



UP SPAIN

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

DICIEMBRE 2023

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:

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

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 IQNet SR10, Medalla de Oro 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 logra 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.

En Madrid, 01 de diciembre de 2023

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Ana Isabel Iglesias', enclosed within a circular blue ink stamp.

Ana Isabel Iglesias
CEO UP Spain