

POLITICA DE CALIDAD

Sistemas de Gestión

Nombre:	NOR-CAL-01-02 Politica Sistema Calidad
Título:	Política de Calidad
Edición:	V.1.0.
Clasificación:	Público
Estado:	Publicado
Fecha:	09/09/19
Página:	1/2
Editado por:	Responsable de Calidad
Revisado por:	Responsable de Calidad
Aprobado por:	Responsable de Calidad

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 procesado 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.** se ha adaptado a la Norma **UNE-ISO 20252:2006 "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.

S/c de Tenerife, 29 de enero de 2020

Dirección de REDCA, S.A.
Carlos Alberto Acosta Herrera

