

POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione della TIA Networks srl considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale.

A tal fine, nell'ambito di una strategia di lungo periodo di crescita aziendale e di ricerca della piena soddisfazione del cliente la Direzione della TIA Networks srl, sin dal 2002, ha sviluppato e mantenuto attivo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato da parte di un istituto terzo: il DNV – (Det Norske Veritas). Tale certificazione è oggi riferibile allo standard UNI EN ISO 9001:2015.

Il coordinamento e l'applicazione del sistema è garantito dal coinvolgimento diretto della direzione che perseguirà il miglioramento di tutti i processi aziendali e quindi dei prodotti realizzati e dei servizi erogati.

Gli obiettivi primari di medio periodo che si intende perseguire riguardano:

- L'evoluzione del sistema di gestione aziendale secondo i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando l'organizzazione della gestione delle commesse e garantendo un costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del servizio erogato;
- riduzione dei costi e degli sprechi attraverso l'efficacia degli interventi di installazione, manutenzione ed assistenza, garantendo i processi di comunicazione interna ed esterna, le informazioni di ritorno dagli interventi, e i momenti di condivisione delle esperienze;
- L'adeguamento continuo del sistema alle evoluzioni delle normative applicabili (sicurezza, ambiente, privacy, marcature di prodotto, ecc.);
- L'adeguamento continuo delle competenze delle risorse alle richieste di mercato (qualifiche, formazione e addestramento per nuovi prodotti, tecnologie, software/hardware, sviluppo di capacità progettuali, figure obbligatorie per le normative cogenti e per le autorizzazioni di settore);
- La soddisfazione della sua risorsa critica, il personale specializzato, attraverso la formazione continua e il continuo coinvolgimento in tutte le fasi di lavoro, rendendoli protagonisti del successo aziendale;
- L'attenzione alla innovazione tecnologica per garantire un adeguamento dei processi produttivi e dei processi gestionali;
- Il monitoraggio continuo delle performance di servizio richieste dal cliente per la continua soddisfazione dello stesso e dell'utente finale;
- L'assicurazione della affidabilità dei sistemi consegnati e/o gestiti, attraverso il monitoraggio continuo degli stessi sia in termini di continuità, di stabilità e di qualità delle prestazioni offerte;

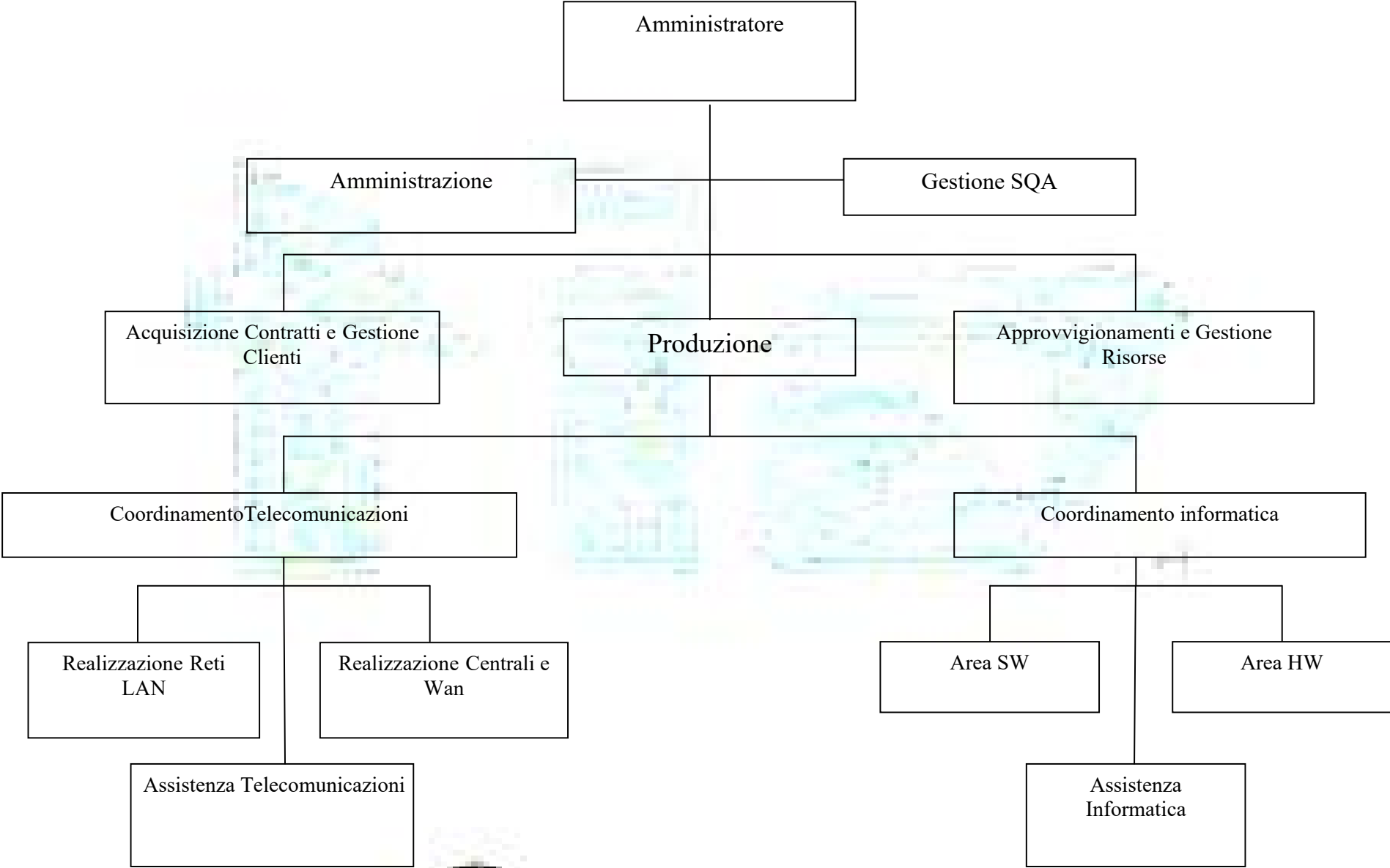
La Direzione considera comunque prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, l'obiettivo della soddisfazione del Cliente verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con l'obiettivo di garantire il rispetto delle specifiche richieste, dove per cliente la TIA Networks srl intende sia il cliente contrattuale che i soggetti che di fatto fruiscono di quanto realizzato (utente). Inoltre la direzione si impegna a perseguire il miglioramento continuo del sistema qualità attraverso la ricerca dell'efficacia dei processi produttivi e della soddisfazione del personale.

