

## POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

Como parte de su compromiso continuo con el desarrollo sostenible, así como con los distintos requerimientos de sus *stakeholders*, **HEURA** ha desarrollado la siguiente Política Corporativa de Sostenibilidad que establece los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión de las prácticas de sostenibilidad que asume y sirven como base para la integración de las mismas en su *Core Bussines* y en su Estrategia.

De esta manera se pretende favorecer una cultura sostenible que contribuya a la creación de valor sostenible para los distintos *stakeholders* (trabajadores, proveedores, la sociedad en general, con los socios de la empresa y el medio ambiente) con los que **HEURA** desarrolla sus actividades y sitúa la empresa como referente de las mejores prácticas en los sectores de actuación que opera, siendo parte fundamental de su estrategia de calidad en el servicio, mejorando así su competitividad mediante la consolidación de su reputación corporativa.

La definición, ejecución, el seguimiento y la supervisión de los objetivos y principios contenidos en esta política son **Responsabilidad de la Dirección de HEURA**.

Esta Política de Sostenibilidad, que es parte de las Políticas Corporativas de la empresa tiene como principales objetivos:

- 1.- Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos mediante la prestación de servicios de calidad y respetuosos con el medio ambiente.
- 2.- Mejorar la competitividad mediante la asunción de prácticas de gestión basadas en la innovación, la productividad, la rentabilidad y la sostenibilidad.
- 3.- Gestionar de forma responsables los riesgos y oportunidades derivados de la evolución del entorno, maximizando los impactos positivos de sus actividades y minimizando los negativos.
- 4.- Fomentar una cultura de comportamientos éticos basados en la credibilidad, la confianza y la transparencia para consolidar las relaciones con los *stakeholders* y dar respuesta a sus necesidades y expectativas.
- 5.- Consolidar a la mejora de la reputación y del reconocimiento externo de **HEURA**.

Para conseguir los objetivos y los principios generales de actuación detallados anteriormente, **HEURA establece los siguientes principios y compromisos de actuación con sus grupos de interés:**

## 1. Con los socios

**HEURA** está decidida a adoptar los estándares mas exigentes en sus relaciones con los socios y en particular **adquiere los siguientes compromisos:**

- Garantizar el ejercicio de los derechos y las obligaciones de los socios de **HEURA** basándose en la buena fe y la transparencia reciproca.
- Garantizar la participación de los socios.  
Fomentar la implicación de los socios en los ámbitos de Gobierno Corporativo y la Responsabilidad Social.
- Trabajar para conseguir una rentabilidad sostenida acorde a los recursos invertidos.
- Actuar con absoluto respeto a la exigencias de transparencia, objetividad y fiabilidad.

## 2. Con las Sociedades o Comunidades donde desarrolla su actividad empresarial

**HEURA** actúa con plena consciencia de su entorno y de sus necesidades allí donde presta sus actividades y es por ello que asume los siguientes compromisos:

- Construir relaciones de confianza solidas con las comunidades donde **HEURA** desarrolla sus actividades y servicios.
- Armonizar las actividades a las distintas realidades sociales y culturales.
- Reforzar las relaciones de confianza con las distintas comunidades a través del apoyo a organizaciones sociales, entidades y asociaciones de referencia.
- Desarrollar programas de voluntariado corporativo que promueva la participación de los profesionales de **HEURA** en acciones solidarias, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente.

## 3. Con las cliente

**HEURA** trabaja para conocer las necesidades y las expectativas de sus clientes, ofreciéndoles así los mejores servicios y tratando en todo momento de conocer y cumplir con los requisitos y expectativas especificados por los mismos, así como con los requisitos legales y reglamentarios para incrementar su satisfacción. Por todo ello **HEURA** se compromete a:

- Cumplir las normativas sobre las actividades que presta en las instalaciones de los clientes.
- Velar por la protección de la salud y seguridad de sus clientes en los servicios que realiza en sus instalaciones.
- Establecer medidas necesarias para que se garantice la confidencialidad de los datos de sus clientes.
- Promover y garantizar la mejora continua en todas las áreas, tanto en el aprovisionamiento, como en la realización de las actividades y servicios contratados.
- Intentar que la calidad del servicio satisfaga al cliente, describiendo sus necesidades y escuchando atentamente sus quejas, reclamaciones, si las hubiera, así como sus sugerencias.
- Evaluar la calidad del servicio prestado al cliente.
- Aumentar el número de actividades de comunicación a realizar, intentando cumplir los plazos de ejecución de los mismos.
- Disminuir las incidencias o quejas que se produzcan en la realizaciones de los servicios realizados.

