

## POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

**Diusframi S.A.U.**, como parte del conglomerado de empresas de Grupo Diusframi, dirige su actividad a diferentes sectores, con especial foco en el mundo de los medios de pago, ofreciendo servicios integrales de mantenimiento, emisión de tarjetas, desarrollos tecnológicos, help desk, servicios back office para gestión de reclamaciones de pagos con tarjeta y gestión de créditos al consumo.

Su Dirección establece, mantiene y mejora un Sistema de Gestión Integrado, el cual sustenta un compromiso permanente con la calidad y el respeto al medio ambiente en el desarrollo de sus actividades. Con el objetivo de contribuir a una integración con criterios de desarrollo sostenible y de demanda social, la Dirección se compromete a asumir de forma sistemática los siguientes principios que conforman la presente Política:

- Es nuestro compromiso dar el mejor servicio a nuestros clientes, satisfacer sus necesidades y cumplir con sus requisitos de forma permanente.
- Nuestra compañía se fundamenta, a través de la mejora continua, en dar la mejor calidad de servicio y tiempo de respuesta para cada cliente.
- La protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, y la satisfacción permanente del cliente se considera una importante responsabilidad de la Dirección, por lo que velamos por que esta se lleve a cabo a través de objetivos y metas medioambientales y de calidad en todas las funciones y áreas de actividad de la empresa, realizando un seguimiento de los mismos.
- La Dirección se compromete a implantar y mantener un sistema de mejora continua acorde a las normas ISO y en cumplimiento de la normativa legal reglamentaria aplicable en materia de Calidad y Medio Ambiente, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión integrado.
- Velamos porque nuestros procesos generen el menor número de defectos o no conformidades tanto en materia de calidad, como en materia de medio ambiente, para impedir y minimizar posibles impactos ambientales, garantizando de esta manera una sostenibilidad en nuestra actividad.
- Actuar en las anomalías e incidencias que puedan surgir en la ejecución de los procesos, en su comunicación, documentación y resolución.
- Cumplir con todos los requisitos que sean aplicables a nuestra actividad: requisitos legales, requisitos del cliente y cualquier otro requisito asumido por Diusframi.
- Nos comprometemos a crear un entorno de trabajo que fomente la participación de nuestros trabajadores de cara a lograr la satisfacción de nuestros clientes, y que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje una sensibilización medioambiental, de acuerdo con esta política.

Esta Política de Calidad y Medio Ambiente es el marco de referencia para la realización de todas las actividades, a partir de la cual se establecen los planes y metas específicos para cada ejercicio, y es, al menos, anualmente revisada, permitiendo mejorar continuamente en nuestras actuaciones.

**Misión:** Ofrecer soluciones innovadoras y servicios de valor a la medida de cada uno de nuestros clientes según sus necesidades, acompañándolos durante todo el proceso, con el compromiso de ofrecer en todo momento la excelencia y calidad que son nuestra seña de identidad.

**Visión:** Queremos ser la empresa de tecnología y servicios más reconocida en el sector de los medios de pago por el valor que aportamos, la calidad y especialización de nuestros productos y servicios, así como por la innovación que aparece en nuestros procesos y herramientas tecnológicas utilizadas.

### Valores:

- Integridad demostrada cada día.
- Cercanía con nuestros clientes.
- Compromiso con nuestro equipo humano, accionistas y clientes.
- Responsabilidad con la sociedad y con el medio ambiente.
- Excelencia en la calidad y nuestros niveles de servicio.
- Innovación continua y transversal, que nos haga diferentes.

Fdo.: José Luis Delgado  
Director General  
GRUPO DIUSFRAMI



Diusframi S.A.U.  
Rufino González, 32  
28037 Madrid

Abril 2024