



POLÍTICA

**POLÍTICA DE CALIDAD Y
MEDIO AMBIENTE**

PO 01

Ed. 06

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
2. REFERENCIAS	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	3
5. REGISTROS.....	4
6. CONTROL DE EDICIONES.....	5

17 de Noviembre de 2017

Elaborado por:

Cristina Utrero

Técnico del Área Sistemas de Gestión

Revisado por:

Alberto Ibáñez

Director de Medios

Carmen Núñez

Manager del Área Sistemas de Gestión

Aprobado por:

Javier García Pellejero

Consejero Delegado

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente documento es definir la Política de Calidad y Medio Ambiente de AVANZA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS S.A., en adelante Avanza.

Dicha Política representa la orientación e intenciones globales de nuestra Organización en relación a la Calidad, tal y como se expresa formalmente por el Consejero Delegado de la Organización.

Es de aplicación a todos los servicios prestados por AVANZA.

2. REFERENCIAS

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015
- Norma UNE-EN-ISO 14001: 2015

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Consejero Delegado de la Organización, asegurar que la Política de Calidad y Medio Ambiente:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad y de los objetivos ambientales;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales y otros aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad;
- e) sea apropiada al propósito y contexto de la organización;
- f) incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización;

La Política de Calidad y Medio Ambiente debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

4. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad en Avanza en España gestiona la prestación de servicios:

- Auxiliares generales.
- De logística, industrial en almacenes y líneas de producción.
- Administrativos, documentales y de back office financieros y legal.
- Recogida de datos en muestreos del cliente.
- Implantaciones y gestiones en el punto de venta.

Con respecto a nuestro Sistema de Gestión de Calidad en Avanza en Latinoamérica gestiona la prestación de servicios:

- Auxiliares generales.
- Contact Center y Telemarketing Inbound y Outbound
- Administrativos derivados de la actividad de Contact Center y Telemarketing.

Con respecto al alcance de nuestro Sistema de Gestión Ambiental en Madrid y Zaragoza, se gestiona:

- Prestación de servicios auxiliares de recepción, almacenamiento y gestión de papel recuperado en las instalaciones del cliente.

Estas actividades las realizamos con una clara **ORIENTACIÓN AL CLIENTE** en un constante esfuerzo por:

Ser percibida por sus clientes como "socios estratégicos" expertos en la externalización de servicios.

Buscando el:

- Equilibrio de intereses entre trabajadores, clientes, accionistas y sociedad.
- Equilibrio entre personas, procesos y tecnología.
- La profesionalidad, compromiso, flexibilidad, entusiasmo y diferencia en el desarrollo de nuestros servicios.
- El enfoque a resultados en los servicios que externalizamos.
- La adopción de criterios éticos y de Responsabilidad Social Corporativa en la gestión diaria.
- La protección del Medio Ambiente
- La prevención de la contaminación.

Estas actividades se realizan adquiriendo el compromiso:

- Del cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.
- La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, y del desempeño ambiental.
- Los que resulten pertinentes al contexto de la Organización.

5. REGISTROS

Se consideran registros o evidencias del cumplimiento de este procedimiento y por tanto, se conservan los siguientes documentos:

- PO 01 R01 El propio documento de Política publicado en una carpeta compartida de la Organización y publicado en nuestra página Web.

6. CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA
3	Modificación de la tipografía, logotipos y colores de la documentación para que el mismo siga la línea marcada en el manual de identidad corporativa. Aprovechando la modificación del procedimiento, del control de cambios en el propio documento, que deja de realizarse en cuanto al mismo en el Registro de Ediciones	28/12/2012
4	Inclusión del compromiso con el respeto al medio ambiente	20/04/2014
5	Actualización a los requisitos de la ISO 9001 y 14001 de 2015	07/08/2017
6	Inclusión Alcance de nuestra Política Ambiental	17/11/2017

Fin del PO-01: Política de Calidad y Medio Ambiente AVANZA