Política de Responsabilidad Social Corporativa

Contacnova, S.L.U., Centro de Atención de Llamadas, S.A.U. y sus U.T.E.s, empresas pertenecientes a Grupo Servicio Móvil, quieren consolidarse como un referente a nivel nacional en la prestación de servicios de outsourcing para la gestión integral de procesos multicanal de contacto con clientes y ciudadanos, y en servicios de consultoría en procesos electorales. Los pilares básicos en los que se sustentan nuestras actuaciones son: proporcionar a los usuarios de la organización cliente experiencias positivas que cumplan sus necesidades, las personas como nuestro principal activo, la profesionalidad y la tecnología más avanzada para la prestación de servicios externalizados.

Esta Política se formula a partir de nuestros compromisos:

- ✓ Cumplir los requisitos, necesidades y expectativas de todos los clientes y otras partes interesadas en el desarrollo de nuestras actividades.
- ✓ Proporcionar la experiencia deseada al cliente final del Centro de Contacto con el Cliente (CCC).
- ✓ Tratar de forma ética a los clientes finales del Centro de Contacto con el Cliente (CCC), no utilizar tácticas de venta bajo presión, ni aprovecharse de los clientes finales, ni se encubrirán interacciones de venta/marketing.
- ✓ Garantizar la protección de nuestros activos de información y los de nuestros clientes y la continuidad del negocio.
- ✓ Avanzar en la prevención de la contaminación y en la reducción del impacto energético y ambiental de nuestras actividades.
- ✓ Proteger la vida, integridad física y la salud de las personas trabajadoras.
- ✓ Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.
- ✓ Garantizar los Derechos Humanos que aplican en nuestro ámbito de operación.
- ✓ Apoyar y desarrollar los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción e involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- ✓ Promover dentro de nuestro alcance un comportamiento ético y tolerancia cero ante la comisión de cualquier delito, discriminación o violencia en el entorno del Grupo.
- ✓ La mejora continua.

Por ello orientamos nuestras acciones para:

- Proteger la información contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad e integridad, así como contra accesos no autorizados. Proteger la privacidad.
- Cumplir los requisitos del negocio y las medidas de seguridad en la gestión de los proyectos respecto a la información, a los documentos, a los sistemas de información y a las comunicaciones.
- Definir una estrategia de gestión de riesgos y oportunidades a partir de la cual se tomarán las acciones necesarias para: mantener la seguridad de la información, la protección de datos y la privacidad; garantizar la continuidad del negocio; prevenir riesgos penales e incumplimientos en nuestras obligaciones de compliance; eliminar peligros y reducir riesgos para la seguridad y salud en el trabajo; garantizar la calidad y el desempeño ambiental; en definitiva, prevenir, minimizar o eliminar los riesgos que se identifiquen en los distintos ámbitos.
- Realizar los servicios en un marco en el que prima el respeto al medio ambiente.
- Promover un uso racional y eficiente de los recursos naturales y un uso y consumo racional de la energía.
- Minimizar, reciclar, reutilizar y gestionar adecuadamente los residuos generados en nuestras actividades.
- Minimizar los gases de efecto invernadero que la actividad emite a la atmósfera.

- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo mediante la implantación de medidas de mejora que eleven el grado de protección de las personas trabajadoras, eliminando peligros, reduciendo los riesgos en seguridad y salud y promocionando además la salud y el bienestar en el trabajo.

- Establecer como principio básico que la mejor productividad se consigue con la mayor seguridad.

- Promover la participación y concienciación de las personas trabajadoras en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, con el desempeño medioambiental, con la seguridad de la información, con la calidad del servicio, y en todos los ámbitos expuestos.

- Alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. Mejorar la conciliación laboral, personal y familiar en el ámbito de la empresa.

- Prevenir el acoso laboral, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el Grupo.

- Cumplir los requisitos legales aplicables a las empresas del Grupo, así como todos aquellos requisitos que nuestro Grupo suscriba.

- Establecer un canal de denuncias interno y externo para que cualquier persona pueda notificar al Comité de Cumplimiento cualquier inquietud, violación o intento de violación de esta Política, del código ético y de conducta, del plan de prevención de delitos, de la normativa vigente,... a través del mail cumplimiento@serviciomovil.com o del formulario puesto a disposición en las webs. Se protegerá al denunciante de represalias.

- Definir los roles y responsabilidades adecuados en los ámbitos expuestos.
- Comunicar y tratar apropiadamente las incidencias en todos los ámbitos expuestos.

La Dirección consciente de la responsabilidad que tiene con los compromisos adquiridos, mantiene y revisa continuamente un Sistema de Gestión Integrado según los requisitos de las normas ISO 9001(Calidad), ISO 18295-1 (Requisitos para Centros de Contacto con el Cliente), ISO 27001 (Seguridad de la Información), ISO 27701 (Privacidad), ISO 22301 (Continuidad del Negocio), Esquema Nacional de Seguridad, ISO 14001 (Medioambiente), ISO 14064-1 (Gases de Efecto Invernadero), ISO 45001 (Seguridad y Salud en el Trabajo), ISO 37301 (Compliance) y IQNet SR10 (Responsabilidad Social Corporativa).

Esta Política servirá como marco para el establecimiento de los Objetivos y Metas anuales en los ámbitos expuestos. Se asegurará la disponibilidad de la información y de los recursos necesarios para alcanzar los Objetivos y las Metas que se establezcan. Será revisada periódicamente por parte del Responsable de Sistemas de Gestión con el fin de verificar su adecuación a la realidad en cada momento. Se comunicará a todas las personas que trabajan para las empresas del Grupo o en nombre de éstas, y estará a disposición de todas las partes interesadas, que pueden solicitar copia al Responsable de Sistemas de Gestión.

Cada persona trabajadora de Contacnova, CALL y de sus U.T.E.s es responsable de cumplir esta Política y los procedimientos y normas del Sistema de Gestión Integrado conforme apliquen a su puesto de trabajo.

Fdo. María Luisa Brandt Sanz
Directora General
Grupo Servicio Móvil

En As Pontes, a 13 de noviembre de 2023