

# POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

Enero 2025



 **Up**  
Spain

# POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

La Política de Gestión Integral está **enfocada a la implantación de un Sistema de Gestión Integral**, con la finalidad de dar confianza a los clientes de Up Spain y a otras partes interesadas como pueden ser sus empleados, colaboradores de negocio, proveedores, propietarios, la administración en sus diferentes ámbitos y otras entidades de control como las certificadoras.

La Seguridad de la Información y la Calidad del Servicio, significan para **Up Spain el objetivo final para satisfacer al cliente** en su actividad principal de:

- Emisión y reembolso de vales y gestión de tarjetas prepago, de productos y servicios para empresas, colectivos e instituciones.
- La comercialización de dichos productos y la puesta a disposición del cliente de establecimientos para la utilización de estos.

Basadas en las normas **UNE-EN ISO 9001 y UNE-ISO/IEC 27001**.

UP SPAIN está certificado en el estándar internacional de gestión y mejora **IGNet SR10, Medalla de Plata de ECOVADIS y miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, gracias al cual gestiona aspectos relevantes de sostenibilidad y de las relaciones con los grupos de interés, comprometidos con la importancia de abordar el cambio climático y contribuir a la transición ecológica (Política de Acción Climática y Alineación con los ODS Up Spain).

La Política de Gestión Integral, orientada a la mejora continua, se basa en el **análisis de riesgos y oportunidades** como herramienta para **lograr un Sistema de Gestión eficaz** y que se sostiene en los siguientes pilares:

- **Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes**, convirtiendo estas necesidades y expectativas en requisitos que formen el punto de partida para la prestación del servicio.
- **Disponer de personal formado y cualificado** y de los medios y recursos que sean necesarios para la prestación del servicio encomendado por el cliente.
- **Identificar y cumplir la legislación**, los reglamentos y las normas que sean aplicables a los productos y servicios a suministrar a los clientes.
- **Implantar las acciones correctivas y preventivas necesarias**, para la eliminación y prevención de las no conformidades y reclamaciones, quejas o sanciones de sus clientes o partes interesadas, con el fin de conseguir una mejora continua de los procesos de servicio.

- **Aumentar y consolidar la imagen de Up Spain** mediante la consecución de los requisitos establecidos para el servicio con el objetivo de lograr la mejora de la satisfacción de los clientes.
- **Mejorar de manera continua** a través del seguimiento de los elementos del sistema de gestión (objetivos, indicadores, controles, formación, etc.) que permita avanzar en la mejora de los procesos y en la prevención de las actividades del servicio a los clientes y grupos de interés.
- **Salvaguardar los parámetros de seguridad** de los activos de información de Up Spain en función de su confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad.
- **Desarrollar sus actividades con el debido respeto por la protección del medio ambiente** mejorando continuamente sus prácticas en este ámbito fomentando el desarrollo sostenible y la prevención de la contaminación
- **Cumplir los requisitos legales aplicables** y otros a los que se suscriba relacionados con sus aspectos sociales y ambientales.

La Política de Gestión Integral es el **marco en el cual se apoya Up Spain para establecer sus objetivos de gestión**. Los objetivos, junto con el responsable de su seguimiento y la periodicidad de este se desarrollan en la intranet y en el sistema de información.

Esta Política es **revisada de forma periódica por la Dirección General** para conseguir una continua adecuación a las necesidades de Up Spain y a las expectativas de los clientes y de las partes interesadas.

Para cumplir este apartado del Manual de Gestión Integral **es necesaria la participación de todo el personal que pertenece o colabora con Up Spain** estando obligados a asumir la parte que a cada uno le corresponde para mejorar la posición y el prestigio en el mercado.

La Política de Gestión Integral es **comunicada a todos los niveles**, mediante la difusión en la intranet, en la web corporativa y a la entrada de los edificios de Up Spain.