Gli impegni di Politica Qualità della Direzione vengono tradotti almeno annualmente in una pianificazione di obiettivi circoscritti e misurabili, sul raggiungimento dei quali si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Con cadenza regolare vengono effettuati, dalla funzione aziendale per la qualità o altra funzione adeguatamente addestrata, audit sul Sistema Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento.

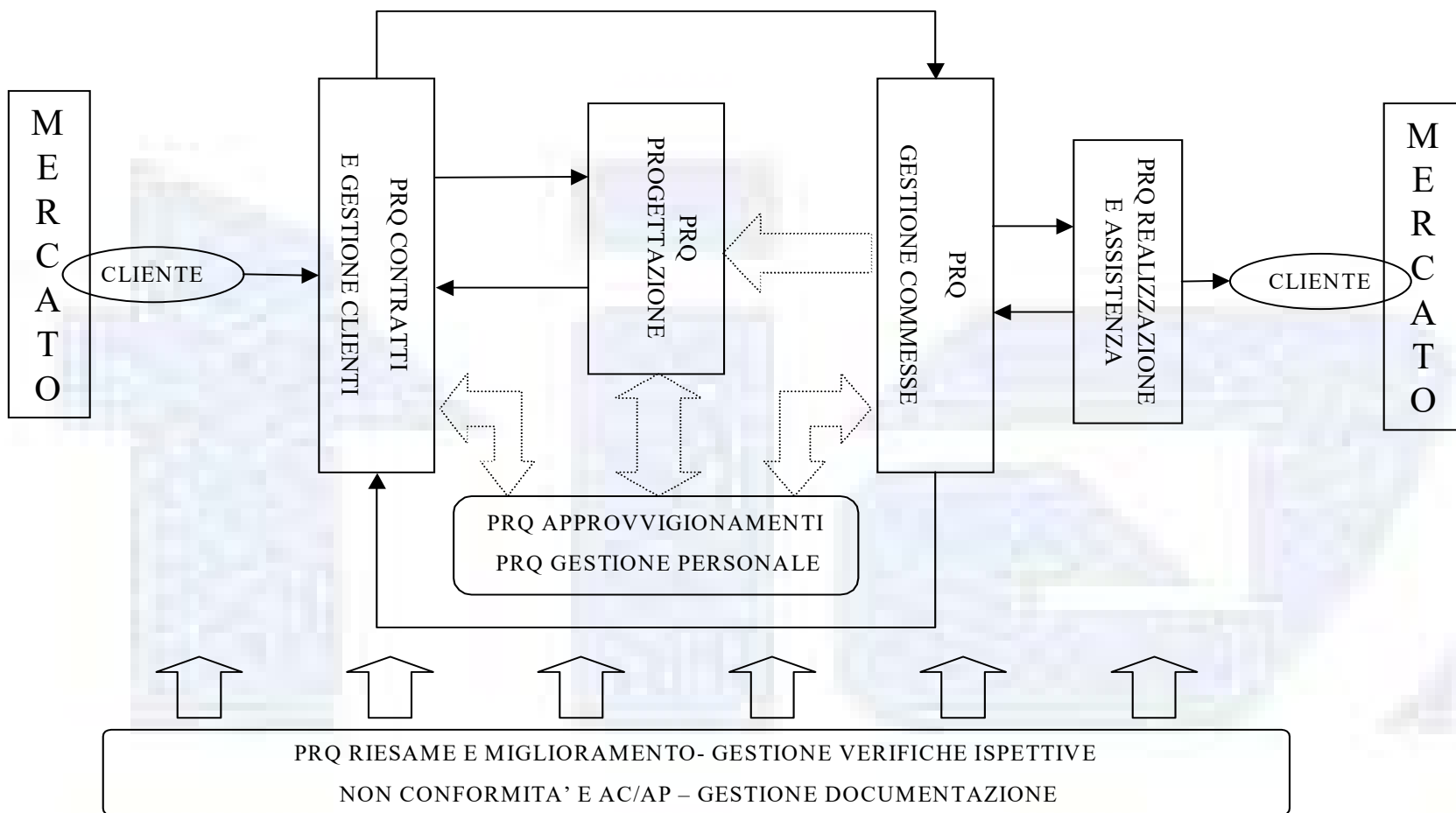
La presente Politica per la Qualità viene affissa all'interno della sede aziendale affinché tutti gli addetti ne vengano a conoscenza; è compito dei singoli responsabili di area informare i propri addetti sulle modalità di applicazione degli obiettivi prefissati e sui traguardi assegnati all'area.

