La dirección de ***Rafael Moreo S.L.*** define como objetivo primordial la satisfacción del cliente, considerándola elemento inherente a la prestación de servicios que realiza, mediante fortalezas tales como conocimiento y experiencia de más de treinta años en el sector, calidad de los productos distribuidos y atención personalizada.

El servicio prestado al cliente ha de ser acorde con la expectativa de éste, y además ha de tener en cuenta las amenazas del entorno actual, procedentes en su mayor parte de la competencia.

Todo el personal de la empresa, tendrá en cuenta la calidad del servicio como premisa en el desarrollo de sus funciones, así como la mejora continua en todos los apartados de la actividad desarrollada.

El personal de ***Rafael Moreo S.L.*** afectado por los requisitos del Sistema de Calidad, incluidos los legales y reglamentarios, tiene la responsabilidad de observar el cumplimiento estricto de los mismos así como de aportar todo tipo de sugerencias tendentes a la mejora en cualquier aspecto del Sistema.

La dirección de ***Rafael Moreo S.L.*** hará el mayor esfuerzo en la mentalización de todo el personal y aportará los recursos necesarios para la formación en materia de Calidad.

La dirección de ***Rafael Moreo S.L.*** aportará los recursos necesarios para la consecución de los objetivos definidos, organizándolos bajo la implantación de un Sistema de Calidad, que tiene como objetivo fundamental definir las actuaciones que prevengan defectos a lo largo de la prestación del servicio solicitado por el cliente según las normas **UNE-EN ISO 9001:2015**.

En caso de diferencias de interpretación en el cumplimiento del Sistema de Calidad, la dirección resolverá la situación dictando las directrices apropiadas.

La eficacia y aplicación del Sistema de Calidad de ***Rafael Moreo S.L.*** es responsabilidad directa de la dirección. Para su seguimiento e implantación designa un Responsable de Calidad, quien tendrá la autoridad necesaria para intervenir en la medida que estime conveniente, para comprobar la aplicación del Sistema de Calidad, identificar posibles problemas y verificar la eficacia de las acciones propuestas.

En 2018 se definió un código ético conocido por todo el personal y a disposición pública en la web de la empresa.

La dirección fijará con carácter anual y por escrito, objetivos de calidad, donde se cuantifiquen parámetros que permitan identificar la eficacia del Sistema de Calidad. Estos objetivos serán revisados periódicamente según las necesidades detectadas por el Responsable de Calidad y por la Dirección.

Aprobado por Rafael Moreo Ariza
Director de ***Rafael Moreo S.L.***