

Obiettivo fondamentale di UMANA FORMA è la soddisfazione dei propri clienti, perseguita ed ottenuta attraverso la qualità dei servizi erogati ed il continuo impegno al miglioramento degli stessi, elemento necessario per continuare ad operare con successo nel mercato di riferimento.

Per ottenere tali risultati, è stato implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, che viene gestito e migliorato continuamente, identificando le esigenze di tutte le parti interessate e valorizzandone la soddisfazione.

La Direzione stabilisce che la gestione di UMANA FORMA si deve basare sui seguenti principi quadro:

- attenzione continua alle **esigenze del cliente**, mettendo a sua disposizione soluzioni in grado di coniugare qualità del servizio, rispetto dei tempi e convenienza;
- monitoraggio della **soddisfazione del cliente** interno ed esterno, assicurando la capacità di intervenire tempestivamente nel caso dovessero emergere delle carenze;
- **sviluppo professionale delle Risorse Umane**, garantendo una formazione in grado di commisurarsi alle attitudini ed esperienze specifiche;
- garanzia di un **ambiente di lavoro** che offra sicurezza, comfort, condizioni e tecnologia favorevoli al massimo rendimento nello svolgimento delle singole mansioni;
- efficace e costruttiva **comunicazione interna** tra tutte le funzioni aziendali, capace di stimolare e far emergere il contributo di tutte le parti interessate alla soluzione di eventuali problematiche ed al miglioramento dei servizi erogati;
- adeguata **selezione e valutazione dei collaboratori** esterni e dei fornitori da cui approvvigionarsi per l'erogazione dei servizi e le esigenze aziendali;
- definizione di **obiettivi aziendali** concreti e misurabili, da raggiungere attraverso la messa a disposizione di risorse adeguate;
- **monitoraggio del sistema** implementato, attraverso la scelta di indicatori critici, al fine di intervenire tempestivamente per correggere eventuali non conformità riscontrate o potenziali e di pianificare interventi di miglioramento continuo delle prestazioni;
- **ricerca del miglioramento continuo** nell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- utilizzo del **risk based thinking** quale approccio essenziale per garantire l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.