

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, utilizzo canali web.

### 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 40 e 20 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** del presente documento 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 entro 2027



## **POLITICA PER LA QUALITA' DELLA PARTNER S.R.L.**

*La Partner Srl opera nel settore della consulenza, nello specifico della progettazione ed erogazione di servizi di consulenza di direzione ed organizzazione e di finanza agevolata, di corsi di formazione ed aggiornamento. (Settori EA 35 E 37).*

*La Direzione della Partner S.r.l. convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità ed in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati che possano rappresentare un elemento distintivo, ha deciso di dare attuazione ad un Sistema Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 con il preciso obiettivo di pervenire alla certificazione del proprio sistema aziendale.*

*I nostri valori ispirano e caratterizzano da sempre l'attività e le relazioni all'interno ed all'esterno dell'azienda e sono alla base del nostro concetto di "Qualità":*

- *l'onestà e la trasparenza nei comportamenti, nei rapporti interni, così come verso clienti, fornitori, intermediari*
- *il riconoscimento e l'incoraggiamento del merito e del talento*
- *l'affidabilità nel rispetto degli impegni assunti, verso chiunque*
- *la sostenibilità, a livello economico, sociale ed ambientale.*

*In questa ottica l'Obiettivo fondamentale della Partner S.r.l. è fare in modo che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficiente ed efficace attivando un sistema di gestione improntato ai seguenti principi fondamentali:*

- 1. pieno e costante rispetto dei valori aziendali, dei principi di deontologia professionale, di riservatezza e tutela della privacy, sia nei confronti dei clienti, dei fornitori, dei collaboratori e di quanti si relazionano con la società ed i suoi referenti;*
- 2. rispetto delle esigenze della clientela, partendo dalla capacità di ascoltarne e rilevarne i fabbisogni - anche impliciti o latenti – ed attivando processi, azioni tesi non solo a soddisfare i requisiti contrattuali, ma a creare un rapporto di reale partnership con il cliente/committente, alla sua fidelizzazione, grazie ad attività coordinate ed accessorie che possano protrarsi anche successivamente alla conclusione del progetto, come ad esempio la fornitura di mirati servizi post-vendita e l'attivazione di reti relazionali tese alla creazione di opportunità di sviluppo;*
- 3. centralità delle risorse umane come fattore distintivo e motore del cambiamento e tutela e miglioramento del know-how aziendale, attraverso l'attuazione di una attenta selezione dei collaboratori interni ed esterni, la definizione e la condivisione di percorsi di crescita professionale, l'investimento nella formazione e nell'addestramento, l'attuazione di sistemi di incentivazione, il monitoraggio del clima e del benessere organizzativo, il controllo dell'efficienza e dei risultati e degli scostamenti dagli obiettivi individuali e collettivi;*
- 4. responsabilizzazione e motivazione individuale nell'ambito dei compiti assegnati, nonché adeguata comunicazione ad ogni livello della struttura organizzativa, per la condivisione ed il pieno conseguimento degli obiettivi stabiliti;*
- 5. costante determinazione nella ricerca per la prevenzione e/o eliminazione delle non conformità nella convinzione che un difetto o problema possano condurre non solo ad un intervento correttivo ed al relativo costo immediato, ma anche ad attuali e potenziali danni di carattere intangibile come la perdita d'immagine e del Cliente;*
- 6. perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i fornitori di servizi e di materiali allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta, nell'ottica di una community che condivide i nostri principi, il nostro agire ed è improntata al miglioramento continuo;*
- 7. mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità nell'ottica del Miglioramento Continuo attraverso le AC, ed i Piani di Miglioramento;*
- 8. Miglioramento della documentazione (di qualsiasi tipo e forma) del SGQ.*

*La nostra "vision" è quella di diventare una delle organizzazioni più attrattive del Medio Adriatico nel panorama della consulenza e della formazione, verso i professionisti attuali e potenziali della consulenza e della formazione.*

La nostra **“mission”** consiste nel voler essere:

1. protagonisti della quarta rivoluzione industriale, della trasformazione digitale e, più in generale, del cambiamento e dell'innovazione a fianco di imprenditori, dirigenti ed amministratori;
2. portatori di nuove metodologie ed idee, ma soprattutto di soluzioni efficaci e sostenibili, lavorando a fianco dei nostri clienti per implementare i processi di cambiamento e di crescita
3. un'organizzazione che mette al centro della propria attenzione il fattore umano in tutte le sue sfaccettature, e che persegue, al proprio interno, così come verso i propri clienti, la ricerca dell'entusiasmo come leva e motore del cambiamento

La Direzione, consapevole della necessità di pianificare e controllare tutte le attività aventi influenza sulla Qualità ha nominato un Responsabile per la gestione ed attuazione del sistema di gestione per la Qualità (RGQ) con il compito di stabilire, sviluppare e controllare l'applicazione coerente del Programma di Gestione per la Qualità così come descritto in questo manuale, monitorando l'applicazione di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza.

Per favorire l'esistenza e la permanenza delle migliori condizioni lavorative ambientali ed operative, la Partner investe correntemente in impiantistica e nella sua corretta e regolare manutenzione, in hardware e software ed alle tecnologie informatiche si è affiancato lo sviluppo di un CRM (Customer Relationship Management ) e del proprio sito web, quale strumento di comunicazione e di interazione con stakeholder e comunità di riferimento, unitamente ai social media.

Nell'individuazione e ripartizione delle responsabilità operative si richiama l'attenzione su tre ulteriori aspetti:

- l'autocontrollo che ognuno deve porre in atto verso le attività svolte ed i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati;
- l'evidenza oggettiva che ogni collaboratore deve fornire in merito a quanto eseguito conformemente alle procedure interne del sistema aziendale;
- la segnalazione tempestiva di ogni situazione che sia o che, a giudizio del collaboratore, possa diventare condizione avversa o non conforme rispetto ai valori, ai principi guida, agli obiettivi e alla politica della qualità della Partner S.r.l..

In tutto questo contesto assumono particolare significato le procedure (gestionali ed operative), le circolari organizzative interne e tutti i documenti tecnici il cui scopo è informare ed istruire, mettere cioè in grado ognuno di sviluppare le proprie attività, secondo gli standard qualitativi della Partner S.r.l., conformi quindi alle prescrizioni scritte in base alle quali è necessario operare.

La Direzione della Partner S.r.l. esaminerà in modo critico ed oggettivo l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo del Sistema Qualità attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti dal RGQ o direttamente accertati presso lo staff e presso i clienti.

Il presente documento sarà sottoposto annualmente a revisione, in occasione del Riesame della Direzione e sarà revisionato quando ritenuto necessario.

Spinetoli (AP) 20.04.2022

L'AMMINISTRATORE UNICO

PARTNER srl  
Via E. Berlinguer, 26  
63036 SPINETOLI (AP)  
P. IVA 01502200447

