

R10. CARTA DELLA QUALITA'

PUBBLICATA SUL SITO F31

Il presente documento è costituito ai fini di esplicitare e comunicare, ai committenti, ai beneficiari e agli operatori coinvolti, gli impegni che Facciamo31 assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini: strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Gli impegni di seguito riportati si riferiscono alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

PREMESSA

Migliorare costantemente la qualità del servizio offerto all'utente è il principio alla base del piano di accreditamento dell'ente. Il primo obiettivo del piano è la crescita qualitativa di tutti i servizi formativi, nei confronti sia degli utenti che dei committenti, in quanto la qualità della formazione è una missione critica di tutti gli enti, sia pubblici che privati. Indipendentemente dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla sede. La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante: è una dichiarazione di impegno, per instaurare col cliente un rapporto trasparente, in cui obblighi e diritti sono esplicitati fin dall'inizio.

SERVIZI OFFERTI

Facciamo31 è specializzata nella formazione finalizzata a sviluppare le competenze manageriali, trasversali e gli habitus mentali che caratterizzano il professionista efficace; la formazione che eroga riguarda quindi principalmente i temi della crescita professionale e della gestione delle risorse umane; utilizzando il metodo esclusivo "Efficacia Operativa®", ideato dal fondatore e Amministratore Delegato, il Dott. Lorenzo Braconi.

In particolare, Facciamo31 offre i seguenti servizi:

- **Percorso formativo interaziendale:** si tratta di un percorso interaziendale annuale, costituito da n.8 o n.9 eventi (a seconda della forma scelta) dedicati ai vari temi del management e dello sviluppo personale. I relatori sono Scienziati e Top Manager di fama internazionale, che portano esperienze, conoscenze e competenze di grande valore, che hanno dimostrato di funzionare nelle migliori organizzazioni al Mondo. I partecipanti possono confrontarsi attivamente, anche tramite esercitazioni pratiche, con i relatori.;
- **Formazione verticale:** Facciamo31 progetta ed eroga percorsi di formazione customizzati, rivolti a tutti i dipendenti dell'azienda committente. I focus formativi riguardano (non esclusivamente) sui seguenti temi: Efficacia Operativa®, vision, vendite, marketing e comunicazione, analisi di bilancio, ecc.;
- **Consulenza strategica e direzionale:** consulenza rivolta alle figure apicali dell'azienda (proprietà e management), principalmente (non esclusivamente) sui seguenti temi: gestione strategica dell'azienda, vision, organizzazione aziendale, vendite, finance, ecc.;
- **Marketing e comunicazione:** in Facciamo31 vi è un'area che si occupa di marketing strategico e comunicazione aziendale, Fuel31, che costruisce la strategia di brand più efficace per raggiungere gli obiettivi aziendali offrendo servizi quali, ad esempio: studio di mercato, analisi della concorrenza, definizione della Proposta Complessiva di Valore, definizione del Piano Marketing, gestione social, creazione siti web ed e-commerce, realizzazione foto e video, ecc.;
- **Organizzazione di eventi aziendali:** Facciamo31 organizza eventi per aziende, utilizzando la logica strategica del raggiungimento dell'obiettivo del committente, come ad esempio: Aumento della fidelizzazione di collaboratori o clienti, attrazione di potenziali collaboratori, attività di promozione di nuovi prodotti, eventi finalizzati a migliorare il clima aziendale (ad esempio gli incentive aziendali) o attività di formazione ludico-esperienziale.

Nell'erogazione dei propri servizi, Facciamo31 si ispira a principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia.

Nel caso di attività erogate a soggetti svantaggiati, Facciamo31 si impegna a predisporre incontri periodici con i servizi di riferimento.

LIVELLO STRATEGICO

L'Ente ha come propria Mission quella di aiutare le aziende del territorio nazionale a rendersi più competitive, partendo dalla crescita ed evoluzione personale e professionale dei loro collaboratori.

L'obiettivo principale è quello di rafforzare le imprese fornendo nozioni e competenze di assoluta rilevanza per avere successo in un mercato che cambia.

