

## POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

**AMSTRO** es el resultado de la unión de las empresas de BPO y servicios jurídicos de Arnal (Gestarnal 1 SA) y Moner Consulting SLP. Esta integración de las compañías fue consecuencia de la voluntad de sumar conocimiento profesional y aunar esfuerzos en aras de lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

La unión consolidó la apuesta por la profesionalización y aportación de conocimiento en la prestación de los servicios mediante un gran equipo formado por abogados, gestores, economistas, técnicos informáticos y administrativos.

**AMSTRO** pone a disposición de sus clientes un alto grado de experiencia y de cualificación profesional con el objetivo de prestar un servicio eficiente y de la máxima calidad.

**AMSTRO**, afronta el objetivo de adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y de la sociedad para, de esta forma, ser un modelo de referencia en conocimiento profesional, servicio e innovación.

La Dirección de **AMSTRO** entiende que los tiempos actuales requieren una adecuación importante de la prestación de los servicios y, además, el entorno del mercado, así como el volumen que se ha adquirido, requieren potenciar todo aquello relacionado con la marca, la organización interna, la tecnología, la sostenibilidad y el posicionamiento de mercado. Los cambios que se afrontan refuerzan la apuesta por la calidad, el compromiso medioambiental y la obtención de un alto grado de satisfacción de nuestros clientes.

Conscientes de la importancia de nuestro compromiso con el cliente, estructuramos nuestro desarrollo a través de un Sistema de Gestión Integral conforme a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, basado en los siguientes principios:

- COMPROMISO con nuestros clientes y partes interesadas, cumpliendo siempre con sus exigencias y requisitos con el objetivo de satisfacer sus necesidades, respetando los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, manteniendo siempre un comportamiento ético y responsable.
- Identificar el contexto de nuestra organización y determinar los riesgos y oportunidades con el fin de conseguir una MEJORA CONTINUA de la organización. Considerando la CALIDAD, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN como elemento estratégico en la organización y concienciar y motivar a los profesionales sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema integral que permita la consecución de nuestros objetivos.
- Entendemos que los servicios profesionales, en su versión más actual, necesitan de un profundo componente de INNOVACIÓN, no sólo reducida al ámbito del uso de las tecnologías, sino también en la búsqueda de nuevas fórmulas para prestar los servicios, más acordes con las expectativas que los clientes tienen acerca de nuestra actuación.

- **IMPLICACIÓN** de todo el personal en la consecución de nuestros objetivos internos y hacer partícipes a todos y cada uno de los empleados en la mejora de la empresa, realizando un **TRABAJO EN EQUIPO**.
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA**, ya que cada uno de nuestros clientes disponen de una persona o departamento de contacto que gestionará su caso y le atenderá, informará y asesorará en cualquier punto de la tramitación. Estará a su disposición para aclarar cualquier duda que pudiera surgir.
- Fomentar y promover la **PREVENCIÓN** integral, mediante la protección activa de la seguridad y salud de los trabajadores.
- El equipo humano que forma **AMSTRO** posee un alto grado de conocimiento y amplia **EXPERIENCIA**, lo que le garantiza una alta profesionalidad durante todo el proceso. Disponemos de herramientas tecnológicas que nos permiten un seguimiento y control del proceso de trabajo para evitar errores y disfunciones, prestando un mejor servicio y una mejor información a nuestros clientes.
- Promocionar la cultura de la **SOSTENIBILIDAD**, a través de acciones como la reducción de uso del papel, fomentar el reciclaje, optar por proveedores de proximidad para reducir las emisiones, reducción de plástico con la instalación de fuentes de agua.
- Adhesión al Pacto de las Naciones Unidas y alinear nuestra estrategia trabajando Objetivos de Desarrollo Sostenible el fin de la pobreza, la educación de calidad, la igualdad de género, la innovación, la ética y legalidad, y las sinergias que nos permitan lograr nuestros objetivos, demostrando nuestro compromiso por la Responsabilidad Social Corporativa y con la sociedad.
- Garantizar la **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** mediante controles y políticas que nos permiten asegurar la integridad y confidencialidad de nuestros datos y la de nuestros clientes.
- Asegurar la **CONTINUIDAD** de nuestro negocio mediante un plan que identifica y analiza los potenciales riesgos que puedan afectar al mismo aplicando las medidas y estrategias necesarias para poder cumplir con los compromisos de nuestros clientes.

Para llevar a cabo todo lo anterior, la Propiedad y la Dirección establecen todos los medios y recursos necesarios para su implementación, así como para que esta política sea conocida, entendida y llevada a la práctica por todos los niveles de la organización.

*Barcelona, 6 de septiembre 2023*

**Albert Borrás Arnal**  
CEO