

AGENZIA RADIO TRAFFIC è la società appartenente al mondo ACI che offre servizi di informazione su traffico e mobilità innovativi e di qualità al mercato, generando sinergie vincenti e sviluppando le migliori strategie per il raggiungimento degli obiettivi di acquisizione e fidelizzazione della clientela.

AGENZIA RADIO TRAFFIC è un'agenzia giornalistica nata con l'obiettivo di fornire servizi di informazione sulla viabilità e sulla mobilità basati sulle reali esigenze di spostamento dei cittadini.

“Core business” di AGENZIA RADIO TRAFFIC è la raccolta, elaborazione e diffusione multimediale delle informazioni sulla mobilità in genere e sulle emergenze, gestite attraverso le proprie centrali operative.

La **mission** di AGENZIA RADIO TRAFFIC è quella di produrre valore non solo economico, ma soprattutto morale e sociale per sé e per i propri interlocutori di riferimento, mantenendo l'attenzione focalizzata sulla sicurezza delle persone attraverso l'organizzazione, il coordinamento e la prestazione di servizi di pubblica utilità relativi alla mobilità.

La Qualità dei servizi erogati, pertanto, costituisce un elemento imprescindibile dell'agire di AGENZIA RADIO TRAFFIC e da sempre l'Azienda è orientata verso la soddisfazione del Cliente, nella consapevolezza che l'elevata Qualità del servizio costituisca un elemento determinante per il proprio successo.

Al fine di attuare la propria mission, la Direzione di AGENZIA RADIO TRAFFIC ha individuato nell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, uno strumento organizzativo essenziale per

- ❖ pianificare i propri processi con un approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee per
 - valutare e gestire i rischi associati ai processi,
 - sfruttare le opportunità identificate promuovendo a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi,
- ❖ garantire l'orientamento dei processi e dei servizi offerti verso livelli di “eccellenza”, nonché il miglioramento continuo degli stessi sulla base dei risultati conseguiti.

Di conseguenza, la Direzione di AGENZIA RADIO TRAFFIC:

- ❖ considera la Qualità ed il suo miglioramento un elemento strategico per il conseguimento degli obiettivi aziendali e
- ❖ si impegna costantemente a fornire un Servizio conforme ai requisiti dei Clienti.

In particolare, *AGENZIA RADIO TRAFFIC* mira a perseguire i seguenti obiettivi:

- migliorare l'immagine dell'Azienda sul mercato attraverso la qualità dei servizi;
- ricercare costantemente la soddisfazione dei propri Clienti;
- migliorare la produzione attraverso la prevenzione dei reclami;
- ridurre le non conformità anche attraverso le azioni per affrontare i rischi;
- migliorare la motivazione di tutti i collaboratori quale fattore determinante per il raggiungimento degli obiettivi;
- mantenere un clima sereno e collaborativo tra i dipendenti, nel rispetto verso le persone e disponibilità positiva ad un lavoro di squadra.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- garantire un continuo monitoraggio del mercato e delle esigenze dei Clienti per verificarne le necessità e pianificare le dovute strategie;
- valutare l'efficacia del Sistema mediante un riesame sistematico e la definizione di interventi e azioni correttive, atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli obiettivi prefissati anche in funzione dell'evoluzione della situazione tecnologica e legislativa;
- garantire la necessaria connessione tra gli strumenti di controllo (Qualità, Prevenzione della corruzione e trasparenza), nell'ottica dell'ottenimento di un valore aggiunto;
- mettere in atto azioni preventive, considerate strumento di miglioramento continuo;
- identificare le risorse e i mezzi necessari per ottenere i livelli di qualità stabiliti.

Per ottenere questo risultato è indispensabile la collaborazione attiva di tutto il personale con la motivazione verso l'eccellenza rivolta al miglioramento continuo.

La presente Politica, oltre ad essere sottoscritta dalla Direzione, viene condivisa da tutte le persone che operano all'interno di AGENZIA RADIO TRAFFIC, nonché da tutti gli stakeholder ed è continuamente riesaminata per adeguarla alle nuove esigenze del mercato di riferimento.

Milano, 09 maggio 2022

Il Direttore Generale