POLITICA DELLA QUALITÀ

Certificazione di qualità: L'agenzia Metrica è in possesso d certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, con certificazione Rina, ultima revisione 2022.

Il CdA della Cooperativa, in accordo con i soci, elabora e definisce la **politica della qualità** (PQ) di Metrica che indirizza l'organizzazione **dal punto di vista strategico** a medio-lungo termine. Essa viene definita o riconfermata **ogni anno** e riesaminata. Tale politica viene diffusa anche all'interno dell'organizzazione stessa attraverso opportune comunicazioni, incontri specifici e ogni altra forma ritenuta idonea allo scopo.
Metrica si impegna si impegna a perseguire **una politica che pone al centro delle attività il cliente diretto e indiretto**, il coinvolgimento del personale e delle parti interessate esterne e alla luce di quanto emerso con l'emergenza COVID 19 ad adottare procedure, protocolli e dispositivi che mirino a massimizzare il livello di prevenzione, salute e sicurezza dei propri lavoratori e dei "clienti/utenti".

La missione

Metrica intende inoltre contribuire alla progettazione e gestione di corsi di formazione professionale o altre iniziative formative di orientamento al lavoro di qualificazione e riqualificazione, aggiornamento, e specializzazione, di formazione continua e "a distanza" per conto di Enti Pubblici territoriali, centrali o comunitari, nonché di privati quali enti, aziende, società, ecc. al fine di accrescere il livello professionale di chi opera o intende operare nei settori della cooperazione, del commercio, del turismo, del terziario, dell'industria, dell'artigianato e dell'agricoltura.
Metrica intende inoltre contribuire alla promozione e crescita del movimento cooperativo progettando ed erogando attività formative in favore dei propri soci al fine di migliorare le performance imprenditoriali e la qualità delle competenze dei relativi cooperatori e dipendenti. L'intento di fondo è quello di sostenere i propri aderenti ad essere soggetto di sviluppo socio-economico del territorio, mettendo al centro dell'attenzione la persona con i suoi bisogni, le sue necessità, le sue ricchezze e le sue povertà.

Metrica ha quali principi fondamentali della sua missione:

- sviluppare una gestione democratica e partecipata, con parità di condizioni tra i soci, indipendentemente dalle quote associative di ciascuno.
- promuovere lo sviluppo socio-economico locale con la diffusione della cultura cooperativa e il sostegno di imprese di comunità;
- ampliare e migliorare l'offerta di servizi di formazione professionale, di inserimento lavorativo, di incubazione di impresa e di formazione continua anche in sanità;
- ampliare e migliorare i servizi offerti sul territorio da parte dei propri soci;
- sostenere la professionalità dei soci mediante animazione, formazione, addestramento continui.

I valori

Metrica opera in forma mutualistica e senza fini speculativi al fine di promuovere un'auto-organizzazione dei cittadini sostenendo una crescita economica più rispettosa dei valori della persona e favorendo un'integrazione sociale dei cittadini attraverso il sostegno e il coordinamento dei soci e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati.
I valori di riferimento sono:

- **Rispetto della persona**: Metrica si impegna a sostenere una crescita economica più rispettosa dei valori della persona; tutte le azioni poste in essere dovranno perseguire l'interesse generale alla promozione umana e l'interesse generale della comunità.
- **Priorità dell'uomo sul denaro**: costruire nel lavoro una vita più degna, far crescere effettivamente la dignità e la crescita di ogni singola persona, nonché la sua capacità di rispondere alla propria vocazione.
- **Territorialità**: intesa come conoscenza delle problematiche reali e partecipazione attiva alla Comunità locale.
- **Democraticità**: un sistema in cui tutti i soci hanno lo stesso peso nella compagine sociale: possono comunicare, confrontarsi ed esprimere le proprie opinioni in piena libertà indipendentemente dal peso che hanno; viene dato ascolto anche alle piccole voci.

- **Lavoro in rete**: essere un'unità che promuove e consolida le attività dei propri soci, incoraggia lo scambio di esperienze, sviluppa le capacità gestionali e organizzative tra essi;
- **Associazionismo/solidarietà**: tra i soci al fine di trarre dei vantaggi dalla sinergia delle diversità.

