



**Imagen Alternativa** dedicada a brindar servicios de marketing y publicidad, que se traducen en las soluciones más idóneas para los proyectos en los que participa y que mejor se adaptan a las necesidades de sus clientes ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar el servicio que presta.

La Dirección de **Imagen Alternativa** enfoca el Sistema de la Calidad como una manera de organizar el funcionamiento de la empresa partiendo de sus pilares básicos como son la inteligencia de negocios, buscando superar expectativas en la experiencia de cliente con la creatividad, innovación y Calidad de sus servicios, así como la mejora continua de la eficacia del Sistema. Para ello, el Sistema de Gestión de la Calidad de **Imagen Alternativa** se basa en:

- La Calidad y su mejora es el compromiso de todo el equipo que conforma Imagen Alternativa empezando desde la Alta Dirección.
- La Calidad se obtiene planificando, ejecutando, revisando y mejorando el Sistema de Gestión, teniendo presente en todo momento el contexto de la organización, tanto interno como externo.
- La Calidad está orientada hacia la Satisfacción en la experiencia de cliente y partes interesadas, mediante el compromiso de todo el equipo de Imagen Alternativa en cumplir con sus necesidades y requisitos, así como los requisitos legales y reglamentarios y los propios de los productos y servicios.
- La Calidad se apoya en la Mejora Continua de nuestros proyectos y la post venta, y de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en el que prevenir los errores sea un aspecto fundamental.
- La Calidad nos dirige a la búsqueda continua de la innovación que contribuya a brindar un servicio diferenciado mediante nuestra promesa: “Generación de Clientes potenciales a través del marketing moderno orientados a la venta”.
- La Calidad requiere de la participación y colaboración de todos por lo que esta Política es difundida a todos los colaboradores de la empresa para su conocimiento y comprensión.

Para la aplicación efectiva de estos principios, es absolutamente necesario el apoyo a los mismos tanto de la Alta dirección como de los miembros del equipo.

Alta Dirección

Arequipa, 23 de marzo de 2020



Daysi Carrillo Triviños  
Gerenta General



### **Alcance y capítulos no aplicables**

#### **Alcance.**

Para demostrar la capacidad de proporcionar productos/servicios que satisfagan los requisitos de nuestros clientes, además de los legales y reglamentarios, aumentar la satisfacción de tales clientes y conseguir la apertura a nuevos mercados que nos aseguren la viabilidad económica y rentabilidad organizacional, Imagen Alternativa ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma ISO 9001.

El cumplimiento de los requisitos de esta norma para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se recoge en el presente Documento, al que denominamos MANUAL DEL SISTEMA y todos aquellos que se derivan de éste y que se citan en cada uno de los capítulos que configuran tal documento.

El alcance de esta implantación y su posterior certificación comprende:

**“Diseño, Ejecución y Post ejecución de proyectos basados en nuestras Unidades de Negocio: Trade, Impresiones, BTL, Producciones, OOH y Mercaderistas”**