

POLÍTICA DE CALIDAD

La actividad que *HEURA*, considera conforme a la calidad exigida según la Norma Internacional ISO 9001:2015 es la prestación de servicios de limpieza técnica y general, servicios de atención domiciliaria, mantenimiento e instalaciones, servicios energéticos, jardinería, servicios auxiliares y de soporte a terceros diseño y desarrollo de itinerarios de inserción laboral y atención psicosocial a personas con discapacidad.

HEURA, tiene como objetivo que la Calidad en los servicios que ofrece sean un fiel reflejo de las expectativas y necesidades de cada cliente, asegurando así su fidelidad y el éxito a largo plazo de la empresa; y es por ello que considera primordial entender la calidad como herramienta fundamental para desarrollar su actividad consiguiendo proporcionar los mejores resultados a nuestros clientes, a la sociedad y a todo su personal a través de nuestro Sistema de Gestión de Calidad basado en los siguientes valores y principios:

- 1. La calidad final del servicio son el resultado de acciones planificadas y sistemáticas de prevención, corrección y mejora continua durante todo el ciclo productivo.**
- 2. La confianza de nuestros clientes se logra manteniendo los más altos niveles de ética, confidencialidad y profesionalidad, ofreciéndoles una atención personalizada.**
- 3. Una dirección escrupulosa y una revisión constante aseguran la discreción y control de todos los servicios.**
- 4. La prevención de errores tiene prioridad sobre su resolución. El conocimiento de las posibles deficiencias y su subsanación se extenderá a toda la organización con un fin preventivo.**
- 5. La formación de nuestro personal, poniendo especial énfasis en la seguridad y en la calidad en el servicio, nos permite la diferenciación de nuestros competidores.**
- 6. Cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos suscritos por la Organización.**
Los requisitos de calidad y las exigencias contractuales, deben ser traducidos en especificaciones que, puestas a disposición de los responsables de la implantación de los servicios y de los proveedores, permitan la ejecución planificada y eficaz de aquellos.

7. La eficiencia profesional, conjugada con la vocación de servicio y la sensibilidad en el trato humano, es la clave para impulsar la implantación del Sistema de Gestión y cada miembro de la organización contribuye desde su puesto de trabajo a realizar un trabajo impecable y responsable.
8. La calidad es una causa común a todas las áreas y personas de HEURA. Cada una de ellas debe asumir que es cliente y proveedor de departamentos y personas de la organización.
9. La aplicación de esta política exige la integración activa de todo el equipo humano de HEURA.
10. Dar soporte a las líneas estratégicas de la Organización y el marco de referencia para el establecimiento de objetivos.

Abril 2023
DIRECCION GENERAL

