



POLITICA PER LA QUALITA' Aggiornata al 10 febbraio 2020

La società ritiene che una Politica per la Qualità, coerente con la propria filosofia aziendale, debba essere caratterizzata dalla continua ricerca del miglioramento della propria attività.

Il principio base su cui poggia la politica per la Qualità è: "la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei servizi offerti" attraverso i seguenti criteri

1. CONSIDERARE IL CLIENTE L'ARBITRO FINALE:

La politica aziendale è indirizzata a fornire servizi nel rispetto dell'impegno assunto contrattualmente.

2. PERSEGUIRE L'ECCELLENZA:

L'eccellenza nell'esecuzione delle varie attività aziendali è responsabilità di ciascun individuo all'interno dell'azienda.

Essa si articola attraverso:

- La definizione delle esigenze dei propri Clienti
- La misurazione verso le aspettative dei Clienti
- L'abbattimento delle difettosità rilevate, rispetto alle specifiche tecnico/contrattuali od obiettivi qualitativi aziendali.
- La riduzione dei cicli temporali (tempi di risposta, tempi di soluzione dei problemi).
- La partecipazione di tutte le persone al continuo miglioramento.

3. ASSICURARE L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA DEI PROCESSI

L'efficienza e l'efficacia dei processi operativi interni condizionano in maniera determinante la qualità dei servizi erogati ed il loro valore competitivo.

I processi aziendali sono sviluppati secondo i seguenti requisiti:

- identificazione del ruolo ed obiettivi del processo
- identificazione del responsabile del processo, dei fornitori, dei clienti e definizione di requisiti di input/output
- Assicurare la disponibilità di una adeguata documentazione per garantire la corretta esecuzione delle operazioni
- assicurare che siano definite e rilevate le misurazioni di:
 - Efficacia (soddisfazione Clienti)
 - Efficienza (Tempi/Costi)
 - Difettosità (scostamenti da specifiche/requisiti)
- Ricercare informazione e dati comparativi per valutare in che misura i nostri processi sono efficienti ed efficaci rispetto alla concorrenza
- Ricercare, pianificare ed attuare il miglioramento continuo con il coinvolgimento di tutte le persone che operano nel processo.



POLITICA PER LA QUALITA' Aggiornata al 10 febbraio 2020

Il sistema di gestione per la qualità si applica alla:

- Progettazione, installazione e manutenzione di reti dati.
- Progettazione e sviluppo di software.
- Progettazione, realizzazione e manutenzione di siti web.
- Erogazione di servizi di Internet Provider e Web Hosting.
- Commercio al dettaglio di prodotti hardware e software e relativa assistenza

In questo ambito il sistema di gestione dell'organizzazione si prefigge di:

- Definire di standard qualitativi misurabili e di indicatori legati ad alcune specifiche di servizio periodicamente aggiornati.
- Incentivare l'autocontrollo esercitato dai propri operatori, a garanzia della conformità delle fasi del processo d'erogazione del servizio.
- Analizzare periodicamente i dati rilevati ed elaborare le eventuali azioni correttive necessarie per il miglioramento.
- Impiegare risorse adeguate per garantire l'intervento presso la clientela.
- Assicurare la massima responsabilità di tutte le funzioni aziendali sugli obiettivi qualitativi generali e specifici.

Gli indici relativi alla soddisfazione del cliente e gli indicatori implementati costituiranno base di partenza per il miglioramento continuo dei processi aziendali.

La Direzione è direttamente responsabile della completa applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e ne promuove periodicamente il riesame per accertarne l'idoneità.

La presente Politica per la Qualità ed i relativi obiettivi saranno riesaminati annualmente durante il riesame da parte della Direzione per accertarne la continua idoneità e la costante adeguatezza agli scopi dell'azienda.

La Direzione