

	POLITICA DELLA QUALITÀ	Codice DS02-PP03	Rev. 00
	Allegato 1 Manuale della Qualità	Data emissione: 10/05/2016	

Politica della qualità

La Medianet Comunicazioni Srl, opera da oltre un decennio nel campo dell'Information & Communication Technology, affiancando i propri clienti nelle scelte tecnologiche ed infrastrutturali nel campo della ICT.

Il nostro mercato di riferimento sono le aziende pubbliche e private ai quali offriamo servizi di:

- consulenza, analisi e progettazione di sistemi di telecomunicazione e di rete,
- implementazione di sistemi informatici,
- assistenza e supporto tecnico per di infrastrutture di rete,
- assistenza telefonica (in Help Desk) sull'utilizzo di sistemi e procedure informatiche conto terzi.

Il tipo di prodotto/servizio fornito, ha fatto sì che da tempo l'organizzazione si è strutturata per assistere i propri clienti mediante servizi di assistenza tecnica ed Help-desk.

In un contesto di mercato in continua e rapida evoluzione si è colta l'opportunità offerta dal mercato facendo diventare quello che sino a qualche anno fa era un servizio accessorio, il core business dell'azienda.

Si ritiene che un'organizzazione aperta e condizionata dall'ambiente in cui opera possa rispondere al meglio al cambiamento cogliendo ogni segnale che possa influenzare la soddisfazione delle richieste del mercato in generale e del nostro cliente in particolare, valutando per tempo sia le opportunità di miglioramento che i rischi di non soddisfare le richieste provenienti da essi.

Le soluzioni ed i prodotti che forniamo sono, di norma, dei supporti strategici per ogni impresa è pertanto indispensabile che la nostra organizzazione assicuri alla propria clientela continuità e qualità delle prestazioni richieste e assicurandole la gestione dei rischi che possono compromettere la qualità del servizio.

La Medianet Comunicazioni Srl mira a garantire la soddisfazione delle aspettative a tutte le parti interessate mediante una politica attenta al contesto in cui si opera, premiante per le proprie risorse umane e atta a garantire la regolare produzione di beni e servizi che soddisfino il cliente e le prescrizioni ad essi applicabili.

VALORI ADOTTATI DALLA MEDIANET COMUNICAZIONI SRL

L'azienda si propone di rimanere all'avanguardia nel processo evolutivo del mercato dell'information technology, valutando costantemente il contesto in cui opera, mantenendo aggiornata la propria offerta commerciale e con la massima attenzione alla formazione delle risorse umane per mantenerle in linea con le esigenze di mercato.

La Medianet Comunicazioni Srl pone una particolare attenzione nell'identificare le esigenze implicite ed esplicite della propria Clientela in quanto essa rappresenta il presente ed il futuro della propria attività.

La nostra rete commerciale è costantemente presente presso la nostra clientela e in collaborazione con l'Ufficio Tecnico e la Direzione sottolinea il proprio impegno nel cercare di soddisfare le richieste e le aspettative del Cliente.

La direzione dell'azienda, coordina ed indirizza tutte le scelte aziendali sia strategiche che operative. La scelta di dotarsi di un sistema di gestione per la qualità fa parte delle strategie aziendali per mantenere la propria quota di mercato e proporsi ai nuovi clienti come standard di riferimento per la qualità di servizi offerti.

A tale scopo la direzione si impegna perseguire il continuo miglioramento della propria organizzazione al fine di migliorare la qualità dei propri servizi:

- fissando i propri obiettivi e traguardi per la qualità e comunicandoli a tutte le risorse coinvolte nei processi che inficiano la qualità del servizio;
- riesaminando di continuo la propria conformità alle disposizioni legislative vigenti;
- garantendo le risorse appropriate il funzionamento dei processi;

- valutando e riesaminando periodicamente le competenze del proprio personale e adeguandole alle esigenze dei compiti affidati;
- monitorando costantemente i processi che impattano sulla qualità del servizio offerto.

L'alta direzione nomina un proprio rappresentante (Rappresentante della Direzione "RD") al quale delega la responsabilità di far attuare il Sistema di gestione per la qualità, egli riferirà alla direzione sull'andamento del sistema qualità al fine di permetterne il riesame.

L'alta direzione individua tra i propri dipendenti la figura più consona alla gestione del sistema nominandolo Responsabile del sistema Qualità (RQ), egli ha la responsabilità della redazione delle procedure della gestione delle registrazioni relative alla misurazione delle prestazioni del sistema per la qualità.

VISIONE A MEDIO TERMINE DI CIÒ CHE VOGLIAMO OTTENERE LAVORANDO IN QUALITÀ

La Medianet Comunicazioni Srl si prefigge lo scopo di :

- imporsi come punto di riferimento nei servizi di supporto Help desk al settore bancario;
- garantire ai propri clienti la massima affidabilità e il raggiungimento di alti parametri di qualità del servizio;
- impiegare nei propri processi le migliori tecnologie disponibili sul mercato in termini di innovazione ed affidabilità;
- offrire al proprio personale un ambiente lavorativo salubre e stimolante;
- mantenere sempre elevato lo standard formativo delle proprie risorse umane
- valorizzare e soddisfare il proprio personale che essere sempre all'avanguardia nel settore della fornitura di servizi tecnologici e di supporto al settore bancario.

La Medianet Comunicazioni Srl. si prefigge altresì lo scopo di operare con attenzione competenza e con il massimo rigore al fine di individuare, trattare e minimizzare tutte le situazioni che possono avere riflessi sulla buona riuscita dei processi e sull'assicurazione di qualità dei propri prodotti e servizi.

COME INTENDIAMO FARLO

Per raggiungere gli scopi prefissati, l'Alta Direzione della Medianet Comunicazioni Srl si impegna a:

- diffondere all'interno dell'azienda i principi del miglioramento continuo a tutti i livelli valorizzando l'apporto di ogni singola risorsa dell'organizzazione;
- mettere a disposizione dell'organizzazione le tra le tecnologie più innovative quelle più affidabili;
- puntare sul valore e sulla competenza delle risorse umane, offrendo loro continui stimoli formativi;
- operare con attenzione competenza e con il massimo rigore al fine di individuare, trattare e minimizzare tutte le situazioni che possono avere riflessi sulla buona riuscita dei processi e sull'assicurazione di qualità dei propri prodotti e servizi;
- identificare con continuità quei rischi che risultano dalle sue attività, dalle sue relazioni o dalle relazioni del suo personale;
- identificare con continuità, evidenziare, eliminare ove possibile o almeno minimizzare fattori ed influenze interne ed esterne che possono creare incertezza sul raggiungimento degli obiettivi;

Acireale 10/05/2016

La Direzione