La Direzione di Metrica Agenzia Formativa soc. coop. A.r.l. riconosce pertanto come prioritario per l'organizzazione la necessità di stabilire e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità applicabile a tutte le attività svolte, servizi formativi ed orientativi, oggetto della propria mission.
L'intendimento della politica aziendale è quello di adottare tutte le misure necessarie ad assicurare un operato efficace, efficiente, affidabile e rispondente alle necessità di tutte le parti interessate.
Per ottenere questi risultati METRICA applica un sistema di gestione qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, integrando lo stesso con il sistema di **Accreditamento della Regione TOSCANA** per i soggetti erogatori di Formazione ed Orientamento, al fine di creare tutte le sinergie utili al raggiungimento dell'obbiettivo prioritario, quale la soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate.
Il personale viene stimolato attraverso attività di formazione e momenti di verifica del lavoro eseguito. La soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate viene perseguita attraverso l'analisi approfondita dei requisiti espressi ed impliciti al fine di individuare il servizio capace di soddisfare le proprie esigenze, nel rispetto dell'ambiente circostante.
Obiettivo primario di METRICA è perseguire il miglioramento continuo, la soddisfazione del Cliente, nel rispetto dell'ambiente circostante.
Pertanto formalizza attraverso il presente documento, quanto già in modo implicito ed informale era patrimonio della direzione, rendendo pubblica la propria Politica Aziendale

Attenzione alle Risorse Umane

- Migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso formazione e promuovendo l'autoformazione;
- Soddisfare le esigenze dei collaboratori applicando leggi, norme, buone pratiche da loro applicabili e rispettando la dignità e le pari opportunità;
- Condividere i successi e gli eventuali insuccessi che sono merito o demerito del Team e non di un singolo;
- Offrire un ambiente lavorativo adeguato per quanto si deve fare e consono per quanto si deve apparire riducendo possibilità di contagio da COVID19 attraverso la messa in pratica di protocolli di sicurezza obbligatori ma anche di misure di lavoro agile che consentano di prevenire il rischio di contagio stesso.

Attenzione al Cliente

- Soddisfare le esigenze del Cliente, nel rispetto dell'etica professionale, offrendo il servizio in modo rapido, trasparente, flessibile e non offrendo un (generico) servizio;
- Fidelizzare il Cliente anticipando i bisogni sia impliciti che inespressi;
- Offrire, far accettare e condividere servizi eticamente corretti e svolti nel rispetto di norme, leggi e buone prassi;
- Ricordare che il Cliente "non ha sempre ragione" convincendolo, quando serve, a condividere il suddetto enunciato, in caso contrario è meglio perdere un Cliente.

Attenzione al Fornitore

- Individuare, validare e riesaminare periodicamente i fornitori critici (nello specifico i docenti formatori) perché portatori dell'identità e la qualità dei servizi dell'impresa all'esterno.
- Definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Fornitori (anche individuati sul web) basati sulla loro comprovata capacità di fornire prodotti e servizi adeguati;
- Attivare delle attività di collaborazione con i Fornitori al fine di migliorare i servizi e i prodotti acquisiti che hanno una ricaduta strategica sui servizi erogati.

Attenzione all'Ambiente

- Sostenere uno sviluppo che risponda alle esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie esigenze;

- Creare **un ambiente di lavoro sicuro che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale**: comunicando i risultati aziendali, gli orientamenti organizzativi ed i valore attribuito alla qualità e al sistema di gestione per la qualità; garantendo nel complesso **una rete di comunicazione efficace ed efficiente**; sostenendo e sviluppando la fiducia del personale nell'organizzazione e negli obiettivi che essa persegue; assicurando un adeguato sviluppo del personale attraverso una formazione permanente volta a sviluppare l'eccellenza delle professionalità riconoscendo le competenze e assicurando ruoli commisurati ad esse; garantendo una continuità dell'occupazione; assicurando un adeguato riconoscimento economico in base ai risultati positivi dell'azienda e al raggiungimento degli obiettivi prefissati

Attenzione all'Azienda

- Garantire la gestione pianificata delle Risorse Finanziarie aziendali attraverso programmi di sviluppo
- Effettuare controlli sistematici sull'andamento economico aziendale sulla base di budget preventivi e consuntivi
- Mantenere la conformità alle norme europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio
- Comunicare l'importanza dei processi basati sui rischi analizzati.

Per realizzare la suddetta politica, il CDA di Metrica ha deciso di:

- Ogni dipendente per le proprie mansioni dovrà partecipare alla mission aziendale.
- Istituire e mantenere un Sistema di Gestione conforme agli standard internazionali ISO 9001:2015, che permetta di garantire efficienza interna, conformità dei servizi forniti ai Clienti.

Per monitorare tali aspetti la Direzione stabilisce degli obiettivi nel breve e nel medio termine che vengono resi noti e condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione.
La presente politica viene riesaminata almeno una volta l'anno in concomitanza del riesame della direzione.

METRICA si impegna a comunicare la propria mission aziendale ai fini della qualità a tutto il personale, ai fornitori, ai clienti e alle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione qualità

Come è condivisa la Politica della qualità:

- La politica della qualità è stata trasmessa a tutto l'organigramma di Metrica ultima revisione del 20.04.2023 in corrispondenza alla revisione della carta della qualità dei servizi dell'agenzia.
- La politica della qualità è pubblicata sul sito istituzionale di metrica: Chi siamo | Metrica Agenzia Formativa
- La politica della qualità è accompagnata dalla carta della qualità di Metrica, pubblicata sul sito e inoltrata alle parti interessate. Ultima rev. Carta qualità è del 20.04.2023