

REDDER		Sistema di Gestione		Tipo documento Politica
Definizione documento Politica per la qualità				Cod. identificativo PR116
Data 01/09/2023	Revisione 00	Motivo nuova revisione Emissione		
Emesso da RSG		Approvato da Direzione		pag. 1 di 2

1 Introduzione

1.1 Campo di applicazione

Redder Telco S.r.l.

1.2 Scopo

Lo scopo di questa politica è illustrare come Redder ha deciso di implementare e mantenere nel tempo un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015.

1.3 Ambito

Questa politica si applica a tutti i dipendenti, fornitori, partner e terze parti che partecipano alle attività di Redder volte a fornire i servizi e soddisfare il cliente.

1.4 Riferimenti

UNI EN ISO 9001:2015

2 Politica

La missione principale di Redder è fornire la più alta qualità in servizi di telecomunicazione, ponendosi come riferimento essenziale per i clienti. L'obiettivo è essere distintamente riconosciuti per l'eccellenza e l'innovatività dei nostri prodotti e servizi.

3 Obiettivi:

Gli obiettivi principali del Sistema di Gestione sono:

- 3.1 Soddisfare le aspettative:** assicurare l'adempimento alle aspettative dei clienti, mantenendo un occhio vigile sulla loro contentezza e prendendo a cuore ogni feedback, osservazione o reclamo;
- 3.2 Salvaguardare le informazioni:** proteggere con rigore le informazioni di Redder e di tutte le parti coinvolte, avvalendosi delle soluzioni più moderne e innovative;
- 3.3 Operare in conformità:** osservare scrupolosamente le normative e gli standard di eccellenza relativi alle telecomunicazioni, alla privacy, alla qualità e alla sicurezza delle informazioni;
- 3.4 Migliorare continuamente:** mirare costantemente all'eccellenza, validando l'integrità del Sistema e di Redder attraverso un'attenta valutazione delle prestazioni in un'ottica di miglioramento continuo;
- 3.5 Analizzare i rischi:** promuovere una visione prospettica basata sull'analisi dei rischi, ossia la capacità di analizzare il contesto, identificando quei fattori, interni o esterni, che potrebbero influenzare Redder sia in senso negativo che positivo;
- 3.6 Abilitare la crescita:** dotare ogni collaboratore delle conoscenze e delle risorse per operare in sintonia con questi principi, garantendo che siano ben equipaggiati per realizzare la nostra visione e facilitandone la formazione, l'inserimento e la crescita in Redder.

Il raggiungimento di questi obiettivi viene misurato da indici (KPI) nonché dall'analisi delle situazioni non conformi, dei reclami e delle segnalazioni.

4 Responsabilità:

- 4.1.1 Responsabile del sistema di gestione (RSG):** ha l'autorità di stabilire, pianificare e coordinare il programma di miglioramento di Redder, di eseguire le necessarie verifiche sulla sua applicazione, di contribuire alla formazione del personale nonché di predisporre le eventuali azioni correttive.
- 4.1.2 Direzione:** promuove almeno una volta all'anno un Riesame del Sistema, attraverso indicatori atti a valutare, misurare e controllare gli obiettivi prefissati. E' responsabile dell'evoluzione continua e dell'attuazione degli obiettivi primari; provvede a stabilire le migliori strategie aziendali; promuove la diffusione delle decisioni intraprese nei confronti di tutto il personale, assicurandosi che siano comprese, condivise e attuate ad ogni livello.

Questa politica è resa disponibile a tutte le parti coinvolte, siano esse interne o esterne, e viene rivista e aggiornata periodicamente per assicurarne la pertinenza e l'efficacia.