CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

Challenge Network adotta la Carta della Qualità con l'obiettivo di comunicare ai committenti e ai propri beneficiari gli impegni che l'azienda assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, a livello di strategia (politica della qualità), a livello organizzativo (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativo (obiettivi e standard specifici) e preventivo (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari). Gli impegni di seguito esplicitati sono riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

1. Livello strategico

1.1 Politica della qualità

1.1.1 Mission

Challenge Network è uno dei principali player italiani il cui ruolo nel mercato della formazione e consulenza manageriale consiste nel supportare il Cliente per migliorare la propria competitività lavorando sulla preparazione delle Persone all'interno delle Organizzazioni. La mission di Challenge Network è trasformare ogni percorso formativo in un'esperienza di crescita e di valore.

Ciò si riflette anche nell'atteggiamento e nel senso di responsabilità verso le proprie Persone, nella convinzione che siano le Persone a rappresentare il punto di forza dell'azienda e che nulla possa essere raggiunto senza l'impegno e l'energia, che fa delle Persone il patrimonio più importante.

Il coinvolgimento dei collaboratori, a tutti i livelli, inizia proprio da una chiara informazione sulle attività svolte dall'azienda e sugli aspetti specifici del lavoro.

Grazie a un'aperta condivisione e a un'attiva cooperazione, tutti sono invitati a contribuire ai miglioramenti che possono accrescere i risultati dell'azienda e lo sviluppo personale.

La trasparenza, la chiarezza, l'equità, la ricerca dell'eccellenza e il miglioramento continuo sono alcuni dei principi che ci guidano nella gestione delle nostre Persone.

1.1.2 Obiettivi e impegni

Challenge Network è una società di formazione ed organizzazione eventi che realizza progetti innovativi ponendosi come PARTNER dei propri Clienti per valorizzare le competenze e portare valore tangibile e duraturo alle Risorse Umane.

Challenge Network ha sviluppato una nuova metodologia per "fare *formazione",* nata dalla sintesi tra Formazione ed Incentivazione, un servizio integrato di know-how che si traduce in un'importante fonte di valore, creatività ed innovazione.

Challenge Network sviluppa per i clienti progetti creativi ed innovativi che consentono di:

- Rendere efficaci, efficienti e duraturi gli investimenti sulle Persone;
- Offrire un servizio integrato tra il know-how di formazione/consulenza (soft-ware) e quello logistico/organizzativo (hard-ware) dell'area convention ed incentive;
- Costruire il progetto su misura per il cliente, in base agli obiettivi da raggiungere.

L'approccio Customer Oriented è la chiave vincente che permette di raggiungere efficacemente gli obiettivi di crescita del Cliente che viene accompagnato in tutte le fasi ed attività, dall'analisi dei bisogni al follow up finale, con la massima professionalità ed efficacia.

1.1.3 Modalità e strumenti di adozione della politica della qualità

Challenge Network condivide, con tutti i livelli dell'azienda, la politica della qualità per diffonderne i principi e per garantirne la piena comprensione. La carta della Qualità sarà resa disponibile a tutto il personale attraverso la distribuzione del documento a tutto il personale interessato e coinvolto, la conduzione di riunioni per la sua presentazione, spiegazione e condivisione.

Il perseguimento degli obiettivi fissati nella presente Carta è garantito da un'azione di audit periodica, attraverso riunioni almeno trimestrali con il personale dipendente e il controllo costante da parte della Direzione.

2. Livello organizzativo

2.1 Aree di attività

L'azienda promuove percorsi formativi integrati ad hoc e format, sulla base dello specifico fabbisogno formativo, nonché l'area della formazione professionale, che vede un Team dedicato in grado di favorire, tramite percorsi di formazione, l'inserimento in azienda di nuove figure professionali.

L'azienda opera su 4 aree:

1. Formazione: formazione su misura e a catalogo, formazione professionale, formazione finanziata Ricerca e la sperimentazione di mix-metodologici e nuove proposte, basate su un modello di apprendimento attivo (Action Learning), incentrato sull'esperienza cognitiva, emotiva o sensoriale (I partecipanti sono portati a "vivere esperienze dirette" in un ambiente sconosciuto, fuori dalla propria "area di comfort" e di per sé sfidante e stimolante, al fine di realizzare uno scenario che meglio riproduce, metaforicamente, il contesto reale). Un servizio di monitoraggio e affiancamento al cliente per le opportunità offerte da Bandi Pubblici e Fondi nazionali ed europei per la formazione, dai Fondi Interprofessionali al FSE, offrendo supporto in tutte le fasi di presentazione, gestione, monitoraggio e rendicontazione dei progetti

2. Consulenza HR. Un servizio di consulenza specializzato in ambito HR e direzionale per aziende, enti pubblici e associazioni nelle aree del People Strategy e Change Management: mappatura delle competenze, assessment centre, development centre, Analisi di Clima.

