

 <b>Kalliope</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b> <b>Politica per la qualità</b>	<b>5.1.00 Politica_qualità Ed2Rev1</b>		
		Rev.	Data	Foglio
		01	08/01/2024	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
- la piena divulgazione della **Politica per la protezione dei dati personali**, definita allo scopo di garantire la tutela e la protezione dei dati personali gestiti da **Kalliope s.r.l.** e la minimizzazione dei rischi connessi alla protezione dei dati, interni o esterni, intenzionali o accidentali, in accordo con le indicazioni fornite dal D.Lgs. 196/03 e del Reg. UE 679/2016
- 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;

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 quanto 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.

Nel perseguire gli obiettivi di eccellenza e soddisfazione del cliente, **Kalliope s.r.l.** si è dotata di un **Codice Etico di Comportamento**, a cui si impegna a conformarsi, che rappresenta la base dei valori aziendali. Il codice etico guida tutte le operazioni di **Kalliope s.r.l.**, promuovendo l'integrità, la responsabilità sociale e l'equità. Riteniamo che l'aderire a queste principali linee guida etiche contribuisca significativamente a garantire la qualità dei propri servizi e a mantenere relazioni fiduciarie con i nostri stakeholder.