

BIKAINTRASUN POLITIKA:

*Kalitatea da gure bezeroak gustura ikustea gure zerbitzuak jasotzean dituztenean, **Bezeroa** baita gure jardueraren ardatza.*

*Horretarako, SPRIk konpromisoa hartu du **Gobernu Korporatiboko** praktikak aplikatzeko Administrazio Kontseiluaren eta kudeaketa taldearen funtzionamendu eta lan ona bermatzeko, oinarritzko erreferentziatzat harturik onartuak dauden Administrazio Kontseiluaren Araudia eta Jokabide Kode Etikoa.*

*Era berean, **Barne Kontrol** sistema bat ezarri da gure helburu orokorrak eta legea betetzen direla bermatzeko, eta barne prozedurak abiarazi dira SPRIren negozioak eta jardunak berekin dakartzaten arriskuak minimizatzeko.*

*Gure zerbitzuen Kalitatea estuki lotuta dago erantzukizunez eta profesionaltasunez lan egiten duen **giza taldearen** kalitatearekin, beren helburua delarik gure zerbitzuen kalitatea lortzea, mantentzea eta hobetzea, balio erantsia emanez eskainitako zerbitzuari. Giza taldearen garapena printzipio hauetan oinarritzen da: aukera berdintasuna eta bazterkeriarik eza edozein esparrutan. Horretarako, SPRIk konpromisoa hartu du jarrera gatazkatsuak edo jazarpenezko jarrerak prebenitzeko eta gerta daitezkeen kexei aurre egiteko.*

*Gure **hornitzaileak** gure zerbitzuen funtsezko zati bat dira eta eragin zuzena dute gure bezeroen asebetetzean. Beraz, elkarrekiko konfiantzan, beharrezko den gardentasunean eta tratu berdintasunean oinarritutako harremanak sortzen dira.*

***Ingurumenaren** kudeaketa helburu estrategikoa da SPRIrentzat eta horregatik ahalegina egiten dugu baliabideak eraginkortasunez erabiltzeko, gure jarduerak ingurumenean eragiten dituen inpaktuak ebaluatzen ditugu inpaktu horiek prebenitzeko, desagerrarazteko edo minimizatzeko eta legezko ingurumen baldintza guztiak nahiz sinatutako beste edozein baldintza betetzen ditugu.*

*SPRIko Zuzendaritza bere langileen **segurtasunaz eta osasunaz** kezkatzen da eta, kezka horri erantzunez, Laneko Arriskuak Prebenitzeko Legean ezarritako arauak beteko ditu eta, betepen hori aprobetxatuz, ahalik eta gehien hobetuko ditu gure langileen lan baldintzak.*

*SPRIren **Erantzukizun Sozialaren** xedea da gure jarduera modu eraginkorrean garatzea, ahalegina eginez eskura ditugun baliabideak optimizatzeko, ekonomi, ingurumen eta gizarte arloetan sostengarri izateko, eta gardentasunez komunikatzeko, hau da, gure jarduerari buruzko informazio garrantzitsua eta egiazkoa eskaintzeko.*

Eta hori guztia helburu hau lortzera bideratuta dago: bere ikuspegia eta Misioa gauzatzea eta emaitza bikainak lortzea, politika eta estrategia, erakundeko pertsonak, baliabideak eta prozesuak bultzatu eta zuzenduko dituen lidergoaren bitartez.



Alexander Ayriola Lizarriturri.
Zuzendari nagusia

POLITICA DE EXCELENCIA:

*La Calidad es la satisfacción de nuestros clientes al recibir nuestros servicios, situando a nuestro **Cliente** en el eje central de nuestra actividad.*

*Para ello, SPRI se compromete a adoptar prácticas de **Gobierno Corporativo** que velen por el buen funcionamiento y desempeño del Consejo de Administración y del equipo de gestión, tomando como referencias básicas el Reglamento del Consejo de Administración y el Código Ético de Conducta aprobados.*

*Asimismo se ha establecido un sistema de **Control Interno** como elemento clave para asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos generales y contribuir al cumplimiento legal, con procedimientos internos que minimicen los riesgos inherentes al negocio y operativa de SPRI.*

*La Calidad de nuestros servicios está íntimamente unida a la calidad del **Equipo Humano** que trabaja con responsabilidad y profesionalidad, con el objetivo de conseguir, mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios, dando valor añadido al servicio prestado. El desarrollo del equipo humano se basa en los principios de la igualdad de oportunidades y la no discriminación en cualquier ámbito. Para ello, SPRI se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de conflictividad y/o acoso y afrontar las quejas que puedan producirse.*

*Nuestros **Proveedores y Suministradores** son parte fundamental de los servicios que ofrecemos y con influencia directa en la consecución de la satisfacción de nuestros clientes, por lo que se establecen relaciones basadas en la confianza mutua, la transparencia necesaria y la igualdad de trato.*

*La gestión del **Medio Ambiente** es un objetivo estratégico de SPRI, para lo cual se promueve una utilización eficiente de los recursos, se evalúan los impactos ambientales ocasionados por nuestra actividad con el fin de prevenirlos, eliminarlos o minimizarlos y se cumple con los requisitos legales ambientales y otros que la organización suscriba.*

*La Dirección de SPRI dentro de la natural preocupación por la **Seguridad y Salud** de sus trabajadores, no sólo pretende dar cumplimiento a las prescripciones establecidas por la Ley en materia de Prevención de Riesgos Laborales, sino que además pretende, aprovechando dicho cumplimiento, mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral de nuestros trabajadores.*

*La **Responsabilidad Social** de SPRI se basa en desarrollar nuestra actividad de forma eficiente, tratando de optimizar los recursos disponibles, siendo sostenibles en los ámbitos económico, ambiental y social, y comunicando de manera transparente, información relevante y veraz sobre sus actividades.*

Todo ello para hacer realidad su Visión y Misión, logrando unos resultados excelentes mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y la estrategia, las personas de la organización, las alianzas, los recursos y los procesos.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Arriola", is written over the printed name and title.

Alexander Arriola Lizarriturri.
Director General