3. Eventi: Convegni e Convention, produzione e allestimenti , Comunicazione e Lancio Prodotti, whorkshop e Dibattiti, Congressi e Cena di gala.

4. Networking: sviluppo di contatti, relazioni, networking, sponsorship.

Uno dei principali punti di forza di CHALLENGE NETWORK consiste nel proporre percorsi formativi e servizi su misura. Tale approccio "tailor made" ha creato altresì l'occasione per studiare e sviluppare soluzioni innovative rispondenti al fabbisogno di particolari segmenti e/o aree aziendali, che hanno dato vita a format di successo, all'interno dei quali si incontrano formazione e networking.

Alcuni servizi offerti :

- Learning Drink, tra le soluzioni più innovative offerte, ossia incontri formativi serali che si svolgono in location di prestigio tra Roma e Milano, dove temi concreti di interesse comune e del mondo manageriale vengono affrontati in modo "informale" innovativo e coinvolgente. Un'occasione confronto, per capitalizzare diverse esperienze, condividere valori, know-how, e professionalità provenienti da diversi settori. In questi eventi testimonial d'eccellenza offrono interessanti spunti di riflessione. Un modo coinvolgente per fare network e cogliere le opportunità di business.

- Executive Tours, ossia eventi di networking, aggiornamento e business development concepiti per sviluppare sinergie strategiche tra Top Manager, Direttori del Personale, Amministratori Delegati e CEO di grandi aziende del panorama sia nazionale che internazionale, attraverso momenti istituzionali e di incentive, immersi in contesti di pregio. Momenti d'incontro riservati a quel gruppo esclusivo di Imprenditori e Top Manager "innovatori" che credono nel valore del confronto e desiderano contribuire attivamente allo sviluppo delle aziende del nostro Paese mettendo a disposizione la loro esperienza. Gli Executive Tour, oltre a creare momenti di business development, rappresentano una concreta occasione formativa e di confronto. Durante il soggiorno gli ospiti si alternano tra Workshop di Business, condividendo know-how, case history e nuove strategie, attività di leisure di gruppo, e visite in luoghi suggestivi della regione ospitante, per un Knowledge Sharing a 360°.

- Training System, un programma esclusivo di corsi interaziendali che soddisfano il bisogno di confronto tra realtà diverse, la condivisione e lo scambio di know-how. Occasioni importanti di networking e benchmarking, consentono, inoltre, di soddisfare in modo efficace ed economico anche singole esigenze formative. Le sessioni formative si svolgono in aziende ospitanti, da cui il motto "le aziende nelle aziende e con altre aziende", con un mix di contributi che provengono dal mondo del business, innovatori, pensatori, artisti e sportivi per trarre ispirazione e per individuare di nuove strade capaci di condurre a nuovi risultati. Una strada efficace di confronto e crescita per le persone a tutti i livelli dell'organizzazione, in risposta alle esigenze di sviluppo personale e professionale per sviluppare le competenze funzionali e trasversali, utili a qualsiasi livello e ruolo aziendale.

Il programma prevede tre tipologie di percorsi: Talent Training, Executive Training e Professional Training.

- Talent Training: sessioni formative finalizzate ad allenare le soft skills e le competenze funzionali, dedicate a tematiche specifiche, affrontate con il contributo delle prestigiose aziende partner che aprono le porte per confrontarsi con modelli di business di successo, con l'obiettivo di incentivare la propensione all'innovazione e al cambiamento con un approccio integrato su diversi modelli di business, per sviluppare le proprie competenze e trasferirle in azienda a favore del successo organizzativo. Destinatari principali sono quadri, manager, responsabili di divisione e funzione, professionisti che rientrano in programmi aziendali di sviluppo. Aziende Parter: Ducati, FCA, Toyota, RDS, TIM, HPE, Enel, Birra Peroni, Coca Cola, Alitalia.

- Executive Training: eventi formativi in ACTION TRAINING per allenare le competenze e soft skills in modo nuovo e divertente, ma fuori dalla propria area di confort. I partecipanti, (Top Manager, AD, CEO, team aziendali ad alta performance) vivono in prima persona delle sfide sempre più coinvolgenti dal punto di vista emozionale e di esperienza condivisa e, attraverso le più efficaci metafore formative, hanno l'opportunità di mettersi in gioco con attività avvincenti, in un contesto esclusivo e con testimonial di eccellenza. Tra i partner si evidenziano: Scuola Holden, Trenitalia, FIGC, Microsoft.