IMPEGNO

Nell'ottica del continuo miglioramento della qualità dei servizi, Facciamo31 si impegna a:

- Valutare i risultati delle proprie iniziative,
- Gestire tempestivamente e risolutamente eventuali complain,
- Prevenire i problemi piuttosto che risolverli;
- Avere la massima attenzione rispetto allo sviluppo e miglioramento dei processi;

Facciamo31 intende mantenere e migliorare l'elevato livello qualitativo delle proprie iniziative, attraverso:

1. Formazione costante di alta qualità dei propri collaboratori;
2. Ricerca ed innovazione dei propri metodi formativi e consulenziali;
3. Monitoraggio dei livelli di soddisfazione dei clienti;
4. Monitoraggio dell'efficacia dei servizi offerti;
5. Formazione specifica, attività di retraining e auditing interne per monitorare la preparazione dei formatori e dei consulenti
6. Ogni docente di Facciamo31 risponde ai requisiti di:
 - Competenze professionali e credibilità;
 - Apprendimento continuo;
 - Cura e riguardo del cliente;
 - Capacità di ascolto;
 - Empatia umana.
7. Il personale con funzioni di responsabilità può delegare l'espletamento delle stesse, ma non può delegarne la responsabilità.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'erogazione dei servizi di Facciamo31 avviene attraverso:

- Una preventiva valutazione del fabbisogno formativo dell'utente;
- La progettazione e/o selezione del percorso più adatto a seconda del fabbisogno;
- L'organizzazione del progetto;
- L'erogazione del progetto all'utente;
- La misurazione dei livelli di soddisfazione ed efficacia.

Il livello di qualità viene garantito attraverso un'organizzazione scrupolosa delle attività e delle persone.

In particolare, le modalità di erogazione del servizio, vengono effettuate tramite:

- risorse professionali: Facciamo31 si avvale di responsabili di funzione, collaboratori esterni e personale interno, in relazione alle necessità emerse dal fabbisogno;
- Struttura: la sede dispone di n.1 aula adibita alla formazione, predisposta anche per la proiezione audiovisiva e munito di lavagna digitale, e di n.1 ufficio per le consulenze, munito di lavagna digitale; è attuato un piano per l'individuazione, l'analisi e la valutazione dei rischi, nonché la definizione di un piano atto a garantire il rispetto delle norme per la prevenzione di infortuni e la tutela della salute.

LIVELLO PREVENTIVO

Facciamo31 prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione e la valutazione. Inoltre, la stessa procedura definisce la responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni preventive e/o correttive, finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Qualsiasi reclamo verrà trattato conformemente a questa procedura.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La Carta della Qualità dell'Ente viene diffusa come segue:

- saranno esplicitate al Cliente tutte le indicazioni ove reperirla;
- verrà affissa nei locali della struttura accreditata;
- Facciamo31 si impegna a trasmetterla all'utente, su richiesta;
- Verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, all'ufficio di competenza della Regione Marche e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantirne la conoscenza anche da parte dei committenti principali.

LIVELLO OPERATIVO

La tabella di seguito riporta i principali elementi che Facciamo31 identifica come fattori che assicurano la qualità nelle macro attività proprie del processo di formazione. Per il loro presidio sono definiti gli indicatori standard e gli strumenti di verifica ad esso associati.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Livello di soddisfazione dei partecipanti	Risultato del questionario di valutazione del livello di soddisfazione del partecipante	Media delle risposte maggiore o uguale a 3 (vedi questionario)	Verifica del questionario da parte dell'Assistente alla formazione
Validità dei programmi proposti	Corrispondenza del progetto rispetto agli standard definiti dalla Direzione	-	Check da parte del responsabile del coordinamento del progetto
Efficacia dell'incarico svolto	Risultato del questionario di valutazione del livello di soddisfazione del partecipante	Media delle risposte maggiore o uguale a 3 (vedi questionario)	Check da parte del responsabile del coordinamento del progetto
Chiarezza e completezza dell'attività di formazione	Risultato del questionario di valutazione del livello di soddisfazione del partecipante	Media delle risposte maggiore o uguale a 3 (vedi questionario)	Check da parte del responsabile del coordinamento del progetto
Cura del cliente: grado di soddisfazione del cliente rispetto alla gestione	Risultato del questionario di valutazione del livello di soddisfazione del partecipante	Almeno mezz'ora al mese dedicata, da parte del referente del cliente	Valutazione da parte del responsabile commerciale del tempo dedicato
	Feedback richiesto in sede di incontro finale con il cliente	Feedback positivo da parte del cliente	Incontro finale con il cliente

Osimo, 14 dicembre 2023

Firma della Direzione

FACCIAMO31

www.facciamo31.it

Facciamo31 Srl unipersonale - mail: segreteria@facciamo31.it
 Via G. Agnelli - 60027 Osimo (AN) - pec: info@pec.facciamo31.it
 Tel. Segreteria: 347.622.1227 - P.iva: 026882804255