

HFACTOR Srl intende conferire una **sempre maggiore importanza alla qualità dei servizi** offerti per essere in grado di rispondere adeguatamente alle crescenti esigenze del proprio settore e mantenere la posizione acquisita sul mercato. Per questo, **considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale**.

La Direzione si impegna nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, **ottimizzando l'organizzazione della gestione** dei servizi e garantendo un costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità dei servizi. A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001.

Risorse umane, Qualità, ottimizzazione e rispetto dei tempi pianificati sono da considerarsi i mezzi che porteranno la nostra Organizzazione, in un'ottica di miglioramento continuo, a gestire le attività coerentemente ai principi stabiliti.

La Direzione considera prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, l'obiettivo della **soddisfazione del Cliente** verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione al fine di garantire il rispetto delle specifiche richieste. In armonia con tale obiettivo la Direzione intende portare la struttura ad una **continua crescita organizzativa e metodologica: in tal senso la certificazione, da parte di un ente accreditato, del Sistema di Gestione per la Qualità, rappresenta un passo di fondamentale e prioritaria importanza**. Tale certificazione ha anche l'obiettivo di garantire un servizio costante nel tempo e di favorire l'uniformità di metodo tra i collaboratori sia interni che esterni tramite la definizione di procedure e di modulistica standard.

A tal fine **HFACTOR Srl** pianifica ed attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli. Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal Manuale della Qualità e dalla documentazione ad esso collegata per garantire sempre la massima **cortesia, affidabilità, fiducia e assistenza** in ogni fase dell'erogazione del servizio.

L'impegno a perseguire quanto dichiarato, sia all'interno della nostra Organizzazione sia nei rapporti con i Clienti ed i Fornitori e attraverso un comportamento basato su **alti principi di professionalità e pieno rispetto dei requisiti cogenti** applicabili alle nostre attività esecutive, sarà il metodo per rispettare in ogni situazione gli obiettivi prefissati.

Gli impegni di Politica della Qualità della Direzione vengono rinnovati annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, sul raggiungimento dei quali si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari. Gli **obiettivi generali** su cui la Direzione intende fare particolare leva sono:

- **Migliorare continuamente le metodologie applicate dal Sistema di Gestione per la Qualità in modo da garantire il mantenimento della certificazione** in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001;
- Garantire la **soddisfazione del cliente** e l'analisi dei requisiti dei clienti attraverso verifiche puntuali e la gestione dei reclami;
- **Aumentare il Fatturato**, attraverso l'analisi delle commesse e gli investimenti su strumenti e personale;
- **Adeguare le competenze del Personale**, attraverso la verifica di eventuali gap nelle competenze delle risorse, e quindi facendo ricorso alla formazione continua, aggiornamento e coinvolgimento delle stesse;
- **Garantire l'efficacia dei processi**, attraverso l'analisi di indicatori interni che permettono di migliorare l'intero sistema gestionale;

Con cadenza regolare vengono effettuati audit sul Sistema di Gestione per la Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento. La Direzione si impegna a **riesaminare almeno una volta l'anno l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità** e a dare indicazioni sulle eventuali azioni correttive. Nell'occasione sarà, inoltre, verificato il raggiungimento degli obiettivi annuali, l'adeguatezza delle risorse e del Sistema stesso, l'andamento dei processi e verranno individuate le eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla nostra Organizzazione.

14.11.2018

Amministratore Unico
Angela Gallo