

Micro Onda Group sas esegue attività di progettazione ed erogazione di attività formativa, in particolar modo nel settore del Food&Beverage.

Svolge le proprie attività per una clientela prevalentemente italiana e sul territorio nazionale, ma opera anche a livello internazionale.

La Direzione della *Micro Onda Group* è assiduamente impegnata nella documentazione, nell'analisi e nel miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Il costante richiamo a tutto il Personale dell'Organizzazione sull'importanza del rispetto di tutti i requisiti applicabili ai propri lavori ed ai propri processi, di natura contrattuale, legale o normativa esprime questo impegno, insieme con la cura della Direzione a provvedere le risorse necessarie a migliorare in continuazione le prestazioni della Società.

Queste risorse sono innanzitutto umane ma anche di mezzi, di attrezzature, di materiali. Ed includono il patrimonio di esperienza e di conoscenza, il patrimonio della clientela e dei rapporti con essa, improntati ad una sempre più evidente etica e professionalità, ed il patrimonio dei fornitori e dei docenti esterni, che la Direzione vuole vengano considerati veri e propri partner dell'Azienda.

Nella pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità la Direzione ha considerato e valutato i rischi legati ai processi aziendali. Ha determinato, di conseguenza, azioni per mitigare il rischio entro valori accettabili, per tenere continuamente sotto controllo l'efficacia di tali azioni e per migliorarle secondo l'esperienza maturata.

Nel farlo ha tenuto conto del contesto in cui opera l'organizzazione, sia in termini di fattori esterni (ad es. mutabilità del mercato, variabilità legislativa, evoluzione tecnologica, crescita della concorrenza), sia in termini di fattori interni (ad es. disponibilità di risorse per investimenti, patrimonio tecnologico, capacità e competenza delle persone, struttura organizzativa).

La Direzione ha stabilito quindi questa Politica per la qualità, dalla quale ha definito degli obiettivi, individuandoli fra quelli più significativi per l'Azienda, per i suoi clienti, il suo personale e, non ultimi, i fornitori.

Micro Onda Group intende pertanto essere partecipe e contribuire attivamente alle necessità del mercato, apportando il proprio contributo di lavoro in una politica che protenda al giusto scambio.

Per conseguire ciò è essenziale essere in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative del Cliente attraverso i seguenti obiettivi:

- *Mantenere attivo e partecipato un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015*
- *Definire obiettivi misurabili e raggiungibili quali strategie per il miglioramento continuo allineate al contesto e tenendo conto delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle ulteriori, eventuali, parti interessate*
- *Effettuare i riesami e le valutazioni delle proprie operazioni per quantificare i progressi fatti ed assicurare il rispetto di questa politica*
- *Realizzare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro, sano e produttivo per tutti i suoi dipendenti*
- *Rispettare le leggi e regolamenti vigenti e, laddove leggi e regolamenti non esistano, attenersi a standard propri individuati con senso di responsabilità*
- *Rispettare l'ambiente attraverso:*
 - *ricerca costante di soluzioni innovative in merito all'utilizzo di prodotti biodegradabili*
 - *ottimizzazione dei consumi di energia*
- *migliorare la gestione dei costi aziendali*

In merito ai processi aziendali, Micro Onda Group si prefigge:

- *migliorare i livelli di fatturato;*
- *incrementare le capacità del servizio commerciale;*
- *incrementare le risorse per l'erogazione delle attività formative;*
- *ampliare l'offerta formativa;*
- *investire nella formazione del personale;*
- *migliorare la comunicazione e la trasparenza verso il Mercato;*
- *mantenere un'elevata soddisfazione della clientela;*
- *mantenere costante il monitoraggio delle attività per rispettare le aspettative degli utenti.*

Modalità di applicazione

La pratica applicazione dell'enunciato precedente prevede che siano sistematicamente applicati i seguenti principi generali:

- rispetto delle clausole contrattuali,
- attenzione alla qualità del servizio in tutti i suoi aspetti
- prevenzione delle Non Conformità (NC),
- addestramento e responsabilizzazione del personale in merito alla qualità
- disponibilità e rintracciabilità delle registrazioni dei dati riguardanti la qualità
- misura periodica dell'adeguatezza, dell'attivazione e dell'efficacia del S.G.Q., con il conseguente sviluppo di programmi di miglioramento.

Responsabilità

La Direzione è responsabile di:

- definire e divulgare gli indirizzi e gli obiettivi per la qualità.
- definire l'organizzazione e mettere a disposizione i mezzi per perseguire gli obiettivi suddetti.
- riesaminare periodicamente con i Responsabili di funzione il corretto andamento del S.G.Q. e identificare/aggiornare, nel corso dei Riesami stessi, gli indicatori quantitativi da adottare per monitorare il grado di raggiungimento dei principali obiettivi di miglioramento.
- coinvolgere il personale.

Ogni dipendente è responsabile di:

- perseguire gli indirizzi e gli obiettivi temporali per la qualità assegnati
- di rispettare le prescrizioni e le procedure interne di pertinenza
- della qualità di qualsiasi lavoro svolto
- di segnalare le eventuali NC riscontrate.

La Direzione ritiene inoltre basilare monitorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti e di raggiungere *risultati sempre migliori in merito alla percezione che i clienti hanno dei servizi offerti.*

Sono stati individuati obiettivi specifici e misurabili su indicatori utili al monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi generali sopra espressi.

La Direzione della *Micro Onda Group* esprime ulteriormente i propri intenti ed il proprio impegno per la qualità analizzando i risultati ottenuti nei "Riesami Direzionali di Sistema" e modificando – come necessario o voluto - la Politica e gli obiettivi per la qualità ed assegnando risorse adeguate.

Nello specifico, la Direzione provvede ad un adeguato livello di conoscenza delle esigenze ed aspettative della Clientela da parte di tutto il personale della Micro Onda Group anche per mezzo dei documenti di prescrizione del sistema di gestione qualità (manuale, procedure, modulistica, documenti di origine esterna, etc.), approvati ed emessi dalla Direzione stessa.