

POLITICA DE CALIDAD

Sistema de Gestión de Calidad

Nombre:	NOR-CAL-01 Politica de calidad
Título:	Política de calidad
Edición:	V.2.0.
Clasificación:	Público
Estado:	Publicado
Fecha:	06/08/2020
Página:	1/4
Editado por:	Responsable de Calidad
Revisado por:	Dirección
Aprobado por:	Dirección

HOJA DE CONTROL			
Título	Política de Calidad		
Entregable	NOR-CAL-01 Política de calidad		
Nombre del Fichero	NOR-CAL-01 Política de calidad		
Autor	Responsable de Calidad		
Versión/Edición	V.2.	Fecha Versión	05/08/2020
Aprobado por	Dirección	Fecha Aprobación	06/08/2020
		Nº Total Páginas	4

REGISTRO DE CAMBIOS				
Versión	Cambio	Responsable del Cambio	Área	Fecha del Cambio
V.1.	Creación del documento	Responsable de Calidad	CALIDAD	29/01/2020
V.2.	Inclusión en la política de calidad de la puesta a disposición de los clientes de la Dda ISO20252	Responsable de Calidad	CALIDAD	06/08/2020

1. POLITICA DE CALIDAD

REDCA, S.A. es una empresa canaria fundada en 1988, especializada en investigación y estudios de mercado, asistencia técnica, departamento de procesamiento de datos y departamento de campo presente en todas las islas.

Todo ello bajo la perspectiva de una gestión óptima de los procesos implicados en nuestros servicios, así como su eficaz control y una mejora continua de los mismos que nos lleve al cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, para así llegar a la satisfacción de las expectativas de los mismos.

Pretendemos ser uno de los operadores más importante a nivel de la Comunidad Autónoma de Canarias en el sector de investigación de mercados, social y de la opinión, cumplir al máximo de nuestras posibilidades el timing de los proyectos de investigación que nos sean encomendados y minimizar los reprocesos en la captación de datos.

La Dirección de **REDCA, S.A.** aprueba la presente política, así como el sustento de los siguientes principios en materia de calidad:

1. Hacer de la calidad elemento básico en la cultura de nuestra entidad, buscando en todo momento la satisfacción del cliente a través de la prestación de un servicio adecuado a las necesidades y peculiaridades de cada cliente.
2. Conseguir la participación y el compromiso sincero de todas las personas implicadas, a través de la creación de un adecuado ambiente de trabajo, el fomento de las vías de colaboración y el trabajo en equipo de todas las partes involucradas.
3. Definir objetivos y metas que nos permitan mejorar el servicio ofertado por **REDCA, S.A.** de forma continua.
4. Realizar un análisis de nuestros procesos a través de datos objetivos que nos permita mejorar los servicios prestados.
5. Evaluar el nivel de satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas a través de entrevistas, cuestionarios de satisfacción y los medios a nuestro alcance.
6. Desarrollar la formación e información, planificada y continuada, de todo el personal y partes interesadas implicadas para innovar y mejorar nuestros protocolos de prestación de servicios.
7. Cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios que prestamos y los requisitos y especificaciones solicitadas por nuestros clientes.
8. Identificar los elementos internos y externos, para determinar los riesgos y oportunidades inherentes a la prestación de nuestros servicios y adoptar las medidas necesarias para evitar que se produzcan los riesgos y beneficiarse de las nuevas oportunidades.
9. Asumir la responsabilidad en materia de concienciación y formación en materia de calidad como medio para garantizar el cumplimiento de esta política.
10. **REDCA, S.A.** también se ha adaptado a la Norma **UNE-ISO 20252:2019 "Investigación de mercados, social y de la opinión"** con el objetivo de asegurar a los clientes la implantación

de las mejores prácticas de control y seguimiento y pone a disposición de sus clientes su **Declaración de aplicabilidad (DdA)** que describe el alcance completo de los servicios declarados por **REDCA, S.A.** conformes con la norma.

S/c de Tenerife, 06 de agosto de 2020

Firma:

Dirección de REDCA, S.A.

PÚBLICO