

# **Política de Calidad y Medio Ambiente**

**ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015**

Política general del Sistema de gestión integrado calidad y ambiental (Id: C500/ene25)

## Detalles del documento

<b>Título del documento</b>	Política de Calidad y Medio Ambiente
<b>Ámbito de aplicación</b>	Ista Metering Services España S.A.
<b>Tipo de documento</b>	Política
<b>Nivel de confidencialidad</b>	Interno / Aenor
<b>Documentos relacionados</b>	ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015
<b>Responsable del documento</b>	Dirección general

## Histórico de cambios

Versión	Fecha	Estado del documento	Documentos reemplazados
C500/ene25	01/05/2025	Aprobado	Política de calidad y ambiental de enero 2024

## Tabla de contenidos

<b>1</b>	<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
1.1	Certificación ISO 9000.....	4
1.2	La Marca N de AENOR .....	4
1.3	Certificación ISO 14000 .....	4
1.4	Integración de la protección del medio ambiente.....	4
<b>2</b>	<b>Política de Calidad .....</b>	<b>5</b>
2.1	El cliente está en el centro. ....	5
2.2	El cambio empieza en nosotros.....	5
2.3	Excelencia e innovación en los servicios.....	5
2.4	Compromiso con el crecimiento.....	5
2.5	Servicios de control de energía .....	5
2.6	Aseguramos el cambio.....	5
<b>3</b>	<b>Política Ambiental .....</b>	<b>6</b>
3.1	Compromiso ambiental con el cliente .....	6
3.2	Uso de los recursos racionalmente .....	6
3.3	Cooperación con proveedores .....	6
<b>4</b>	<b>Compromiso con la mejora continua y el cumplimiento legal.....</b>	<b>7</b>

## 1 Introducción

### 1.1 Certificación ISO 9000

La política de calidad es la base de nuestro sistema de gestión ISO 9000 y la mejora continua, muestra nuestro compromiso con el cliente, la excelencia del servicio, la innovación, la preparación para la demanda, los servicios de energía y la transición digital, la búsqueda continua de nuevas oportunidades y el aseguramiento de recursos; así como el compromiso de cumplimiento legal.

La certificación ISO 9000 se consigue año tras años exámenes independientes por la entidad AENOR y demuestra nuestro cumplimiento con los estándares definidos en la regulación, la política, la propia norma, contratos y nuestros procedimientos y protocolos

### 1.2 La Marca N de AENOR

Nos diferencia claramente del mercado ya que fuimos la primera empresa en conseguirla en el entorno de la repartición de costes de calefacción en España.

Desde entonces y cada año pasamos exigentes auditorías que demuestran al mercado el cumplimiento del estándar al contar con el servicio certificado

### 1.3 Certificación ISO 14000

La política ambiental es la base de nuestro sistema de gestión ISO 14000 y la mejora continua, muestra nuestro compromiso con el medio ambiente y la sociedad

### 1.4 Integración de la protección del medio ambiente

La protección del medio ambiente y la protección del clima son los principales elementos de nuestra estrategia corporativa y son tareas importantes a tener en cuenta en la gestión.

## 2 Política de Calidad

### 2.1 El cliente está en el centro.

Reducimos la complejidad y nos centramos lo esencial. Somos transparentes y rápidos en la toma de decisiones en base a las necesidades de nuestros clientes. Hacemos consciente a los clientes de nuestro desempeño y capacidad de innovación.

### 2.2 El cambio empieza en nosotros

Fomentamos una cultura de compañía basada en los principios de trabajo en equipo, transparencia y comunicación, y una continua ambición por cambiar las cosas a mejor, en la que cada miembro entiende qué valor agrega y se sienta valorado en esa contribución

### 2.3 Excelencia e innovación en los servicios

Mejoramos continuamente la calidad de servicio y la gestión de reclamaciones, buscando en todo momento nuevas oportunidades que atiendan a las necesidades de nuestros clientes, multiplicando nuestros negocios con rapidez

### 2.4 Compromiso con el crecimiento

Tenemos un fuerte compromiso con el crecimiento continuo y sostenido en nuestro mercado principal, así como consolidamos alianzas y realizamos una intensa actividad comercial en el mercado, fomentando la expansión del Sistema radio como elemento clave para la excelencia en el servicio y la base para nuevos servicios y ampliación de los existentes.

### 2.5 Servicios de control de energía

Abordamos sistemáticamente las oportunidades comerciales en el mercado residencial, comercial e Industrial en materia de eficiencia energética con sistemas innovadores que identificamos y mejoramos continuamente.

Estamos en búsqueda continua de incrementar nuestra oferta de valor al cliente, fundamentalmente a través de la digitalización de servicios en comunidades de propietarios, y siempre dentro de criterios de sostenibilidad y ahorro energético.

### 2.6 Aseguramos el cambio

Conseguimos suficiente capacidad humana y técnica para cubrir la demanda de crecimiento, a través de la formación, recursos, logística, sistemas informáticos, flujos de material y económicos; con acciones que mejoran día tras día la eficiencia y escalabilidad de nuestras operaciones. Garantizamos que las infraestructuras son suficientes, seguras y funcionan adecuadamente para facilitar nuestra actividad diaria.

### 3 Política Ambiental

#### 3.1 Compromiso ambiental con el cliente

Concienciamos continuamente el cliente en el ahorro de los recursos y la eficiencia energética.

#### 3.2 Uso de los recursos razonablemente

El uso responsable de la energía, agua y materias primas es un elemento clave para nosotros. Por lo tanto, nos esforzamos en nuestras acciones corporativas para evitar o reducir al mínimo tanto como los posibles impactos negativos sobre el medio ambiente.

#### 3.3 Cooperación con proveedores

La cooperación con nuestros proveedores se mantiene en la base de nuestro "Código de Proveedores". Este Código compromete a garantizar el uso responsable de los recursos y evitar o minimizar los impactos ambientales.

## 4 Compromiso con la mejora continua y el cumplimiento legal

Mediante un compromiso firme con la mejora continua, la eficacia del Sistema de gestión de calidad y ambiental, la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, para lo cual observamos minuciosamente el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación y otros que la organización suscriba.

Esta política el marco de referencia para la definición de los objetivos del Sistema de calidad y ambiental.