

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

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

1	Introducción.....	4
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
2	Política de Calidad	5
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
3	Política Ambiental	6
3.1	Compromiso ambiental con el cliente	6
3.2	Uso de los recursos racionalmente	6
3.3	Cooperación con proveedores	6
4	Compromiso con la mejora continua y el cumplimiento legal	7

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

3.2 Uso de los recursos racionalmente

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.