

**CARTA DELLA QUALITÀ**

Il presente documento assume la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume e gli standard minimi che si impegna a rispettare, nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi.

**Livello strategico**

L'attività svolta sul campo e le evidenze a livello regionale e nazionale denotano l'esigenza di una "formazione continua" da parte delle aziende ed anche del settore pubblico.

La missione di Partner S.r.l. è quella di essere portatori di soluzioni reali, praticabili e verificabili per progetti di organizzazione, sviluppo ed innovazione quali partner professionali ed affidabili di dirigenti, imprenditori ed amministratori. Operiamo da anni nel campo della consulenza di direzione e formazione ed abbiamo una delle nostre prerogative principali nella consapevolezza che uniche e vere protagoniste del cambiamento e quindi della diffusione del know-how sono le risorse umane. Su di esse si focalizzano gli obiettivi e gli impegni della Direzione per assicurare, in funzione di una chiara e sistematica rilevazione dei bisogni e delle aspettative del sistema committente/beneficiari, l'efficacia ed efficienza necessarie per uno sviluppo delle persone completo e rispondente all'evolversi rapido degli scenari locali e non. Obiettivi specifici sono pertanto:

- integrazione nel "prodotto formativo" servizi accessori e propedeutici di accompagnamento e di feedback, compreso affiancamento e supporto al fine di facilitare l'applicazione delle conoscenze e delle metodologie e strumenti appresi durante il percorso formativo;
- personalizzazione dell'intervento ai fini della massimizzazione dell'efficacia formativa;
- sistematica attività valutativa che garantisca l'attualità delle proposte e l'aderenza dei programmi al contesto ed alle esigenze dell'ambiente organizzativo. L'impegno della Direzione aziendale trova fondamento formale e sostanziale nella volontà del rispetto del dispositivo di accreditamento nonché nel sostenere, far comprendere e predisporre le risorse necessarie a mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità conforme ai sistemi "normati" per gli standard organizzativi. Le modalità di condivisione e diffusione degli obiettivi e della politica perseguita possono prevedere la distribuzione di supporti documentali, riunioni interne, interventi formativi interni e continuo feedback di tipo verbale.

**Livello organizzativo**

Le attività svolte da Partner S.r.l. possono essere così illustrate:

- progettazione, organizzazione e realizzazione di corsi brevi, programmi di formazione continua, formazione di lunga durata a valere sugli strumenti regionali, nazionali e comunitari (F.S.E, EQUAL, I.F.T.S, L.236/93, svariate leggi regionali e nazionali di settore;
- realizzazione di interventi formativi su commessa destinati ad aziende, Enti ed Organizzazioni sulla base delle esigenze specifiche rilevate;
- Agenda formativa Partner: seminari e programmi di formazione multiazieduali pianificati annualmente;
- Formazione outdoor: interventi formativi specificatamente studiati e realizzati per valutare ed accrescere il potenziale delle risorse umane, per ottimizzare la gestione della propria forza di vendita;

Partner S.r.l. si avvale allo scopo di risorse qualificate e professionali sia di tipo storico che occasionale le quali vengono sottoposte a rigidi criteri di qualificazione *ex ante* e successivamente di mantenimento della qualifica, *in itinere*.

Risorse logistico - strumentali: aula per 20 posti, della superficie di ca.40 metri quadri, dotata di impianto di condizionamento, attrezzature corsuali idonee (proiettore, lavagna luminosa, etc), superficie finestrata apribile adeguata alla superficie.

Ove richiesto la Partner S.r.l. si impegna a consegnare l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore in esito alla valutazione positiva.

**Livello operativo**

I fattori di qualità rilevanti per la Partner S.r.l. vengono definiti nel codice etico e nei rigidi criteri di qualificazione delle risorse umane impegnate, nonché nelle procedure di erogazione del servizio e nella modulistica per il monitoraggio della stessa.

Gli indicatori afferiscono al modulo di raccolta degli indici statistici ed al riesame della Direzione effettuato annualmente.

Gli strumenti di verifica e di controllo delle prestazioni sono rappresentati da questionari, test, rapporti, colloqui opportunamente registrati su specifica modulistica archiviata.

**Impegni particolari**

Relativamente all'area dello svantaggio, Partner S.r.l. si impegna a strutturare incontri semestrali con i servizi sociali afferenti alla propria rete relazionale al fine di cogliere le esigenze peculiari di almeno una categoria svantaggiata.

**Livello preventivo**

Il sistema di qualità della Partner S.r.l. prevede una specifica procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a fornitori, prodotti, sistema, processi e servizi, reclami del cliente, in modo da assicurare l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli interessati. Una seconda procedura garantisce le responsabilità e modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

**Condizioni di trasparenza**

La diffusione della Carta della Qualità della Partner S.r.l. avviene con le seguenti modalità:

- Il documento viene allegato ai moduli d'iscrizione alle attività formative, nei quali la sottoscrizione di un'apposita dicitura certificherà l'avvenuta presa visione della Carta della Qualità;
- Il documento verrà affisso nell'aula destinata alla formazione all'interno della struttura accreditata e pubblicato sul sito internet della Partner S.r.l. nelle pagine destinate all'area formazione;
- Il documento verrà consegnato al primo incontro effettuato con personale docente interno o esterno in occasione dell'avvio di attività corsuali ed in allegato alla modulistica consegnata in distribuzione controllata.

La revisione della Carta della Qualità della Partner S.r.l. avviene con cadenza almeno triennale sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile della Qualità, attraverso il riesame delle risultanze statistiche e dagli indicatori in uscita dai processi e dal sistema di gestione per la qualità che trovano comunque sintesi nell' annuale riesame della Direzione. Per tali motivi, ed a meno di esigenze particolari, la prossima versione sarà allegata alla relazione della Direzione con data Marzo 2011