- Professional Training: Workshop formativi che rispondono alle esigenze di sviluppo personale e professionale erogati mediante approcci didattici interattivi con docenti best-in-class, in linea con i trend dei fabbisogni formativi rilevati.

2.2 Dotazione di risorse professionali

Challenge Network garantisce un elevato livello qualitativo dei servizi erogati supportando il Cliente con una struttura organizzativa adeguata e una dotazione di risorse professionali d'eccellenza.

La struttura organizzativa vanta un Team di oltre 50 membri in Italia, nella sede in Roma e Milano e diversi collaboratori e partner. Le competenze professionali sono elevate e assicurano la copertura di tutte le fasi chiave delle attività previste quali l'analisi dei fabbisogni, la progettazione, l'erogazione, la docenza e il tutoring.

Tutti i professionisti impiegati, sia interni sia esterni, sono valutati idonei da Challenge Network tramite la valutazione attenta delle esperienze pregresse e delle qualifiche possedute.

L'adeguato livello professionale delle risorse umane impiegate nei processi di lavoro è fondamentale per mantenere la qualità dei servizi erogati, pertanto le risorse umane sono i primi destinatari di piani di sviluppo professionale, aggiornamento e formazione periodica.

***Descrizione delle attività responsabili poste a presidio dei processi e delle funzioni aziendali*:**

Responsabile del processo di Direzione

Il responsabile del processo di direzione ha il compito di definire le strategie organizzative, commerciali e gli standard dei diversi servizi erogati. Pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative curando anche gli aspetti legati alla valutazione e allo sviluppo delle risorse umane.

Ha la supervisione della manutenzione e miglioramento dei servizi erogati. Cura le relazioni e gli accordi con la committenza nonché la pianificazione e la gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali. Promuove e pubblicizza i servizi della struttura. Gestisce la qualità dei processi.

Responsabile del processo di gestione della qualità

Ha il compito di istruire, applicare e mantenere il Sistema di gestione della Qualità aziendale, secondo quanto previsto dalla Carta della Qualità e dal Manuale per la Gestione della Qualità secondo la norma ISO 9001:2015; elabora e verifica i documenti inerenti la gestione della Qualità; pianifica, in accordo con la Direzione, gli audit periodici; elabora i documenti per gestire difformità ed è responsabile dell'attuazione delle buone prassi per la gestione della qualità in azienda.

Responsabile dei processi di gestione economico- amministrativa

Il ruolo prevede la gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, il controllo economico e la rendicontazione delle spese. Ha inoltre la gestione amministrativa del personale e della qualità dei processi di gestione economico-amministrativa.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Ha il compito di leggere il fabbisogno occupazionale a livello territoriale, aziendale e settoriale attraverso uno studio del briefing. Rileva il fabbisogno formativo e orientativo e definisce la strategia formativa; gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza; è responsabile della qualità nei processi di analisi e definizione dei fabbisogni.

Responsabile del processo di progettazione

Progetta i corsi di formazione sia da un punto di vista macro che nel dettaglio. Progetta gli interventi individuali ed è responsabile della qualità nell'erogazione delle attività di progettazione. Dopo lo studio del briefing sul fabbisogno formativo, provvede all'ideazione della proposta tecnica e alla pianificazione delle attività. Gestisce la qualità del processo di progettazione.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Pianifica il processo di erogazione dei servizi, gestisce e coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie che sono impiegate nel processo di erogazione dei servizi; cura le relazioni e gli accordi con la committenza;

monitora le azioni e i programmi; valuta i risultati e identifica le azioni di miglioramento; gestisce la qualità inerente al processo di erogazione dei servizi.

Supervisore progetti

Supporta il Responsabile del processo di erogazione dei servizi; monitora le azioni e programmi e coordina il lavoro presso le sedi operative.

Project account

Gestiscono operativamente i progetti; monitorano le azioni presso gli organismi di controllo o finanziatori; gestiscono il flusso documentale relativo ai servizi.

Docenti

CHALLENGE NETWORK dispone di un corpo docenti selezionato per attestati requisiti di professionalità, competenza, esperienza e formazione, composto da risorse esterne con competenze specialistiche affiliati attraverso accordi quadro annuali o biennali.

I docenti hanno la responsabilità di erogare la formazione in aula, monitorare e valutare l'apprendimento e le competenze in uscita, determinare l'attribuzione dei crediti formativi, progettare e verificare il piano formativo sia collettivo che personalizzato.

