

POLITICA PER LA QUALITA'

ML Academy ritiene la propria Politica della Qualità uno strumento fondamentale per il conseguimento degli obiettivi di miglioramento aziendale, rivolti alla soddisfazione del cliente, degli operatori interni, dei fornitori e delle parti interessate. La Politica ha come finalità principali:

1. mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione di tutte le parti ed in particolare dei propri clienti e partner;
2. agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra le persone, in particolare dei dipendenti e dei collaboratori;
3. effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso.
4. Concretizzare l'impegno a creare un ambiente il più possibile conforme alle necessità espresse direttamente o indirettamente dagli utenti, cercando di offrire loro un efficace e costante servizio di completa informazione sia in ingresso che durante lo svolgimento delle attività;
5. ottenere la massima attenzione alle esigenze degli utenti, perseguita cercando di ascoltare il più regolarmente possibile le loro opinioni, anche durante lo stesso svolgimento dei servizi erogati, e di definire tempi e modalità organizzative delle prestazioni capaci il più possibile di andare incontro alle necessità rilevate e/o acquisite.

La Politica della Qualità nasce come impegno della Direzione ad operare attraverso i requisiti specificati dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e le leggi in vigore.

La Direzione di ML Academy si impegna ogni giorno nel perseguimento degli obiettivi aziendali attraverso l'erogazione di servizi di elevata qualità. Gli obiettivi rispettano il Sistema di Gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e i criteri di sostenibilità aziendale.

Nello svolgimento delle proprie attività formative ML Academy si impegna a garantire:

- un modello organizzativo aziendale, in grado di assicurare elevate ed adeguate competenze;
- interazioni 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 della Qualità di ML Academy è basato sulla valutazione del rischio aziendale, allo scopo di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla norma ISO 9001:2015, e di mettere in atto controlli preventivi che possano sia mitigare gli effetti negativi che 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 dipendenti e collaboratori.

Questo documento è stato diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione, tramite pubblicazione sul sito internet aziendale, al fine di assicurarne la comprensione da parte di tutto il personale dipendente, dei collaboratori e di tutti i soggetti terzi interessati a vario titolo alle attività ed ai servizi offerti da ML Academy.

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



ACADEMY

POLITICA PER LA QUALITA'

I seguenti punti illustrano i requisiti generali alla base della **Politica della Qualità** individuati da ML Academy:

1. **L'identificazione dei fabbisogni professionali** espressi dall'utenza o dal mercato sulla base di una positiva interazione con tutti gli attori del sistema socio-economico di riferimento: aziende, istituzioni, cittadinanza.
2. **La costruzione di un'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espliciti e/o latenti** dell'utenza, sia sul piano dei contenuti che dell'organizzazione, fornendo un'adeguata informazione sulle modalità di partecipazione e le competenze acquisite in esito a ciascun percorso e garantendo l'orientamento al cliente in tutti gli aspetti organizzativi e gestionali.
3. **La selezione di tutte le risorse umane coinvolte nel processo di erogazione dei servizi dotate di un adeguato livello di competenza e di efficaci capacità relazionali ed empatiche**, con particolare riguardo a fornitori critici quali consulenti, docenti e tutor che influenzano direttamente il livello di qualità del servizio percepito dall'utenza.
4. **L'adozione di un sistema lavorativo organizzato per processi**, finalizzato alla soddisfazione dei fabbisogni dell'utenza in termini di: informazione, flessibilità e capacità di fornire feedback sull'andamento degli interventi.
5. **L'utilizzo di adeguate risorse tecniche e strumentali** a garanzia della qualità dei servizi erogati.

Approvata e Pubblicata il : 10 ottobre 2023