

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La Dirección General de IRIS GLOBAL SOLUCIONES S.L.U manifiesta 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 y tramitación de siniestros en los siguientes ramos:
 - o Decesos.
 - o Multirriesgos.
 - o Asistencia en viaje.
 - o Asistencia Jurídica, incluyendo: Gestión documental, asistencia jurídica telefónica, gestiones jurídicas, defensa jurídica, servicios jurídicos, tramitación de herencias y liquidación de impuestos.
 - o Asistencia médica telefónica con unidades de medicina general y enfermería.

Misión

Nuestra misión es responder a las necesidades de las personas a través de la asistencia, aportando tranquilidad y mejorando sus vidas.

Visión

Queremos ser la compañía de asistencia del Grupo **santalucía** y referencia del sector en mercado abierto, mejorando de manera continua la propuesta de valor en servicio a través de la innovación, ofreciendo una gestión diferencial basada en el conocimiento del cliente y rentabilizando su infraestructura y saber-hacer para maximizar el valor.

Objetivo

Aspiramos a ser la Compañía de Asistencia de referencia en los negocios y mercados en los que operamos.

Propósito

Ayudar y acompañar a las personas a lo largo de diferentes momentos de su vida.

Valores

Unidad. Personas. Innovación. Excelencia. Sostenibilidad. Somos una compañía éticamente responsable, nos guiamos por la **Integridad** en la gestión de los servicios prestados. **Unidad** como grupo, como equipo solo trabajando unidos podremos alcanzar nuestros objetivos. **Sostenibilidad.** Basada en la solvencia y eficiencia, siendo fundamental para IRIS GLOBAL.

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 14 de julio de 2022.