



POLÍTICA DE LA CALIDAD

En GESOP, Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S.L. nos dedicamos a la elaboración de estudios de opinión y mercado. Con la larga trayectoria, conocimiento y el trabajo del día a día que nos caracteriza, ponemos al alcance de nuestros/as clientes/as una metodología propia y un seguimiento de valores para llevar a cabo las investigaciones adecuadas a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

La relación con el cliente y la línea óptima para un **buen servicio** quedan definidas con la filosofía de trabajo en los siguientes ejes:

- **Comunicación:** Estar en contacto continuo con el cliente informándolo del estado de la investigación en cada momento.
- **Implicación:** Estudiar las demandas de forma expresa y profunda antes de hacer una propuesta. Esto significa estudiar, buscar y recoger la información previa existente sobre el objeto de estudio, tanto de carácter interno como externo.
- **Flexibilidad:** Damos respuesta a las necesidades de nuestros clientes, nos adaptamos con propuestas específicas adecuadas a sus exigencias poniendo los recursos que se requieran.
- **Transparencia:** Todos los procesos están abiertos a la participación del cliente. El cliente forma parte de todo el proceso y define su papel. Recibe comunicación periódica de la situación en que se encuentra su proyecto en cada momento. Se le ofrece las herramientas y claves para que pueda hacer un seguimiento online.
- **Fiabilidad:** Analizar, interpretar y explicar la información tal como nos la transmiten los ciudadanos. Incorporar los procesos de trabajo, las revisiones y controles necesarios para asegurarnos que la información tiene la calidad exigida.
- **Confidencialidad:** Toda la confidencialidad y discreción en los estudios que se realizan.
- **Y la voluntad de mejora continua.** Formación, innovación y actitud abierta para hacer correcciones y para amoldarnos a nuevas oportunidades.
- **La búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de cliente**
- **El cumplimiento de los requisitos de cliente, legales y reglamentarios**
- **El establecimiento de los objetivos, su posterior revisión y análisis.**

MISIÓN:

- La satisfacción de nuestros clientes pasa por delante de todo.
- Facilitar la colaboración de las personas encuestadas.
- Adecuar la oferta y metodología de nuestros servicios a la demanda, ampliándola y fidelizando clientes
- Ser un referente en la investigación social y de mercado (reputación)
- Tener un equipo involucrado y comprometido ante nuestros clientes

Esta política se encuentra a disposición del público y de las partes interesadas y se comunica a los trabajadores.

Barcelona, 3 de enero 2023

Àngels Pont