

POLÍTICA INTEGRADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

SÍLICE (conformada por: Sílice Panamá, S.A., Sílice Colombia SAS y Sílice Tecnología y Servicios S.L.), en el marco de su compromiso con el diseño, desarrollo y operación de la plataforma PAU —orientada a transformar la atención al usuario mediante la automatización, la integración y optimización de la experiencia del cliente en sus diversos canales de interacción—, establece y mantiene un Sistema de Gestión Integrado (SGI) bajo los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, UNE-EN-ISO/IEC 27001 y UNE-EN-ISO/IEC 42001, de forma que se permita la consecución de los objetivos y metas establecidos conforme a las directrices de esta política.

Uno de los principales objetivos de SÍLICE es garantizar que los servicios brindados por la organización cumplan con los requisitos de calidad, seguridad de la información, sostenibilidad y gestión responsable de la inteligencia artificial establecidos en las normas de referencia, haciendo compatible la protección del entorno con el desempeño de nuestras actividades, desarrollando y operando nuestros sistemas de IA de forma ética, transparente y confiable, y asegurando la mejora continua de nuestros procesos y resultados.

De acuerdo con estos principios, **SÍLICE se compromete con:**

- **Calidad en los servicios prestados:** Asegurar la calidad en los trabajos realizados mediante la gestión y medición de los procesos, estableciendo las medidas necesarias para su mejora continua, y garantizando el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- **Satisfacción del cliente:** Desarrollar nuestras actividades asegurando la excelencia, el detalle y la respuesta oportuna, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- **Seguridad de la información:** Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, información y comunicaciones gestionadas por la empresa, aplicando los controles y medidas necesarias para protegerlos frente a riesgos internos y externos.
- **Protección del medio ambiente:** Integrar en nuestras operaciones la prevención de la contaminación, la optimización del uso de recursos, y la minimización y correcta gestión de los residuos generados en el desarrollo de nuestras actividades.
- **Adaptación a los cambios:** Mantener una cultura de flexibilidad y evolución, adaptándonos a nuevos contextos, tecnologías y necesidades de nuestros clientes y partes interesadas.
- **Legalidad y cumplimiento:** Cumplir todos los requisitos legales aplicables, así como otros compromisos y obligaciones que la organización suscriba, realizando verificaciones y evaluaciones periódicas del grado de cumplimiento.
- **Mejora continua:** Establecer objetivos de mejora periódicos y llevar a cabo auditorías internas y externas que verifiquen el cumplimiento y eficacia del Sistema de Gestión Integrado, con el fin de elevar el desempeño en seguridad de la información, calidad y medio ambiente.
- **Formación y sensibilización:** Proporcionar la formación, concienciación y sensibilización necesarias para que todo el personal, tanto propio como contratado, sea consciente de la importancia de su papel en el cumplimiento de los compromisos de seguridad, calidad y medio ambiente.
- **Recursos y soporte:** Proveer de los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios para facilitar que todo el personal alcance la excelencia en su trabajo y contribuya a los objetivos del sistema de gestión.
- **Gestión responsable de la Inteligencia Artificial:** Asegurar que el desarrollo, implantación y uso de los sistemas de inteligencia artificial se realicen conforme a principios éticos, de transparencia, trazabilidad, fiabilidad y seguridad, garantizando su alineación con los valores corporativos y el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y sociales aplicables. Promover la mejora continua del desempeño de estos sistemas, la protección de los datos, la no discriminación y la formación del personal en el uso responsable y seguro de las tecnologías de inteligencia artificial.

La política expresada en este documento se facilitará a cualquier parte interesada que la solicite.

Firmado:

La Dirección

4 de Agosto de 2026