

## Política Integrada de Acierta Asistencia, S.A.

**Acierta Asistencia**, es una empresa del Grupo Caser (Grupo Helvetia) dedicada a la comercialización de servicios de Facility Management, Call Center, Real Estate y servicios de valor añadido y asistencia a particulares, grandes colectivos y pymes.

Como empresa en continuo crecimiento y expansión, es consciente de la responsabilidad que tiene con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y el resto de grupos de interés, en asuntos relacionados con la seguridad y salud, el medioambiente, gestión de la energía y la calidad, y por ello está orientada y comprometida en el cumplimiento de los siguientes **PRINCIPIOS**:

1. **Fomento de la Cultura Preventiva.** Concienciar a todas las personas de la importancia de trabajar en un entorno seguro y saludable. Dotar de normas, procesos, instalaciones y equipos de trabajo que interactúen con los trabajadores de forma que garanticen su seguridad y salud, minimicen los riesgos y eviten los accidentes.
2. **Promoción de la Concienciación Ambiental y energética.** Concienciar a nuestros trabajadores y a todos nuestros grupos de interés de la necesidad de dar un enfoque sostenible a nuestras actividades, mediante la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos naturales y la generación de residuos que no comprometa a las generaciones futuras y uso eficiente de la energía.
3. **Garantía de Servicios Profesionales y de Calidad.** Disponer de un equipo de profesionales altamente cualificado que proporcione a nuestros clientes los servicios solicitados, conforme a los estándares y niveles de calidad establecidos en contrato.
4. **Cumplimiento de Requisitos.** Garantizar el cumplimiento de nuestras políticas y procedimientos internos, así como de normas y requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización haya determinado como propios.
5. **Valor de Futuro.** Impulsando la mejora continua de todos nuestros servicios y procesos, teniendo en cuenta las necesidades, expectativas y demandas de nuestros clientes, proveedores, accionistas o la propia sociedad, y gestionando el desarrollo del talento y habilidades profesionales de nuestros trabajadores.
6. **Mejora de la Competitividad.** Mediante el incremento del conocimiento estratégico del sector y las demandas de la sociedad, el desarrollo de las competencias de nuestros empleados, y el uso de la innovación y la tecnología, conseguiremos ofrecer una amplia cartera de servicios con el mejor equipamiento y profesionales de primer nivel.
7. **Responsabilidad Social Corporativa (RSC).** Compromiso con la generación de un impacto positivo en la sociedad, a través tanto de operaciones internas como en sus relaciones externas. Esto implica la adopción de prácticas éticas y sostenibles que beneficien a la comunidad, al medio ambiente y a los propios empleados.
8. **Implicación del personal.** Compromiso de promover la implicación y concienciación del personal mediante la formación continuada de sus trabajadores, así como compromiso para la consulta y participación de los trabajadores y de los representantes de los trabajadores.
9. **Gestión de la energía:** Mejora de la eficiencia energética mediante la adquisición de productos y servicios eficientes energéticamente, apoyando actividades de diseño que consideren la mejora del

desempeño energético y promoviendo una conducta medioambiental y de eficiencia energética responsable en nuestros trabajadores y colaboradores.

10. **Objetivos:** Establecer, implementar y mantener objetivos y metas desafiantes y compatibles con el resto de los objetivos de la organización, asegurando la disponibilidad de información y de los recursos necesarios para alcanzarlos, integrando el desempeño ambiental y energético en las decisiones estratégicas del negocio.

**Acierta Asistencia** asume el reto de mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de empresa fijando objetivos, estableciendo indicadores para el seguimiento, implementando las acciones necesarias de mejora y potenciando la innovación, la prevención y la protección tanto de las personas como de nuestro entorno.

Nuestro compromiso con la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la eficiencia energética se extiende más allá de las normas y regulaciones. Alineados con los objetivos globales **de sostenibilidad y frente al desafío del cambio climático**, nos comprometemos a reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, optimizar el uso de los recursos energéticos y promover prácticas responsables que contribuyan activamente a la mitigación del cambio climático, garantizando un entorno seguro y saludable para nuestros empleados y las comunidades en las que operamos.

**Acierta Asistencia** considera esta política apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos y oportunidades, y la pone en conocimiento a todos sus empleados, clientes, proveedores y cuantas partes interesadas puedan afectar o verse afectados por ella, siendo responsables de aplicarla y conseguir los niveles de excelencia marcados. Es responsabilidad de cada trabajador saber adaptar estos principios a sus funciones y responsabilidades, y de saber transferirlos y facilitarlos a sus colaboradores.

**Mar Martínez Valenciano**

**Director General de Acierta Asistencia**

**Julio 2025**