

Il presente documento assume la finalità di esplicitare e comunicare ai clienti/committenti dell'azienda gli impegni che la Partner si assume e gli standard minimi che si impegna a rispettare, nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati.

Livello strategico

La **missione** di Partner S.r.l. è quella di essere portatrice di soluzioni reali, praticabili e verificabili per progetti di organizzazione, sviluppo ed innovazione, proponendosi sempre più come supporto professionale ed affidabile di manager, imprenditori ed amministratori, pubblici e privati. Operiamo da anni nel campo della consulenza di direzione e della 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 clienti/committenti, l'efficacia ed efficienza necessarie per uno sviluppo delle persone completo e rispondente all'evolversi rapido degli scenari, locali ed extralocali. **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 articolate:

- progettazione, organizzazione e realizzazione di corsi brevi, programmi di formazione continua, formazione di lunga durata
- gestione in outsourcing dei piani formativi sui fondi professionali e degli strumenti finanziari regionali, nazionali, comunitari;
- realizzazione di interventi formativi su commessa destinati ad aziende, Enti ed Organizzazioni sulla base delle esigenze specifiche rilevate;
- agenda formativa: seminari e programmi di formazione multiaziendali pianificati annualmente.

Partner S.r.l. si avvale allo scopo di risorse umane qualificate, sia con rapporti di collaborazione consolidati che occasionali, le quali vengono sottoposte a rigidi criteri di qualificazione *ex ante* e successivamente di valutazione *ex post* e di mantenimento della qualifica, *in itinere*.

Risorse logistico - strumentali: due aule da 20 e 10 posti, della superficie rispettivamente di 20 e 40 metri quadri, dotate di impianto di condizionamento, attrezzature corsuali idonee (monitor, collegamento wifi, proiettore, lavagna a fogli mobili, ecc.).

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 Ottobre 2017