AMSTRO

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

AMSTRO es una firma de servicios jurídicos y de externalización de procesos de negocio (BPO) con identidad propia. Nacida de la integración de Arnal (Gestarnal 1 SA) y Moner Consulting SLP, aquella unión, fruto de la voluntad de sumar conocimiento profesional y aunar esfuerzos, ha dado paso a una organización única, con una marca, una cultura y una forma de trabajar comunes a todos sus centros.

Nuestro equipo multidisciplinar, formado por abogados, gestores, economistas, técnicos informáticos y administrativos, comparte una manera propia de entender el servicio basada en la profesionalidad, el rigor, la cercanía con el cliente y la innovación.

AMSTRO pone a disposición de sus clientes un alto grado de experiencia y de cualificación profesional con el objetivo de prestar un servicio eficiente y de la máxima calidad.

AMSTRO afronta el objetivo de adaptarse a las nuevas necesidades del mercado y de la sociedad para, de esta forma, ser un modelo de referencia en conocimiento profesional, servicio, innovación y sostenibilidad.

La Dirección de **AMSTRO** entiende que el contexto actual, marcado por la transformación digital, la irrupción de la inteligencia artificial, las crecientes exigencias de clientes y reguladores y la emergencia climática, requiere seguir potenciando todo aquello relacionado con la marca, la organización interna, la tecnología, la sostenibilidad y el posicionamiento de mercado. Estos cambios refuerzan nuestra apuesta por la calidad, el compromiso medioambiental y la obtención de un alto grado de satisfacción de nuestros clientes.

Conscientes de la importancia de nuestro compromiso con el cliente, estructuramos nuestro desarrollo a través de un Sistema de Gestión Integral conforme a las normas ISO 9001 (Gestión de la Calidad) e ISO 14001 (Gestión Ambiental) en sus ediciones vigentes, y alineado con los estándares de seguridad de la información (ISO/IEC 27001) y continuidad de negocio (ISO 22301). Este sistema se basa en los siguientes principios:

- COMPROMISO con nuestros clientes y partes interesadas, cumpliendo siempre con sus exigencias y requisitos con el objetivo de satisfacer sus necesidades, respetando los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, manteniendo siempre un comportamiento ético y responsable.

- Analizar el contexto de nuestra organización, incluidas las cuestiones relacionadas con el cambio climático, y las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para determinar los riesgos y oportunidades y orientar la MEJORA CONTINUA del Sistema de Gestión Integral y de nuestro desempeño ambiental. Consideramos la CALIDAD, la SOSTENIBILIDAD y la SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN elementos estratégicos de la organización, y esta política es el marco de referencia para establecer y revisar nuestros objetivos.

- Impulsar una CULTURA DE CALIDAD y de comportamiento ético en todos los niveles de la organización, concienciando y motivando a los profesionales sobre su contribución a la eficacia del sistema y a la consecución de nuestros objetivos.

- Entendemos que los servicios profesionales, en su versión más actual, necesitan de un profundo componente de INNOVACIÓN, no sólo reducida al ámbito del uso de las tecnologías, incluido un uso responsable, transparente y supervisado de la inteligencia artificial, sino también a la búsqueda de nuevas fórmulas para prestar los servicios, más acordes con las expectativas que los clientes tienen acerca de nuestra actuación.

- IMPLICACIÓN de todo el personal en la consecución de nuestros objetivos internos y hacer partícipes a todos y cada uno de los empleados en la mejora de la empresa, realizando un TRABAJO EN EQUIPO.

- ATENCIÓN PERSONALIZADA, ya que cada uno de nuestros clientes disponen de una persona o departamento de contacto que gestionará su caso y le atenderá, informará y asesorará en cualquier punto de la tramitación. Estará a su disposición para aclarar cualquier duda que pudiera surgir.

- Fomentar y promover la PREVENCIÓN integral, mediante la protección activa de la seguridad y salud de los trabajadores y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

- El equipo humano que forma **AMSTRO** posee un alto grado de conocimiento y amplia EXPERIENCIA, lo que le garantiza una alta profesionalidad durante todo el proceso. Disponemos de herramientas tecnológicas que nos permiten un seguimiento y control del proceso de trabajo para evitar errores y disfunciones, prestando un mejor servicio y una mejor información a nuestros clientes.

- Proteger el MEDIO AMBIENTE y prevenir la contaminación, considerando la perspectiva del ciclo de vida de nuestros servicios y un uso responsable de la energía y de los recursos naturales.

- Contribuir a la lucha contra el CAMBIO CLIMÁTICO, midiendo y reduciendo progresivamente las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a nuestra actividad (consumo energético de oficinas y sistemas, desplazamientos y cadena de suministro), y preparando nuestros centros y operaciones para adaptarse a sus efectos, como los fenómenos meteorológicos extremos, mediante protocolos de actuación específicos.

- Promocionar la cultura de la SOSTENIBILIDAD, a través de acciones como la reducción del uso del papel y del plástico, con la instalación de fuentes de agua, el fomento del reciclaje y la elección de proveedores de proximidad para reducir las emisiones.

- Mantener nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y alinear nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el fin de la pobreza, la educación de calidad, la igualdad de género, la innovación, la acción por el clima, la paz, la justicia y las instituciones sólidas (ética y legalidad) y las alianzas que nos permitan lograr nuestros objetivos, demostrando nuestro compromiso con la Responsabilidad Social

Corporativa y con la sociedad.

- Garantizar la SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN mediante controles y políticas que nos permiten asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros datos y de los de nuestros clientes.

- Asegurar la CONTINUIDAD de nuestro negocio mediante un plan que identifica y analiza los potenciales riesgos que puedan afectarlo, incluidos los derivados de fenómenos climáticos extremos, aplicando las medidas y estrategias necesarias para poder cumplir con los compromisos con nuestros clientes.

Para llevar a cabo todo lo anterior, la Propiedad y la Dirección establecen todos los medios y recursos necesarios para su implementación, así como para que esta política sea conocida, entendida y llevada a la práctica por todos los niveles de la organización. Esta política se mantiene como información documentada, se comunica a todas las personas que trabajan para **AMSTRO** o en su nombre, está a disposición de las partes interesadas y se revisa periódicamente para asegurar su adecuación continua.

Barcelona, 6 de octubre de 2026

Albert Borrás Arnal
CEO