

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ Politica per la qualità	5.1.00 Politica per la qualità		
		Rev.	Data	Foglio
		00	03/02/2020	1 di 2

Kalliope s.r.l. ha come finalità primaria l'erogazione di servizi di Contact Center, quali gestione sportelli informativi telefonici anche mediante numeri verdi e applicativi web, assistenza-consulenza telefonica, telemarketing, teleselling, customer satisfaction, social media management, web content reputation, attività tutte che devono soddisfare pienamente, sia nella progettazione che nella gestione, le variegata esigenze dei Clienti e che devono rispondere ai requisiti di: qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità.

Kalliope s.r.l. ritiene sia di fondamentale importanza fornire ai propri Clienti servizi e prodotti affidabili e conformi alle Normative vigenti.

Nello specifico, gli obiettivi che **Kalliope s.r.l.** intende perseguire sono:

- il miglioramento dell'immagine sul mercato, mediante l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato e/o l'ingresso in nuove aree di mercato
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, personale, fornitori)
- l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati
- il continuo e sicuro passaggio delle nuove comunicazioni e istruzioni agli operatori
- il pieno coinvolgimento del personale, in funzione del proprio ruolo aziendale, nella realizzazione della Politica di Qualità
- la cura della comunicazione verso il cliente
- l'assistenza al cliente, sia mediante una pronta e immediata gestione dei reclami che con la capacità di anticiparne e comprenderne le esigenze
- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, obiettivo perseguito mediante una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità
- il rispetto della normativa sulla privacy
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro
- la conformità alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio erogato.

(Il raggiungimento e mantenimento di questi ultimi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'Azienda fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia della presenza sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

1. Mantenere un efficace Sistema di Gestione integrato per la Qualità secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, nonché nel rispetto dei requisiti legali e di altri requisiti dei Clienti;
2. Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge e con eventuali codici di pratica sottoscritti ed attuare programmi di miglioramento delle nostre prestazioni;

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ Politica per la qualità	5.1.00 Politica per la qualità		
		Rev.	Data	Foglio
		00	03/02/2020	2 di 2

3. Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema;
4. Migliorare l'assetto gestionale, facendo in modo che l'organigramma e il mansionario vengano ampiamente conosciuti e che in essi vi sia una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
5. Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare e applicare per queste ultime le "migliori pratiche";
6. Gestire ogni processo sia interno che trasversale all'organizzazione attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
7. Garantire tecnologie all'avanguardia e costantemente aggiornate che tutelino un'elevata qualità dei servizi erogati e il loro miglioramento continuo;
8. Definire, monitorare e aggiornare adeguati indicatori di prestazione, relativi al livello del servizio fornito (puntualità, tempestività e qualità dell'assistenza) e al grado di soddisfazione del cliente (puntualità, cortesia e competenza tecnica);
9. Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità al personale interno e all'esterno dell'azienda, anche mediante la pubblicazione nel sito aziendale;
10. Formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili di funzione nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;
11. Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate;
12. Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato, verificando, durante i riesami periodici della Direzione, il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
13. Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami;
14. Perseguire la continua innovazione tecnologica degli strumenti e mezzi di lavoro al fine di aumentare la propria capacità produttiva nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute dei propri lavoratori;
15. Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'introduzione di procedure e strumenti per favorire il dialogo e il miglioramento del clima aziendale;
16. Promuovere il coinvolgimento dei fornitori.
17. Dotarsi di un sistema compliance per il rispetto della Legislazione in tema di protezione dei dati personali; attuando tutte le misure tecniche ed organizzative, anche in conformità a quando disciplinato dal [Reg. Ue 2016/679 GDPR](#).

La DIR si riserva in futuro di modificare tali obiettivi, nel momento in cui, in seguito al Riesame del Sistema, si avrà l'evidenza oggettiva del raggiungimento degli stessi.

La Direzione