



Politica per la Qualità

Fiber Telecom S.p.A. attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato, assume l'impegno di assicurare la qualità dei propri prodotti/servizi in modo tale da soddisfare le aspettative della clientela e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore. Inoltre, grazie all'implementazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, si propone di:

- instillare la **cultura della qualità** ai propri dipendenti, rendendoli consapevoli dell'importanza del ruolo di ciascuno
- pianificare il proprio SGQ sulla base dell'approccio **Risk Based Thinking**
- **gestire le non conformità in maniera adeguata**, poiché le anomalie di processo/prodotto sortiscono come effetto costi aggiuntivi e possibili danni alla propria clientela ed alla propria immagine
- **soddisfare le richieste della committenza**
- **migliorare continuamente** il prodotto/servizio fornito, in linea con le esigenze di mercato attraverso le indagini di marketing ed i feedback dei clienti
- **adeguare** in maniera continua **la capacità e la flessibilità produttiva** dell'azienda, al fine di mantenere un'elevata competitività dei propri prodotti ed un ottimale rapporto qualità/prezzo
- mantenersi conforme a tutte le leggi e norme applicabili
- **coinvolgere e trasmettere al personale** di tutti i livelli la presente **Politica per la Qualità**
- **monitorare** in maniera costante l'andamento dei processi e, sulla base di questi, stabilire e raggiungere **obiettivi** per migliorare le proprie performance

Il **piano di miglioramento** della qualità aziendale definisce nel dettaglio i nostri obiettivi di miglioramento, che sono parte integrante della Politica per la Qualità.

A tal fine, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecnico-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza del prodotto, viene implementato il Sistema di Gestione per la Qualità per la pianificazione e il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla qualità delle nostre prestazioni.

A tal fine sono state definite le linee d'indirizzo generali della propria mission aziendale, che si riassumono in:

Attenzione al Cliente

La misurazione della soddisfazione dei nostri Clienti costituisce l'indice di riferimento per l'attuazione dei programmi di miglioramento. Essa si basa:

- sulla rilevazione diretta della soddisfazione del Cliente da parte della Direzione Commerciale attraverso colloqui informali che si trasformano, nel caso, in **Reclami** successivamente gestiti
- sulla rilevazione dei Reclami spontaneamente comunicati dai Clienti al personale **Fiber Telecom S.p.A.**
- sulla rilevazione formale della Customer Satisfaction attraverso questionari somministrati ai nostri Clienti

Qualità delle forniture

Si esprime attraverso:

- la fornitura di Prodotti e Servizi conformi ai requisiti dei nostri Clienti ed ai parametri qualitativi interni
- il costante monitoraggio dei nostri fornitori attraverso alcuni indicatori su aspetti per noi di particolare rilevanza
- L'attuazione di procedure atte a certificare la conformità di taluni prodotti approvvigionati ai requisiti tecnici del nostro prodotto

Qualità delle risorse umane

La consapevolezza della necessità di elevare la competenza ed il coinvolgimento attivo del nostro personale grazie anche alla costante attenzione per la formazione delle risorse è alla base della qualità dell'offerta al cliente.

Per assicurare tale competenza, sono stati definiti i processi di gestione della formazione ed il monitoraggio sull'efficacia della stessa.

Attuazione degli obiettivi di business, della Politica per la Qualità e, più in generale, del Sistema Gestione Qualità

La Direzione punta ad incrementare:

- l'efficacia (raggiungimento di risultati concreti) e l'efficienza (raggiungimento di risultati con il minimo dei costi) dei propri processi e del Sistema di Gestione per la Qualità in generale
- l'efficace gestione delle eventuali Non Conformità riscontrate e la prevenzione di potenziali Non Conformità attraverso tutte le attività eseguite.

Relativamente alle commesse per i Clienti poniamo estrema attenzione alla corretta e massimizzata allocazione delle risorse. Inoltre, i manager responsabili delle commesse sono incentivati a mantenere obiettivi di margine sulle commesse, eliminando tutti i motivi di inefficienza.

Il costante impegno al miglioramento degli elementi elencati

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento relativi alle linee d'indirizzo sopraelencate è attuato grazie all'applicazione delle procedure definite nell'ambito del nostro Sistema di Gestione per la Qualità.

Palermo, 3 Agosto 2022

Fiber Telecom S.p.A.

Amministratore Delegato

Marco Leone