La Politica per la Qualità deve essere riesaminata insieme agli obiettivi della qualità, almeno una volta l'anno, in sede di riunione di riesame per accertarne l'idoneità.



Nominativo	E-mail	AREA DI COMPETENZA (In Grassetto è indicato il responsabile di funzione)											
ACQUAVIVA Aurelio	Acquaviva@dominio.tia								X			X	
CAMPESE Vincenzo	V.Campese@dominio.tia							X	X				
CAMPESE Luigi	Campese@dominio.tia	X			X	X	X	X	X				
CASILLI Pierangelo	casilli@dominio.tia								X				
CONTEDEUCA Massimiliano	conteduca@dominio.tia								X			X	
CORVASCE Daniele	d.corvasce@dominio.tia							X	X				
CAMPESE Savino	s.campese@dominio.tia							X	X				
CORVASCE Giuseppe	Corvasce@dominio.tia							X	X				
DELCURATOLO Giuseppe	Delcuratolo@dominio.tia		X	X	X	X	X	X	X	X			
DIPAOLA Salvatore	Dipaola@dominio.tia											X	
LIONETTI Raffaele	Lionetti@dominio.tia											X	
FILANNINO Giuseppe	Filannino@dominio.tia					X		X	X	X	X		
GENTILE Alessandro	Gentile@dominio.tia							X	X				
LAPORTA Michele	Laporta@dominio.tia							X	X				
MILIA Massimo	Milia@dominio.tia		X			X							
MUSCETTOLA Raffaele	muscettola@dominio.tia							X	X				
POLICELLA Maurizio Alfio	policella@dominio.tia							X	X				
SECCIA Giacinto	Seccia@dominio.tia							X	X				
ZAGARIA Giuseppe	Zacaria@dominio.tia							X	X				
ZAGARIA Vincenzo	V.Zacaria@dominio.tia							X	X				
A	Approva quanto realizzato	Direzione	Amministrazione	Gestione Sistema Qualità	Acquisizione Contratti e Gestione Clienti	Approvvigionamenti e gestione risorse	PRODUZIONE					ESTERNI	
R	Ha la Responsabilità di quanto realizzato (se diverso da chi Approva)						Coordinatore telecomunicazioni	Addetto realizzazione reti passive	Addetto installazione e assistenza apparati TLC	Coordinatore Informatica	Addetto installazione e assistenza HW		Addetto installazione e assistenza SW
C	Collabora alla Realizzazione (Utilizza il documento e/o lo strumento)												
I	E' informato di quanto si realizza												

MAPPA DEI PROCESSI



OBIETTIVI DELLA QUALITA' 2017

La Direzione della TIA Networks srl ha individuato per l'anno in corso gli indicatori e gli obiettivi per la Qualità sotto riportati.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la direzione chiede a tutto il personale della TIA Networks srl un impegno costante e collaborativo, e si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessario al raggiungimento di tali risultati.

