

COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La calidad siempre ha estado en el centro de las preocupaciones del Grupo IMA y de todos sus empleados, con el objetivo de garantizar continuamente :

- La calidad de la experiencia del cliente y la satisfacción de nuestros accionistas, socios y beneficiarios de nuestros servicios ;
- La calidad de la experiencia del empleado y su satisfacción, en una búsqueda constante de la eficiencia y la competitividad.

El deseo del Grupo IMA es apoyar el despliegue de su Estrategia apoyándose en particular en la Política de Calidad del Grupo y en la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad.

— En este contexto, el cumplimiento de los compromisos involucra las siguientes áreas :

- Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad para soportar los desafíos del Plan Estratégico, ganar coherencia general y asegurar el desempeño de todos nuestros procesos ;
- Facilitar la adaptación de las organizaciones a su entorno, en un fuerte contexto de transformación, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas (internas y externas) para mantener y desarrollar el desempeño y la competitividad de la empresa ;
- Fortalecer la cultura del cliente para garantizar su satisfacción permanente; promover su apropiación y asegurar que sea integrada por todos los recursos en sus actividades, para que sean verdaderos actores de esta política de Calidad ;
- Promover la mejora de nuestro nivel de Calidad para demostrar el control de nuestras actividades, la satisfacción de los beneficiarios de nuestros servicios y el compromiso de nuestra red.

Hasta la fecha, el Enfoque de Calidad ha permitido fortalecer el nivel de madurez de la gestión de procesos. La experiencia del Grupo IMA es reconocida y percibida como esencial por todas las partes interesadas.

Nos comprometemos a implementar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y confiamos a Laurence Pigeaud-Kortsmit, Responsable de Calidad del Grupo, la autonomía y la autoridad necesarias para liderar este Sistema.

Le agradecemos su contribución y su implicación en este proceso de mejora continua .



David PINO
Presidente del Consejo de
Administración de IMA SA

