

Kudeaketa Politika Integrala

Gure helburua da gure bezeroei zerbitzurik onena eskaintzea, gure jardueraren esparru guztietan kalitatea eta etengabeko hobekuntza izanik palanka nagusia.

Kudeaketa-eredua

Konpainiaren Misioan, Ikuspegiaren eta Balioetan oinarrituz, IMQren lidergo-posizioa sendotzea ahalbidetuko duen kudeaketa-eredu aurreratua garatzea. Kudeaketa-eredu lehiakorra, emaitzak emango dituen eta gizartearen eragin positiboa izango duena. Horretarako, oinarri hauek izango ditu:

- Etorkizuneko oinarriak ezartzea ahalbidetuko duen estrategia sendo bat garatzea.
- Jardueraren ardatz gisa bezeroa jarri, harrituko duen eta haren itxaropenak gaitutuko dituen esperientzia sortuz.
- Pertsonak aurrera egiteko eta espero diren emaitzak lortzeko motor gisa, taldearen lan eginez eta talentua sortuz.
- Berrikuntzak eginez atzean ez geratzeko eta etorkizun sendo eta iraunkorra bermatzeko.
- Lurraldean aurrerapen sozioekonomikoa sortzeko funtsezko eragilea da. Iraunkortasuna eta ingurumenaren errespetua funtsezko elementutzat hartuta.

Ingurumena

Konpainiaren jardueraren guztietan ingurumena babesteko eta baliabide energetikoak arduraz erabiltzeko ikuspegi proaktiboa abian jartzea. Pertsonen ongizatearekin eta zaintzarekin dugun konpromisoari erantzunez, eta planetarekin dugun erantzukizunaz jabetuz.

- Ingurumena kudeatzeko sistema IMQren jardueraren korporatiboan integratzea.
- Eraginkortasun energetikoa hobetuko duten teknologiak, praktikak eta kudeaketa-sistemak ezartzea, beharrezkoa ez den kontsumoa eta berotegi-efektuko gasen emisioak murriztuz.
- Baliabideen erabilera arduratsua sustatzea eta hondakinen kudeaketa egokiari ekitea.
- Ingurumena babestea, klima-aldaketa arintzea eta biodibertsitatea zaintzea.
- Ingurumena errespetatzeko kultura sustatzea.

Berrikuntza

Berrikuntzaren, sormenaren eta etengabeko hobekuntzaren kultura sustatzea, eraldatzeko eta etorkizunera arin egokitzeko gaitasuna sortuz. Fokua lau helburu nagusitan jarri: errentagarritasuna, eraldaketa, esperientzia eta kudeaketa.

- IMQ merkatuan enpresa berritzaile gisa kokatzea.
- Erakundearen barruan berrikuntzaren kultura sustatzea.
- Balioa sortuko duten produktu, zerbitzu eta arreta-eredu berriak garatzea.
- Euskadin lidergo-posizioari eustea bere jardueraren eremu guztietan.
- Ideiak sortzeko, talentuak garatzeko edo erakundera talentua erakartzeko gaitasun handiagoa emango duten loturak eta lankidetzak-ereduak ezartzea.

Negozioaren jarraitutasuna

Konpainiaren prozesu kritikoak etengo dituen egoera baten aurrean erantzun arin eta eraginkorra bermatzeko jarraibideak ezartzea, bere negozioaren jarraitutasuna eta berreskuratzea bermatzeko duten alternatibak sortuz.

- Kudeaketa eta gainbegiratze integrala ahalbidetuko duen gobernu-sistema zehaztea.
- Erresilientzia operatiboaren eta negozioaren jarraitutasunaren arriskuak identifikatzea.
- Arrisku horiek arintzea, aktibo kritikoak berreskuratzea estrategiak ezarri.
- Langileen, kanpoko langileen, hornitzaileen eta instalazioetan zerbitzua ematen duten gainerako pertsonen babesa zaintzea.
- Bezeroei zerbitzuak ematea, eskatutako gutxienezko denbora, forma eta kalitate parametroetan.
- Markaren ospea eta irudia zaintzea.

Informazioaren segurtasuna

Informazioaren eta komunikazioen teknologien segurtasunaren kudeaketa eraginkorra bermatzeko beharrezko esparru orokorra definitzea, baita Konpainiaren informazioaren segurtasun-helburuak ezartzeko esparrua sustatzea ere.

- Segurtasunaren kudeaketa ezarri, inplementatu eta monitorizatzea, horretarako pertsona eta baliabide egokiak esleituz.
- Negozio-prozesu guztietan informazioaren segurtasuna zaintzea, arrisku teknologikoa kontrolatuz eta kudeatuz.
- Informazioaren segurtasunari eragiten dion edozein arrisku edo mehatxuri aurrea hartzeko, antzemateko eta erantzuteko estrategia bat ezartzea.
- Konpainiaren prozesu eta zerbitzuetan informazioaren teknologiak erabiltzearen ondoriozko arriskua murriztea.

Araudia betetzea

Betetze-funtzioa IMQren barne-kontrolako sistemaren integratzea; betetzearen, etikaren eta osotasunaren kultura sustatuz eta arauak ez betetzearen arriskuen prebentzioa, detekzioa eta kudeaketa bermatuz, gobernantza egokiaren, prozesu eraginkorren eta kontrol- eta gainbegiratze-mekanismoen bidez.

- Barne-araudiari eta kanpo-araudiari buruz aholkatzea gobernu-organoei.
- Erregulazioen berrikuntzak zaintzea, horien inpaktuak ebaluatzea eta beharrezko ekintza-planak koordinatzea.
- Arau-arriskuen mapa eta haren kontrolak betetzen direla gainbegiratzea eta eguneratuta edukitzea.
- Gorabehera, erreklamazio, ikuskapen eta zehapen-prozedura garrantzitsuen jarraipena egitea.
- Urteko Plana eta haren Memoria egitea, emaitzak, arriskuak eta gomendioak emanez.
- Prestakuntza, sentsibilizazioa eta betetze-kultura bultzatzea, informaziorako eta independentziarako sarbidearekin jardunez.
- Compliance Kudeaketa Sistemaren etengabeko hobekuntza eta erakundearen araudiaren eta balio etikoen aurkako jokabideen prebentzioa sustatzea.

Etengabeko hobekuntza

Araudia betetzea

Interes-taldearen beharrei eta igurikimenei erantzutea

Prestakuntza eta komunikazioa