

Política Integral de Gestión

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio, teniendo como palanca principal la calidad y la mejora continua en todos los ámbitos de nuestra actividad.

Modelo de Gestión

Desarrollar un modelo de gestión avanzado que pivotando sobre la Misión, Visión y Valores de la Compañía permita consolidar la posición de liderazgo de IMQ. Un modelo de gestión competitivo, que genere resultados y que tenga un impacto positivo en la sociedad. Apoyándose para ello en los siguientes pilares:

- Desarrollo de una estrategia sólida que permita sentar las bases de futuro.
- Poniendo como eje de la actividad al cliente, generando una experiencia que le sorprenda y supere sus expectativas.
- Las personas como motor para avanzar y conseguir los resultados esperados, trabajando en equipo y generando talento.
- Innovando para no quedarse atrás y garantizar un futuro sólido y sostenible.
- Siendo un agente clave en la generación de progreso socio-económico en el territorio. Con la sostenibilidad y el respeto del medio ambiente como elementos clave.

Medio Ambiente

Poner en marcha un enfoque proactivo en la protección del medio ambiente y en el uso responsable de los recursos energéticos en todas las actividades de la compañía. Dando respuesta a nuestro compromiso con el bienestar y el cuidado de las personas, y siendo conscientes de nuestra responsabilidad con el planeta.

- Integrar el sistema de gestión medio ambiental en la actividad corporativa de IMQ.
- Implementar tecnologías, prácticas y sistemas de gestión que mejoren la eficiencia energética, reduciendo el consumo innecesario y las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Fomentar el uso responsable de los recursos y abordar una adecuada gestión de los residuos.
- Proteger el medio ambiente, mitigar el cambio climático y preservar la biodiversidad.
- Promover una cultura de respeto medioambiental.

Innovación

Potenciar una cultura de innovación, creatividad y mejora continua, generando la capacidad para transformarse y adaptarse de forma ágil al futuro. Poniendo foco en cuatro objetivos principales: rentabilidad, transformación, experiencia y gestión.

- Posicionar a IMQ como empresa innovadora en el mercado.
- Potenciar la cultura de la innovación dentro de la Organización.
- Desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos de atención que generen valor.
- Mantener la posición de liderazgo en Euskadi en sus diferentes ámbitos de actividad.
- Establecer vínculos y modelos de colaboración que aporten una mayor capacidad para generar ideas, desarrollar talentos o atraer talento a la organización.

Continuidad de Negocio

Establecer las directrices de cara a asegurar una respuesta ágil y eficaz ante una situación que interrumpa los procesos críticos de la Compañía, generando las alternativas que garanticen la continuidad de su negocio y su recuperación.

- Determinar un sistema de gobierno que permita una gestión y supervisión integral.
- Identificar los riesgos de resiliencia operativa y continuidad de negocio.
- Mitigar esos riesgos implantando estrategias de recuperación de activos críticos.
- Velar por la protección de sus empleados, personal externo, proveedores y resto de personas que presten servicio en sus instalaciones.
- Proporcionar sus servicios a los clientes en los parámetros de tiempo, forma y calidad mínimos exigidos.
- Velar por la reputación e imagen de marca.

Seguridad de la Información

Definir el marco general necesario para garantizar una gestión eficaz de la seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como de promocionar el marco para el establecimiento de los objetivos de seguridad de la información de la Compañía.

- Establecer, implementar y monitorizar la gestión de la seguridad, asignando las personas y recursos adecuados para ello.
- Velar por la seguridad de la información en todos los procesos de negocio, mediante el control y gestión del riesgo tecnológico.
- Establecer una estrategia de prevención, detección y reacción ante cualquiera de los riesgos o amenazas que afecten a la seguridad de la información.
- Reducir el riesgo derivado del uso de las tecnologías de la información en los procesos y servicios de la Compañía.

Cumplimiento Normativo

Integrar la Función de Cumplimiento en el sistema de control interno de IMQ, promoviendo una cultura de cumplimiento, ética e integridad y garantizando la prevención, detección y gestión de los riesgos de incumplimiento normativo mediante una gobernanza adecuada, procesos eficaces y mecanismos de control y supervisión.

- Asesorar a los órganos de gobierno sobre normativa interna y externa.
- Vigilar novedades regulatorias, evaluar sus impactos y coordinar los planes de acción necesarios.
- Supervisar el cumplimiento y mantener actualizado el mapa de riesgos normativos y sus controles.
- Hacer seguimiento de incidencias, reclamaciones, inspecciones y procedimientos sancionadores relevantes.
- Elaborar el Plan Anual y su Memoria, reportando resultados, riesgos y recomendaciones.
- Impulsar la formación, sensibilización y cultura de cumplimiento, actuando con acceso a la información e independencia.
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Compliance y la prevención de conductas contrarias a la normativa y a los valores éticos de la organización.

Mejora continua

Cumplimiento normativo

Respuesta a necesidades y expectativas de grupos de interés

Formación y comunicación