Tutor

Il tutor ha il compito di gestire l'accoglienza degli utenti al momento dell'erogazione dei servizi formativi; anima e facilita l'apprendimento individuale e di gruppo, progetta gli stage e tirocini formativi; coordina i diversi attori del processo di erogazione dei servizi, intesi quali utenti, centri per l'impiego, responsabili aziendali e formatori, gestisce il monitoraggio delle presenze in aula; gestisce le esigenze operative per la realizzazione dell'intervento.

Segreteria generale/accoglienza

CHALLENGE NETWORK dispone presso la sede di un servizio di accoglienza degli utenti e segreteria generale cui è demandato il compito di produzione e diffusione e realizzazione dei servizi agli utenti. La segreteria fornisce supporto logistico e garantisce l'accesso e la chiusura al pubblico dei locali.

2.3 Dotazione di risorse logistico – strumentali

Sede di Roma, sita in Via San Nicola da Tolentino 1/5, dispone di:

- Una superficie totale di 159,38 mq
- Personal computer portatili in rete
- Connessione Wi- Fi
- Stampanti di rete multifunzione, fotocopiatrice e fax
- 1 proiettore a parete
- 2 lavagne a fogli mobili
- Sale riunioni dotate oltre di attrezzatura didattiche e sistemi di proiezione.

Sede di Roma, sita in via Scalo San Lorenzo 10, dispone di:

- al piano terra, spazi destinati a funzioni di governo per complessivi mq 62,92 (Segreteria amministrativa di mq 14,53, Segreteria Didattica di mq 18,07, Sala Riunioni di mq 30,32);
- al piano primo, aule didattiche attrezzate per complessivi mq 101,20 dotata di 18 + 21 banchi/tavoli. Le 18 postazioni con il PC sono fornite di collegamento ad Internet dedicati all'attività formativa. Ciascuna aula è fornita di LIM, lavagna interattiva multimediale (Aula Informatica Multimedia di mq 49,12 e Aula Teorico Pratica di mq 52,07).

3. Livello operativo

3.1 Fattori di qualità

La Qualità dei servizi erogati rappresenta un elemento imprescindibile. In particolar modo, si persegue costantemente l'obiettivo della piena soddisfazione del Cliente (interno ed esterno), fornendo un servizio ad elevato valore aggiunto.

Gli obiettivi che perseguiamo, anche attraverso una corretta gestione del Sistema Qualità aziendale sono:

- migliorare l'efficacia del servizio in termini di regolarità, puntualità ed affidabilità;
- migliorare l'efficienza del servizio;
- accrescere il numero di clienti "New Business";
- mantenere il numero dei clienti fidelizzati;
- accrescere le competenze tecnico-professionali del proprio personale al fine di creare un'organizzazione adeguata ad un corretto ed efficiente processo d'erogazione del servizio;
- migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni verso il Cliente;
- ridurre i costi derivanti dalla Non Qualità;
- accrescere il coinvolgimento del personale aziendale attraverso l'individuazione di adeguati strumenti di diffusione della politica aziendale e di comunicazione interna per garantire che ogni funzione operi e produca secondo un'ottica di Qualità in tutte le attività ed i servizi che svolge all'interno delle sue mansioni.

Tali obiettivi vengono inseriti all'interno di opportuni piani di miglioramento definiti annualmente in sede di riesame del Sistema della Qualità e/o in riunioni sistematicamente programmate.

A tal fine sono stati inoltre individuati, per ogni macro attività, degli specifici fattori di qualità da presidiare e valutare in base al risultato atteso.

Segue la tabella dei fattori di qualità e i relativi standard, inerenti alle attività dell'intero processo formativo.