## 4. Con los empleados

Para **HEURA** su capital humano es una de sus principales fuentes de ventaja competitiva sostenible, dotándoles por lo tanto de un tratamiento estratégico, ofreciéndoles un entorno de trabajo seguro, fomentando su desarrollo como profesionales y personas, y favoreciendo la igualdad de oportunidades.

**HEURA** tiene como principales objetivos estratégicos del área de Personas y Valores, captar, desarrollar y retener el talento en la organización, haciéndoles partícipes de su proyecto de éxito empresarial y garantizándoles un puesto de trabajo digno y seguro, con unos salarios y prestación justas.

La interrelación de **HEURA** con sus empleados se desarrolla a través de sus Políticas de Personas y Valores que **se basa en los siguientes principios:**

- Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, y en especial, rechazando el trabajo infantil y forzoso y obligando y respetando la libertad de asociación y negociación colectiva.
- Reclutar, seleccionar y retener el talento, bajo un marco favorable de relaciones laborales basados en la igualdad de oportunidades y en la conciliación familiar y laboral.
- Impulsar la formación de los trabajadores, favoreciendo la promoción profesional a través de un plan de formación basado en las necesidades y expectativas. En concreto, la empresa garantiza que, a través de la formación de todos los trabajadores, se conoce la filosofía, requisitos y mecanismos de sostenibilidad establecidos y desarrollados a partir de esta política.
- Implementar prácticas y acciones para alcanzar el máximo nivel de seguridad y salud en el trabajo, tanto en sus instalaciones como en aquellas que presta servicio. Para ello, garantiza el cumplimiento de la legalidad vigente en materia de seguridad e higiene laboral, así como el desarrollo de un sistema de gestión que facilite la consecución de este compromiso.

## 5. Con los proveedores

Para la empresa es importante garantizar y asegurar que todos los agentes que participan en la cadena de valor de **HEURA** responden a la legislación vigente, los principios éticos y de responsabilidad social

Por ello, la empresa establece los mecanismos que garanticen que todos los agentes de la cadena de valor cumplen con los principios contenidos en el Código de Conducta del Proveedor, relativos a:

- Tratar a los proveedores con integridad y respeto, evitando actitudes abusivas e injustas.
- La ética empresarial y la gestión transparente.
- Las prácticas laborales dignas que garanticen prácticas de contratación responsable, dignas y justas, y la salud y seguridad de sus trabajadores en sus lugares de trabajo.
- El respeto por el medio ambiente y la minimización de impactos negativos en el mismo.
- La calidad y seguridad de los productos y servicios contratados, impulsando el respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional

## 6. Con el Medioambiente

**HEURA** pretende ser reconocida gracias a sus acciones de respeto del medio ambiente. Es por ello que se compromete a prevenir la contaminación y la gestión eficiente de los recursos naturales, ello se plasma en los siguientes principios de actuación fundamentales:

- Respetar el medio ambiente empleando de manera más racional los recursos y utilizando todos los mecanismos de control disponibles con el fin de minimizar la contaminación causada por la actividad que realiza.
- Disminuir los consumos de agua, electricidad, combustibles y papel, implantando medidas de prevención y concienciación medioambientales.
- Disminuir las cantidades de residuos peligrosos generados.
- Preservar la biodiversidad de los ecosistemas, paisajes y especies en los que desarrolla su actividad.
- Optimizar la gestión de las sustancias químicas utilizadas en las actividades y servicio que presta.
- Prevenir la contaminación, reduciendo gradualmente la intensidad de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) incrementando el consumo energético eficiente a partir de fuentes de energía renovables e introduciendo progresivamente tecnologías más eficientes.
- Optimizar la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos a través de sistemas implantados para la reducción de residuos, el uso de buenas prácticas y la utilización de materiales reciclados.

**Abril 2023**  
**DIRECCION GENERAL**

