

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Las direcciones generales de IRIS GLOBAL SOLUCIONES S.L.U, e IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, e IRIS ASSISTANCE manifiestan su compromiso con la calidad y el medioambiente, entendiendo este compromiso, como la plena satisfacción de las expectativas y requisitos de sus clientes y la protección medioambiental, así como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el ámbito de sus actividades, descritas a continuación:

- ✓ Servicios de Contact Center para la atención al cliente multicanal, en primera línea, asesoramiento especializado, gestiones backoffice y experiencia de cliente.
- ✓ Gestión de recibos y reembolsos, recobros, pagos e indemnizaciones asociadas a gestión de siniestros y prestación de servicios.
- ✓ Prestación de servicios a particulares y empresas, gestión, tramitación de siniestros en los siguientes ramos:
 - Decesos, (incluyendo gestión personalizada de sus servicios).
 - Multirriesgos.
 - Asistencia en viaje,
 - Asistencia Jurídica, incluyendo: Gestión documental, asistencia jurídica telefónica, gestiones jurídicas, defensa jurídica, servicios jurídicos, tramitación de herencias y liquidación de impuestos.
 - Asistencia médica telefónica con unidades de medicina general y enfermería.
 - Asistencia social, (asistencia y teleasistencia domiciliaria).
- ✓ Comercialización de seguros de asistencia en viaje, de asistencia jurídica y de asistencia médica telefónica.

En este sentido, la Dirección, acorde con lo establecido en las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015 asume los siguientes **compromisos**:

- Alcanzar un sistema de gestión eficaz y eficiente, dedicando los recursos necesarios para implantar y **asegurar la mejora continua** del Sistema de Gestión Integrado, focalizado en la gestión por procesos, que difunda y logre el compromiso de las personas y nos permita acercarnos a la calidad total en la prestación de nuestros servicios.
- **Satisfacer las necesidades** de nuestros **clientes** (particulares y empresas) por encima de cualquier otra consideración.
- Mantener mecanismos para posibilitar una comunicación fluida con los trabajadores en materia de calidad y medioambiente y fomentando su participación activa.
- **Cumplir con los requisitos legales**, así como otros requisitos que la organización suscriba, de manera que se garantice que la actividad empresarial se lleva a cabo de acuerdo con esas exigencias, estableciendo así un compromiso con todas las partes interesadas.
- **Divulgar nuestra Política** del Sistema de Gestión Integrado a las partes interesadas y a todos los niveles de la Organización **y asegurar que ésta sea apropiada al propósito y al contexto de la organización** y conocida y entendida por todos sus miembros.
- Proporcionar un **marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad y medioambientales**.
- Considerar y adoptar las medidas necesarias para promover la reducción, reutilización y reciclado de los residuos generados, así como **prevenir la posible contaminación** de suelos, atmósfera o aguas, en el proceso de toma de decisiones, en la planificación y en la ejecución de las actividades, de manera que sean ejecutadas de una manera respetuosa con el entorno que nos rodea.

Adicionalmente nos adherimos y alineamos a los compromisos adquiridos en la **Política Medioambiental Corporativa del Grupo santalucía**.

Esta política ha sido aprobada por la Dirección General de Iris Global Soluciones S.L. el 07 de septiembre de 2023.