Macroattività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Raccolta Briefing	Attenzione al contesto di riferimento e a fabbisogno espresso nel briefing	Parere sul documento elaborato da tutti i soggetti coinvolti	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti coinvolti	Accettazione documento
	Corretta raccolta di tutte le informazioni per l'elaborazione del progetto	Tempo di elaborazione della "scheda Briefing"	entro 1g dalla ricezione del brief	Verifica e Riesame Scheda Briefing e valutazione tempo di consegna
Progettazione	Corrispondenza obiettivi progetto ai fabbisogni espressi; Rispetto tempistica richiesta; Rispetto vincoli di budget	Conformità della progettazione alle richieste espresse; Adeguata tempistica; Adeguata finanziabilità	Numero di modifiche annuo minore del 10%; Entro 2gg dalla consegna al cliente indicata nella scheda briefing	Verifica e Riesame progetto definitivo Valutazione tempo di consegna
	Chiarezza e completezza dell'attività di progettazione; Validazione della progettazione	Diffusione di note Informative; Adeguata diffusione della Carta della Qualità; Pareri sul progetto definitivo	Richiesta modifiche e chiarimenti su meno del 10% delle azioni previste nel piano	Firma sulla Scheda di Ordine per presa visione ed approvazione del progetto elaborato (offerta tecnica e offerta economica)
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento minimo del 20% annuo dei progetti per attività formative	Comunicazioni di ammissione a finanziamento
Ricerca e Sviluppo	Aggiornamento su trend e nuove modalità di erogazione e di prodotti formativi	Nuovi prodotti in catalogo	Immissione nuovo prodotto nelle azioni di almeno il 20% dei piani formativi	Audit interno
Erogazione dell'attività formativa	Controlli in ingresso durante la fase di erogazione del servizio effettuati dal coordinatore del progetto	Rispetto orari, efficienza delle strutture e delle tecnologie di supporto	Meno del 5% problemi legati al mancato rispetto degli orari e al mal funzionamento della struttura e delle tecnologie di supporto	Lettera d'incarico (firmata di ritorno dai fornitori/docenti nominati per l'erogazione del servizio)
	controlli in process durante la fase di erogazione del	Esito questionari, domande e test, Esito monitoraggio	95% Corretta esecuzione delle attività formative	lettera d'incarico (firmata di ritorno dai fornitori/docenti

	servizio effettuati dal coordinatore del progetto	su presenza dei discenti, docenti		nominati per l'erogazione del servizio)
	Efficacia della docenza	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'85% dei partecipanti	Audit interno
	Adeguatezza dei materiali didattici Adeguatezza delle attrezzature	Soddisfazione dell'utenza	Soddisfazione superiore all'85% dei partecipanti	Audit interno
Risultanze ex post	Validazione ex post	Scheda di feedback dei partecipanti; Scheda di feedback al referente	In caso di progetti FC, almeno il 50% dei giudizi uguale o superiore al livello 4 (d'accordo); In caso di progetti EC Punteggio di almeno 3 su ogni singola risposta della scheda di feedback compilata dal referente	Audit interno
Attività amministrativa	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Report interno
	Correttezza delle azioni di rendicontazione delle spese	Necessità di integrazione del rendiconto/rigetto	<90 %	Report interno

4. Livello preventivo

I principali dispositivi di garanzia e tutela a scopo preventivo e al fine di concretizzare e dare evidenza dell'impegno profuso nello sviluppo e nel miglioramento della qualità sono il Manuale della Qualità dell'impresa e la disponibilità e adeguatezza delle risorse necessarie Il Manuale sulla Qualità prevede la definizione delle responsabilità, criteri e modalità operative per la corretta gestione delle problematiche e non conformità riferite a prodotti, processi ed attività. La procedura operativa è studiata per assicurare l'identificazione, la registrazione e la valutazione delle criticità e la opportuna notifica agli eventuali interessati.

Attraverso la stessa procedura si dà avvio alle azioni correttive, al monitoraggio e alla risoluzione delle cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali. Qualsiasi reclamo è registrato e trattato conformemente a tale procedura.

Per garantire il miglioramento delle prestazioni CHALLENGE NETWORK promuove la partecipazione attiva e consapevole da parte del Personale, coinvolto in una attività di valorizzazione e formazione continua.

Stabilisce obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio, definisce chiaramente i flussi operativi e i flussi di comunicazione aziendale, attiva una gestione puntuale di eventuali Reclami dei Clienti.

5. Condizioni di trasparenza

La Carta della Qualità è firmata dal Rappresentante Legale della CHALLENGE NETWORK e sottoscritta dal Responsabile del processo di Direzione e dal Responsabile di processo di gestione della Qualità.

La Carta della qualità sarà diffusa entro 15 gg dalla sua redazione e/o aggiornamento periodico, tramite:

- La pubblicazione sul proprio sito web https://www.challengenetwork.it/
- L'affissione in luogo visibile e facilmente accessibile nella sede della CHALLENGE NETWORK
- Consegna di una copia elettronica a tutto il personale impiegato, ai docenti e ai tutor e disponibilità di una copia cartacea consultabile in sede.

La Direzione della Challenge Network, ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la qualità aziendale nel Manuale della qualità.

Ogni anno la Direzione aziendale, in occasione del riesame, esamina la propria Politica e ne valuta l'idoneità; in caso di inadeguatezza, la revisiona e la porta a conoscenza del personale aziendale.