



Ulpiana Neighborhood | Zija Shemsu Str. | Nr. 34 | Prishtinë | 10000 | Kosovë  
T: 038 700 000 | F: 038 700 001 | E: office@ipko.net | W: www.ipko.com

## Politika - Angazhimi për Cilësi dhe Siguri të Informacionit

Në IPKO Telecommunications LLC, ekipi për ISO dhe të gjithë punonjësit angazhohen të promovojnë lidhshërinë në cilësi, inxhinieri, siguri të informacionit dhe në shërbimet e ofruara në fushën e zgjidhjeve të komunikimit dhe rrjeteve.

Për ta arritur këtë, është krijuar Sistemi i Integruar i Menaxhimit (SIM), i bazuar në kërkesat e standardeve ISO 9001:2015 dhe ISO/IEC 27001:2013, për menaxhimin e proceseve, planifikimin, zbatimin, monitorimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të aktiviteteve përkatëse. Ky sistem është në përputhje me standardet ndërkombëtare të sistemeve të menaxhimit, është në përputhje me orientimin strategjik të IPKO-s dhe i përmbush kërkesat ligjore të zbatueshme.

Nëpërmjet kornizës së strukturuar të përcaktuar nga ISO 9001 (QMS) dhe ISO/IEC 27001 (ISMS), IPKO do të:

- Vlerësojë rregullisht SIM-in (QMS & ISMS) për të siguruar pajtueshmërinë me mjedisin e biznesit;
- Përmbushë pritjet e klientëve duke ofruar në kohë produkte dhe shërbime inovative, kompatible, me cilësi të lartë dhe të besueshme;
- Zhvillojë stafin me njohuritë, mjetet dhe shkathtësitë e nevojshme për të pasur rritje profesionale të vazhdueshme dhe konformitetit me dy standardet për të cilat jemi certifikuar;
- Vlerësojë dhe analizojë të dhënat për të mbështetur vendimet e biznesit dhe për të orientuar nismat strategjike;
- Shfrytëzojë partneritetet me furnitorët që plotësojnë dhe forcojnë kapacitetet tona;
- Sigurojë që politikat, manualët dhe procedurat të jenë të qarta dhe të sakta, duke pasqyruar angazhimet e IPKO-s;
- Monitorojë dhe analizojë treguesit e performancës, duke bërë përshtatjet e nevojshme për të përmirësuar programet për klientë, kënaqësinë e klientit dhe sistemin e menaxhimit;
- Edukojë të gjithë punonjësit për lidhjen ndërmjet punës së tyre dhe kënaqësisë së klientit;
- Sigurojë komunikim efektiv të brendshëm dhe të jashtëm;
- Nxisë qasjen ekipore për zgjidhjen e problemeve dhe veprimet parandaluese, duke fuqizuar punonjësit si ambasadorë të cilësisë;
- Ofrojë mundësi të barabarta për të gjithë individët pa diskriminim, duke siguruar drejtësi në rekrutim, ngritje në detyrë dhe zhvillim profesional;



- Integrojë SIM-in në kulturën dhe praktikat e përditshme të kompanisë si një angazhim afatgjatë ndaj cilësisë, përmirësimit të vazhdueshëm dhe kënaqësisë së klientit;
- Synojë të përmbushë dhe të tejkalojë pritjet e klientëve përmes përmirësimeve të vazhdueshme;
- Kërkojë që menaxhmenti i lartë ta rishqyrtojë rregullisht SIM-in me përfaqësuesin e ekipit të SIM-it, për të siguruar efektivitetin e tij;
- Miratojë dhe të mirëmbajë praktika të fuqishme të sigurisë së informacionit dhe mbrojtjes së të dhënave, për të mbrojtur konfidencialitetin, integritetin dhe disponueshmërinë e gjithë informacionit të përpunuar;
- Veprojë në pajtueshmëri me të gjitha ligjet dhe kërkesat e tjera vendore dhe ndërkombëtare të zbatueshme, duke përmirësuar vazhdimisht performancën e SIM-it;
- Forcojë sigurinë e informacionit dhe planifikimin e vazhdimësisë së biznesit për të rritur efektivitetin dhe qëndrueshmërinë e ISMS.

**Menaxhmenti i lartë siguron që Politika e Sistemit të Integruar të Menaxhimit e IPKO-s:**

- Është e përshtatshme për qëllimin e organizatës;
- Përfshin angazhimin për pajtueshmëri dhe për përmirësimin e vazhdueshëm të SIM-it;
- Ofron një kornizë për përcaktimin dhe rishqyrtimin e objektivave të cilësisë;
- Komunikohet, kuptohet dhe zbatohet rregullisht në të gjithë organizatën;
- Rishqyrtohet periodikisht për të siguruar përshtatshmërinë e saj të vazhdueshme.