

## Política Integrada de Gestión

En **ILUNION Facility Services** ofrecemos servicios integrales a empresas que demandan una gestión especializada en servicios de externalización, anticipándonos y garantizando una respuesta ágil y precisa a todo tipo de necesidades, proporcionando la mejor calidad a nuestros clientes.

Desarrollamos nuestra actividad en las siguientes líneas de negocio:

- **Seguridad Corporativa**
- **Limpieza y Medio Ambiente**
- **Mantenimiento**
- **Logística**
- **Manipulación, Montaje y Embalaje**
- **Field Marketing**
- **JobSolutions**

Siendo un modelo empresarial y social único orientado a resultados y valores, donde se demuestra que la rentabilidad social y económica es posible.

Realizamos una apuesta decidida por la **CALIDAD**, la **GESTIÓN AMBIENTAL**, la **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, la **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** y la **CONTINUIDAD DEL NEGOCIO** como herramientas estratégicas que mejoran la competitividad, aportando valor añadido a nuestros servicios, a desarrollar de forma eficaz una labor de promoción de la seguridad y salud de nuestro personal, a la protección de la información, a la continuidad del negocio y todo ello contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestra organización.

Nuestro objetivo es lograr la plena satisfacción de nuestros clientes, trabajadores/as y de otros grupos de interés, mediante la prestación de servicios acordes a sus necesidades, siendo respetuosos y comprometidos con la conservación del medio ambiente, promoviendo la eficiencia energética en todas nuestras actividades, así como proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, asegurando la continuidad de nuestras operaciones y su recuperación en caso de interrupción. En este sentido son dirigidos los esfuerzos de todas las personas que desarrollan su labor profesional en nuestra organización con el fin de alcanzar nuestra visión *"Ser reconocidos por prestar servicios sobresalientes con Personas felices y conectadas"*.

La Dirección General está decidida a integrar estos principios en la gestión general de la organización, dotando de los recursos humanos y materiales necesarios con el fin de identificar e implantar mejoras continuas, mediante el establecimiento y revisión periódica de nuestros objetivos y metas.

Por todo ello, la Dirección General se compromete a:

- ✓ **Cumplir los requisitos legales** aplicables a nuestras actividades, normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos y con otros requisitos que la organización suscriba, evaluando periódicamente su cumplimiento.



- ✓ **Buscar la mejora continua** de nuestros sistemas de gestión, para la mejora de su desempeño, incluyendo el compromiso de prevención de la contaminación, eliminación de los peligros y

reducción de los riesgos para la SST, con procesos que aumenten el nivel de calidad de nuestros servicios, que eleven el grado de protección de nuestro personal, utilizando productos respetuosos con el medio ambiente, optimizando el consumo de energía y de recursos naturales, manteniendo todos los controles y niveles de seguridad de la información e implantando estrategias de recuperación que permitan la continuidad del negocio prestado a nuestros clientes.

- ✓ **Fomentar la formación y cualificación** de los/las trabajadores/as, dotando de los recursos necesarios para su consecución, asegurando así la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, la sensibilización y el respeto al medio ambiente, promoviendo entre nuestros/as trabajadores/as una conducta segura en el desarrollo de las actividades, en la protección de la información, así como en el marco de la continuidad de negocio.
- ✓ **Apoyar la adquisición** de productos y servicios energéticamente eficientes y el diseño para mejorar el desempeño energético.
- ✓ **Mantener una política de mutua colaboración** con trabajadores/as, clientes, proveedores y otras partes interesadas que nos permita identificar sus necesidades y así satisfacer sus expectativas, promoviendo la consulta y participación de los/las trabajadores/as y, cuando existan, de los representantes de los/las trabajadores/as en las cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ **Promover la implantación** de los controles y niveles de seguridad apropiados que permitan proteger todos los recursos de los sistemas de información y comunicaciones, así como la información procesada, almacenada o transmitida por estos. Velar por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, gestionando los incidentes de seguridad que puedan afectar a la información o los sistemas que la procesan, almacenan o transmiten.
- ✓ **Identificar, eliminar o mitigar** los riesgos de la interrupción de las actividades del negocio, así como asegurar las condiciones para la recuperación de la normalidad de las operaciones en los tiempos previstos, evitando o minimizado el impacto que pudiese causar a nuestros clientes la interrupción de la prestación del servicio.
- ✓ **Velar por la existencia** de los mecanismos necesarios que aseguran la continuidad de las actividades críticas de ILUNION Facility Services ante contingencias graves que afecten a los sistemas de información y comunicaciones, así como a la prestación de los servicios, permitiendo la recuperación de estos en un periodo de tiempo aceptable.
- ✓ **Revisar esta Política** para adaptarla a los nuevos objetivos de la organización en consonancia con nuestro principio de mejora continua, del desempeño ambiental, energético y de seguridad y salud en el trabajo, así como el desempeño de la seguridad de la información y continuidad del negocio.
- ✓ **Incorporar TODOS estos principios** dentro de la Cultura de ILUNION Facility Services, velando por la reputación e imagen de ILUNION.

Dar cumplimiento a esta Política es responsabilidad de todas las personas que trabajan en **ILUNION Facility Services**.

Como instrumento para la aplicación de nuestra Política, hemos implantado un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio en base a los requisitos de las Normas **UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, UNE-EN ISO 45001, UNE-EN ISO/IEC 27001 y UNE-EN ISO 22301**, apropiado a la naturaleza y magnitud de nuestra organización en busca de la mejora continua y en camino hacia la excelencia.

La Dirección General se compromete al mantenimiento continuo del SIG para garantizar su adecuación a la presente Política, dándola a conocer y quedando a disposición de los distintos grupos de interés.



**DIRECCIÓN GENERAL Facility Services**

Enero 2024