para su uso.
- **Analizar y controlar** las posibles **Amenazas** que puedan afectar a la empresa. Amenaza, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción. Ejemplos: inundación, nevada, incendio, robo de datos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA: En este ámbito, la Dirección toma de referencia bajo los requisitos de la norma **ISO 50001:2011** 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 **CC&CC BEMBIBRE, 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.

En Bembibre a 16 de Mayo de 2017

ººB MANUEL AGEITOS AMEAL

(DIRECTOR)