

Política de Calidad

Preámbulo

La política de Egis se basa en un sistema de gestión integrado que tiene en cuenta varias dimensiones clave: calidad, salud y seguridad, medio ambiente, ética empresarial y seguridad de la información.

Nuestro compromiso

En línea con nuestra política de desarrollo sostenible, **nos comprometemos a:**

- Prestar servicios de calidad a nuestros clientes adoptando las mejores prácticas y anticipándonos a sus necesidades.
- Buscar constantemente la mejora de la satisfacción del cliente a través de la innovación y la capacidad de respuesta.
- Reforzar la cultura del cliente, mejorando nuestro conocimiento de los clientes y personalizando la experiencia del cliente
- Cumplir las expectativas de nuestros socios y partes interesadas con transparencia y fiabilidad.

Nuestro compromiso con la calidad se basa en la mejora continua, el cumplimiento de las normas y reglamentos aplicables y la anticipación de los riesgos que podrían afectar al éxito de los proyectos de nuestros clientes en términos de plazos, costes y calidad.

Creemos que la calidad es la clave del éxito a largo plazo.

Por ello, nos comprometemos a:

- Proporcionar los recursos necesarios.
- Desarrollar las competencias de nuestros empleados.
- Tomar las medidas necesarias para controlar nuestros servicios.

Nuestra visión:

Promover una cultura de la calidad positiva para garantizar la satisfacción del cliente, basada en la anticipación y la preparación, que nos permita aplicar nuestra estrategia "Impactar en el futuro" en la prestación de nuestros servicios.

Nuestra estrategia:

Poner a nuestros grupos de interés en el centro de nuestra estrategia de toma de decisiones y desarrollo.

Nuestros objetivos:

- Ser reconocidos como un referente en nuestro sector.
- Obtener y mantener las certificaciones internacionales pertinentes que demuestren nuestros compromisos.
- Alcanzar altos niveles de satisfacción del cliente mediante servicios personalizados e innovadores que respondan a los retos de la transición ecológica.
- Integrar prácticas sólidas, coherentes, responsables y sostenibles en toda la empresa.
- Promover un crecimiento sostenible minimizando nuestro impacto medioambiental.
- Reducir el índice de reclamaciones de los clientes mediante controles internos en las distintas etapas del proceso de prestación de servicios.

Nuestro plan de acción:

- Hacer visibles nuestras acciones a través del liderazgo, el compromiso, la comunicación y el seguimiento.
- Actuar de conformidad con los requisitos reglamentarios y legales aplicables a nuestras actividades.
- Impulsar la mejora continua de nuestro sistema de gestión mediante la evaluación periódica de su rendimiento a través de análisis internos y la retroalimentación de los clientes, y mediante la adopción de las mejores prácticas.
- Auditar periódicamente nuestro perímetro interno para garantizar que nuestros requisitos se comprenden y adoptan correctamente, y supervisar los planes de acción resultantes.
- Tratar y analizar cualquier disfunción para que no se repita.
- Proporcionar a los empleados un marco global, recursos accesibles y material de sensibilización que les permita aplicar los requisitos.
- Incluir a nuestros subcontratistas y proveedores de servicios en nuestros compromisos, pidiéndoles que apliquen nuestras políticas.
- Los procedimientos para la aplicación de esta política se detallan en el cuerpo de la documentación disponible en el Libro Egis.

Funciones clave:

- Todas las personas que trabajan para Egis son responsables de la calidad y deben controlar su propio trabajo y el de las personas que participan en sus actividades profesionales, ya sean internas o externas. Se aseguran de que se apliquen las normas y participan en la mejora continua comunicando cualquier incidente y sugiriendo mejoras.
- El Grupo Egis - define la estrategia, en consulta con las Líneas de Negocio y las Regiones, y la implementa a través del sistema de gestión. Dirige y apoya el desarrollo de una cultura de Grupo.
- Regiones - aplican la estrategia, la política y el marco del Grupo en su ámbito de competencia, adaptándolos a sus actividades y riesgos. Ponen en práctica el sistema de gestión en el día a día.
- Líneas de negocio - aprovechan su experiencia en relación con sus líneas de negocio y aportan soluciones operativas para controlar los servicios prestados y/o mejorar su calidad siempre que sea posible.
- Entidades y equipos - aplican el sistema de gestión dentro del perímetro de su responsabilidad.
- Empleados de Egis - participan activamente en la cultura de excelencia del Grupo y aplican los procedimientos de Egis en sus actividades cotidianas.



Laurent Germain,

Director General del

Grupo Egis

