

Cystelcom presenta

Responsabilidad Corporativa



“Innovación para su Contact Center”

Responsabilidad Corporativa

 Cystelcom

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Principios y valores.....	3
2.1. Desarrollo del capital humano	3
2.2. Salud y seguridad.....	3
2.3. Cuidado del medio ambiente	4
2.4. Satisfacción de sus clientes.....	4
2.5. Mejora de la imagen y la reputación	4
2.6. Cumplimiento de las Políticas de Seguridad	4

1. Introducción

La responsabilidad corporativa en **Cystelcom Sistemas** se basa en la sostenibilidad de nuestra actividad mediante el compromiso de la mejora continua, la innovación y el cumplimiento de las políticas sociales.

2. Principios y valores

2.1. Desarrollo del capital humano

El personal de **Cystelcom Sistemas** supone el pilar fundamental de su actividad. Contamos con un equipo de personas motivadas, preparadas y comprometidas, siendo este factor determinante para poder ofrecer un buen servicio al cliente.

Política interna para el desarrollo del capital humano:

- Formación continuada.
- Empleabilidad y perdurabilidad en el puesto de trabajo, buscando el desarrollo del puesto y de la persona.
- Delegación y trabajo en equipo, buscando la motivación y autorrealización.
- Transparencia y comunicación interna entre todos los niveles de la organización.
- Salarios justos, con políticas de retribuciones coherentes y transparentes.
- Política de reconocimiento del mérito.
- Igualdad de oportunidades y procesos de contratación responsables.
- Seguridad e higiene en los puestos de trabajo.
- Proceso equitativo de selección (respecto a la diversidad y la no discriminación por razones de origen, sexo, religión o condición).

2.2. Salud y seguridad

Nuestro compromiso es lograr un nivel de excelencia en términos de salud y seguridad mediante el cumplimiento de las siguientes pautas:

- Cumplir todas las normas y reglas vigentes sobre SSMA.
- Crear y mantener un entorno de trabajo seguro, evitando las lesiones de trabajo.
- Reducir residuos, emisiones y el uso de materiales tóxicos.
- Evaluar y gestionar nuestros riesgos de SSMA de forma apropiada.
- Eliminar riesgos excesivos de nuestros productos, actividades y servicios.
- Tratar los problemas de contaminación del centro de forma rentable y apropiada.
- Respetar los derechos e intereses medioambientales de nuestros vecinos.

2.3. Cuidado del medio ambiente

Preservación del medio ambiente, reduciendo el consumo de recursos naturales (evitando el despilfarro energético), consumo responsable de papel, la polución y vertidos.

2.4. Satisfacción de sus clientes

Creemos fielmente en la comunicación constante con nuestros clientes para detectar sus necesidades y analizar su nivel de satisfacción, para ello adoptamos los siguientes compromisos:

- Crear y ofrecer productos y servicios de calidad, seguros, fiables y a precios razonables.
- Entablar colaboraciones y alianzas con competidores, para reducir costes, rebajar precios y ofrecer nuevos productos y servicios imposibles de producir en solitario.
- Mantener relaciones mutuamente beneficiosas con nuestros socios comerciales y proveedores.
- Medición de la satisfacción de nuestros clientes.

2.5. Mejora de la imagen y la reputación

La imagen de marca y la reputación están entre las más valoradas fortalezas. Las buenas prácticas de marketing responsable son altamente visibles para los consumidores y tienen el potencial de fortalecer o fragilizar la opinión del público con respecto a una empresa o a su marca. Una buena reputación por integridad y un fuerte compromiso con los consumidores puede generar lealtad y confianza y proveer un espacio de confianza.

- Código de Conducta Publicitaria basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (*ICC International Code of Advertising Practice*) y en sus principios básicos de veracidad, legalidad, honestidad y lealtad de las comunicaciones comerciales.
- Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva (Confianza "On-line") que abarca las comunicaciones comerciales y los aspectos contractuales en las transacciones promocionales y/o comerciales a través de Internet y otros medios electrónicos, sin olvidar la salvaguarda de la protección de datos personales.

2.6. Cumplimiento de las Políticas de Seguridad

La Política de Seguridad tiene por objeto proteger los activos de información de **Cystelcom Sistemas**, así como los activos de información de nuestros clientes ante cualquier amenaza, sea interna o externa, deliberada o accidental.

La Política de Seguridad es de aplicación sobre todo el personal de **Cystelcom Sistemas** que afecta a cualquier tipo de información, tanto la que sea propiedad de **Cystelcom Sistemas** como la que, procedente de clientes, **Cystelcom Sistemas** utiliza o mantiene en custodia.

La política tiene como objetivos fundamentales:

- Proteger la información frente al acceso no autorizado.
- Garantizar la confidencialidad de la información.
- Mantener la integridad de la información.
- Cumplir los requisitos de negocio referentes a la disponibilidad de la información.
- Efectuar la gestión del riesgo necesaria para identificar y evaluar los riesgos de seguridad de forma que se puedan adoptar las medidas apropiadas.
- Aplicar la clasificación de los activos de información definida.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios vigentes del país, así como los requisitos contractuales sobre seguridad.
- Asegurar la formación obligatoria de todo el personal en materia de seguridad de la información.