

POLÍTICA DE CALIDAD

Declaración de Aplicabilidad



Las prioridades que GfK Emer Ad Hoc Research, S.L. establece como compañía son, dar un servicio integrado, cubrir las diferentes áreas de investigación con las técnicas más innovadoras y contar con un equipo de profesionales de primer nivel.

Trato personalizado al cliente y tratamiento ad-hoc de su particularidad son las señas de identidad de GfK Emer, empeñando en ello toda su energía.

Todos y cada uno de los miembros de GfK Emer, asumen y trabajan en el día a día responsabilizándose de una filosofía de la que se sienten participes, no solo por ser agentes activadores de la misma, sino por estar inmersos en una organización en la que la preocupación por el cliente se intensifica en el interior a la vez que se proyecta socialmente, y se entronca en una cultura de mejora permanente de nuestra atención, servicio y calidad.

La dirección de GfK Emer adopta el compromiso de mejora continua y de total implicación en el establecimiento de la política de la calidad, la fijación de los objetivos, y el seguimiento y revisión de los procesos, así como el análisis de sus resultados y eficacia.

Es norma de GfK Emer asegurar que sus servicios son conformes con las normas y especificaciones del cliente, ya que considera que esta forma de pensar es esencial para su propia viabilidad económica como empresa. Con este fin y con los de cumplir los requisitos legales y las expectativas de los clientes y que los derechos de los ciudadanos queden suficientemente protegidos, se establece el Sistema de la Calidad de GfK Emer.

Los Directivos y el personal de GfK Emer se comprometen a alcanzar la satisfacción de sus clientes. Para ello, es necesario asegurar que todos los servicios prestados sean los debidamente especificados en el pedido y se facilitan en las adecuadas condiciones de utilización.

GfK Emer se compromete a mantener la calidad de su servicio en todas aquellas fases del mismo que no son ejecutadas directamente por nuestra empresa. En este sentido si un cliente no fuese atendido convenientemente se realizarán todas las acciones correctoras oportunas sin cargo alguno para el cliente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Proporcionar satisfacción a nuestros clientes, cumpliendo con sus requisitos.
- Mejora la calidad de nuestros servicios.
- Lograr un desarrollo y crecimiento permanente.

La Política de Calidad, así como el Sistema de la Calidad, cuentan con el respaldo total de la Dirección General, por lo cual se difunden a todo el personal que conforma la empresa, a fin de que sean entendidos y aplicados correctamente, por lo que es compromiso de todo el personal de la organización conocerlos y utilizarlos durante la ejecución de sus actividades.

- ✓ Estamos comprometidos a aplicar la política de calidad en todo momento día a día.
- ✓ Estamos comprometidos a lograr nuestros objetivos de calidad y mejora continua.
- ✓ Estamos comprometidos con nuestros clientes a dotarles del mejor servicio.
- ✓ Estamos comprometidos con nuestra organización.

POLÍTICA DE CALIDAD

Declaración de Aplicabilidad



Declaración de Aplicabilidad

El alcance del Sistema de la Calidad de GfK Emer afecta a todos los procesos incluidos en los servicios de investigación de mercado, social, de la opinión y del análisis de datos prestados para todo tipo de clientes y en cualquier parte del mundo. Estos servicios se gestionan desde las oficinas con que cuenta GfK Emer en Madrid, Valencia y Barcelona. Los servicios se prestarán conforme a los Anexos A, B, C, D, E y F de la norma UNE-ISO 20252. Así, los Anexos objeto de esta Declaración de Aplicabilidad son los siguientes:

ANEXO	INCLUIDO	OBSERVACIONES
Anexo A - Muestreo incluidos los paneles de acceso	✓	AskGfK y Farma Ask GfK
Anexo B – Trabajo de campo	✓	Cuantitativo y cualitativo
Anexo C – Observación física	✓	
Anexo D – Observación digital	✓	
Anexo E – Autoadministrados	✓	
Anexo F – Gestión y proceso de datos	✓	

GfK Emer se compromete a que cuando, por cuestiones específicas de un proyecto o por cuestiones de producción, sea necesario subcontratar algún servicio o fase del proyecto que se contempla en estos anexos, los subcontratistas deberán de cumplir los mismos estándares de calidad que exige esta norma.

*Aprobado: Director GfK Emer
Mayo 2020*