

Ante la necesidad de ser competitivos en un mercado de servicios a las telecomunicaciones cada vez más exigente y comprometidos con la sostenibilidad, la Dirección de ALTEL establece esta Política Integrada de Gestión adecuada al contexto, naturaleza y magnitud de nuestros riesgos, oportunidades e impactos, alineada con la dirección estratégica y los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, UNE19601:2017 y los de nuestros clientes.

La Dirección de ALTEL se compromete a que esta Política sea comunicada, entendida, aplicada y mantenida en todos los niveles de la organización, promoviendo la participación de las personas trabajadoras y demás partes interesadas pertinentes; y asume los siguientes compromisos:

1º Satisfacción del cliente y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. Garantizar de forma permanente la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos acordados, así como de los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables a nuestras actividades y servicios, trabajando de manera sistemática en la prevención de errores y en la mejora continua.

2º Competitividad y enfoque a procesos. Mejorar la competitividad de la organización mediante la gestión eficaz de sus procesos, la prevención de fallos, la eliminación de las causas que los originan y la aplicación de un enfoque basado en riesgos y oportunidades, minimizando los costes de la no calidad y mejorando la eficiencia del sistema de gestión.

3º Formación, competencia y participación del personal. Reconocer al personal como el principal activo de la organización, garantizando su competencia mediante planes de formación continua y fomentando su implicación, participación y toma de conciencia en la mejora de los procesos, la calidad del servicio, la seguridad, la protección del medio ambiente y el cumplimiento normativo.

4º Seguridad y Salud en el Trabajo. Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, previniendo lesiones y el deterioro de la salud, mediante la eliminación de peligros y la reducción de los riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo. ALTEL se compromete a cumplir los requisitos legales y otros requisitos suscritos en materia de SST, a integrar la prevención en todas las actividades y niveles de la organización, y a garantizar la consulta y participación de las personas trabajadoras y, cuando proceda, de sus representantes.

5º Gestión ambiental. Proteger el medio ambiente mediante la prevención de la contaminación, la minimización de los impactos ambientales asociados a nuestras actividades, productos y servicios, y la mejora continua del desempeño ambiental, considerando una perspectiva de ciclo de vida y cumpliendo las obligaciones de cumplimiento ambiental aplicables.

6º Igualdad entre mujeres y hombres. Promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres mediante la integración de la perspectiva de género en la gestión de la empresa, apoyándose en su Plan de Igualdad y asignando los recursos necesarios para el desarrollo de las acciones derivadas del mismo.

7º Mejora continua. Impulsar la mejora continua del desempeño global de nuestros procesos, servicios y comportamiento ambiental mediante el establecimiento de objetivos medibles, el seguimiento de indicadores, la evaluación del desempeño, el análisis de resultados y la toma de decisiones basadas en datos objetivos.

8º Cultura de cumplimiento y prevención de delitos. Fomentar una cultura ética y de cumplimiento, orientada a prevenir, detectar y reaccionar ante posibles conductas ilícitas. ALTEL se compromete a mantener y mejorar su sistema de gestión de *compliance* penal, alineado con el Código Penal español y con estándares internacionales, estableciendo medidas de vigilancia y control adecuadas, promoviendo la tolerancia cero frente a conductas delictivas y garantizando la actuación ante cualquier incumplimiento.

Los objetivos del sistema de gestión integrado se establecen y revisan periódicamente por la Dirección, asignando los recursos necesarios para su cumplimiento y comunicando los resultados a toda la organización, fomentando la participación, la transparencia y la mejora permanente.

La presente Política es revisada periódicamente para asegurar su adecuación continua al contexto de la organización, a las expectativas de las partes interesadas y a los requisitos aplicables.

Vitoria-Gasteiz, a 13 de marzo de 2026

Fdo.: Director General