Area Obiettivo	Descrizione obiettivo	Azioni e risorse per il raggiungimento	Indicatore	Target	Incaricato del Monitoraggio
Gestione delle trattative commerciali	Efficacia delle attività dei responsabili	Aumento formazione su nuovi prodotti da proporre	n. trattative TLC positivamente chiuse nel mese	> 80%	DELCURATOLO
			n. trattative chiuse nel mese		
		n. trattative SW positivamente chiuse nel mese			
		n. trattative chiuse nel mese			
	Efficacia delle attività dei responsabili	Si rinnova il coinvolgimento di un procacciatore esterno	Trend annuo nr clienti AREA GAMMA	+ 2	
			Trend annuo nr clienti AREA MULTI	mantenimento	
			Trend valore medio di contratto AREA GAMMA	+ 10%	
			Trend valore medio di contratto AREA MULTI	+ 5 %	
			Tasso di rinnovo: Trend nr contratti commesse MANUTENZIONE	+ 10%	
			Trend Valore medio contratti di MANUTENZIONE	+ 10%	
Area SW	Efficienza servizio teleassistenza	Avvio implementazione azione di miglioramento "Web Recall" con i clienti	$\frac{\text{Numero web recall nel periodo AREA GAMMA}}{\text{Numero web recall nel periodo precedente AREA GAMMA}}$	- 10%	LIONETTI
			$\frac{\text{Numero web recall nel periodo AREA MULTI}}{\text{Numero web recall nel periodo precedente AREA MULTI}}$	- 10%	DIPAOLA
	Produttività di area	Miglioramento autoformazione degli operatori	$\frac{\text{Valore dei Servizi per commesse installazione GAMMA}}{\text{Ore dedicate alle commesse installazione GAMMA}}$	ELIMINATO	DELCURATOLO

Area Obiettivi	Descrizione obiettivo	Azioni e risorse per il raggiungimento	Indicatore	Target	Incaricato del Monitoraggio
			$\frac{\text{Valore dei Servizi per commesse installazione MULTI}}{\text{Ore dedicate alle commesse installazione MULTI}}$		
Area TLC	Efficienza nell'attività di assistenza	Migliorare il sistema di reperibilità del personale	$\frac{\text{n. interventi aperti e chiusi entro 24 ore}}{\text{n. interventi aperti}}$	>0.80 Sospeso	FILANNINO
			$\frac{\text{n. interventi aperti e chiusi entro 48 ore}}{\text{n. interventi aperti}}$	>0.98 Sospeso	
	Produttività di area	Formazione specifica preventiva su innovazioni di prodotto	$\frac{\text{Valore dei Servizi per commesse INSTALLAZIONE}}{\text{Ore dedicate commesse INSTALLAZIONE}}$	45 Sospeso	CAMPESE
			$\frac{\text{Valore dei Servizi per commesse ASSISTENZA}}{\text{Ore dedicate commesse ASSISTENZA}}$	45 Sospeso	
SGQA e RISORSE	Coinvolgimento del personale al SGQ	Attività di sensibilizzazione e monitoraggio come da piano di formazione e piano di verifiche ispettive	Nr. NC aperte	>4	DELCURATOLO
			$\frac{\text{Partecipanti alle riunioni SQA/Formazione}}{\text{Convocati alle riunioni SQA/Formazione}}$	>0.80	
Soddisfazione del CLIENTE	Minimizzare il disagio del cliente/utente Massimizzare le azioni correttive	Attività di sensibilizzazione alla rilevazione dei disagi anche informali al personale e al RSQ	$\frac{\text{n. NC di tipo reclamo}}{\text{n. NC}}$	<0.02	DELCURATOLO
			$\frac{\text{n. AC a seguito di reclamo}}{\text{n. NC di tipo reclamo}}$	>0.95	
Analisi dati			Monitoraggio stratificato per aree e attività del fatturato aziendale		DELCURATOLO
MONITORAGGIO IMPEGNI DI SLA (commessa campione ASL BR – Centrali – Fastweb)			Nr guasti per anno e per tipologia di livello di emergenza Tempi medi di CHIUSURA guasto per livello di emergenza rispetto a impegni di capitolato SLA bronze/gold Tempi medi di CONFERMA guasto per livello di emergenza rispetto a impegni di capitolato SLA bronze/gold		DELCURATOLO

La Direzione ringrazia tutto il personale per l'impegno e la collaborazione fornita.

Prima emissione: 05/09/2017

La Direzione Aziendale _____