

POLITICA QUALITÀ

La politica della qualità della **La Cicala Soc. Coop.** è lo strumento attraverso il quale la Direzione intende perseguire il miglioramento aziendale, sia esso rivolto alla soddisfazione del cliente sia a quella degli operatori interni, dei fornitori e della proprietà ed ha i seguenti obiettivi principali:

- mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione delle parti interessate, in particolare dei propri clienti, partner e utenti fruitori del servizio;
- agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra le proprie persone, in particolare dei dipendenti e dei collaboratori;
- effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso.

La Politica della Qualità nasce come impegno della Direzione per operare attraverso i requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001, UNI 18295-1 e leggi in vigore.

La direzione si impegna ogni giorno a perseguire gli obiettivi aziendali attraverso l'erogazione di servizi di elevata qualità. Gli obiettivi sono perseguiti nel rispetto ed attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 ed ai criteri di sostenibilità aziendale.

Lo scopo di certificazione in accordo alla norma 9001 è così individuato:

Erogazione di servizi di Customer Contact Centre attraverso inserimento lavorativo di persone svantaggiate

Lo scopo di certificazione in accordo alla norma 18295 è così individuato:

Servizi di customer care inbound e outbound, informativi, di orientamento e assistenza a clienti del settore energetico

Nello svolgimento delle proprie attività **La Cicala Soc. Coop.**, ha il compito di garantire:

- Un modello organizzativo aziendale in grado di assicurare sempre elevate e adeguate competenze
- Stabilire ogni interazione con i propri clienti e partner con l'intento di creare valore identificando al contempo esigenze presenti e future per il successo della società;
- Il Sistema di Gestione per la Qualità è improntato su un approccio di valutazione del rischio aziendale che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla norma ISO 9001 e 18295-1 e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze.

La Direzione si impegna ad assicurare che questa Politica sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutti i propri dipendenti e collaboratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla con tutte le parti interessate tramite affissione sulla bacheca aziendale e all'interno della struttura stessa.

Sulla base dei principi generali di seguito esposti, sono stati definiti obiettivi misurabili che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte del Responsabile Sistema Qualità e della Direzione, al fine di migliorare continuamente l'efficacia del Sistema.

PRINCIPI

- Porre la massima attenzione nell'individuazione e nella soddisfazione delle esigenze del proprio personale, in particolare dipendenti e collaboratori;
- Migliorare continuamente la qualità della gestione della società e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno, con piena soddisfazione di clienti e partner;
- Garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze delle parti interessate e comunque del mercato di riferimento;
- Migliorare continuamente l'immagine di società responsabile ed efficiente;
- Garantire una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone;
- Rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione;
- Revisionare con continuità la Politica della Qualità per garantire che le proprie persone, in particolare dipendenti e collaboratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli.

28 febbraio 2019

La Direzione Aziendale