

## CARTA DELLA QUALITÀ

Il presente documento è costituito al fine di esplicitare e comunicare gli impegni che TRECON S.r.l. assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della **qualità** e **trasparenza** della pianificazione ed implementazione 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 committente/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamento pubblico, fermo restando che TRECON S.r.l. considera il proprio **Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001:2015)** come il principale strumento affinché la politica della qualità sia non solo compresa, ma attuata e sostenuta a tutti i livelli della propria organizzazione e a garanzia di tutti i servizi/prodotti offerti.

TRECON S.r.l., da anni investe nella formazione poichè la considera uno strumento chiave nella strategia di crescita di un'impresa. Introdurre il ruolo strategico e non solo tattico della formazione in azienda significa trasformare la natura stessa dell'organizzazione implementandone la competitività, attraverso lo sviluppo delle competenze (capacità, conoscenze, esperienze finalizzate) delle risorse umane coinvolte, e rendendola capace di rispondere ai repentini cambiamenti del macrosistema "ambiente esterno" (sociale, economico, culturale, ecc.). L'obiettivo principale è quello di sviluppare e promuovere, ad ogni livello ed in ogni contesto organizzativo il settore della formazione professionale attraverso la formazione di figure professionali altamente qualificate da inserire o inserite nel processo produttivo e attraverso lo sviluppo della cultura della formazione e dell'innovazione d'impresa

Per realizzare questi obiettivi, in accordo con il proprio Sistema Qualità e coerente con il Dispositivo di Accreditamento delle Strutture Formative della Regione Marche (**DAFORM**)

### TRECON S.r.l.

- **si impegna a gestire** le attività formative con finanziamento pubblico (comprese quelle afferenti ai programmi comunitari) erogando i propri servizi in attività di progettazione, gestione e valutazione dei risultati relativamente alle macrotipologie formative: **Formazione continua e Formazione superiore**.

Per entrambi le aree TRECON S.r.l. può proporre prodotti e servizi che vengono realizzati da uno staff interdisciplinare e giovane di alto livello professionale affiancato da numerosi esperti di contenuto e metodologia che collaborano nella progettazione e realizzazione dei singoli prodotti e servizi formativi.

- **si impegna ad attribuire idonee risorse umane**, in possesso di adeguate competenze certificate in accordo con quanto individuato dalla Delibera della Giunta Regionale n. 1071 del 19 settembre 2005, per i processi di *individuazione dei fabbisogni, progettazione formativa, gestione del processo didattico, sviluppo e pianificazione, gestione organizzativa, gestione risorse economiche, gestione accreditamento e sistema qualità*. Si riserva la possibilità di utilizzare personale non in possesso di competenza certificata in accordo con le modalità individuate dalla delibera sopra citata, al fine di favorire un graduale inserimento e sviluppo professionale di figure professionali che comunque risultino qualificate in accordo con il proprio Sistema Qualità. **Si impegna**, altresì, ad **attribuire risorse logistico-strumentali** ad ogni singolo processo. In base alle necessità del Cliente/beneficiario e della tipologia formativa, TRECON S.r.l. può disporre di specialisti nell'analisi delle organizzazioni, psicologi, esperti in scienze dell'educazione, esperti nella progettazione e gestione

formativa, in change management, in project management, nella formazione “soft”, nella docenza di materie tecnico – scientifiche, nella progettazione e realizzazione di prodotti multimediali e per la formazione a distanza, ingegneri informatici e sistemisti.

- **si impegna a livello strategico** ad ottenere un risultato di qualità attraverso il coinvolgimento di tutte le risorse umane, ognuno secondo le proprie competenze (il più possibile sovrapponibili a quelle richieste dal proprio ruolo organizzativo), ma tutti con la precisa volontà che si agisca nell'ottica di una pianificazione strategica individuata nel miglioramento continuo, nel prevenire i problemi, nell'elaborare obiettivi ed implementarli, nel porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi, nel valutare i risultati al fine di attuare correzioni e miglioramenti.
- **si impegna** ad erogare una formazione pratica e sempre aggiornata con il processo tecnologico. TRECON S.r.l. è in grado di fornire pacchetti completi di servizi di consulenza e soluzioni integrate per la formazione: Analisi dei fabbisogni formativi, Soluzioni formative mirate all'esigenza dell'organizzazione, Progettazione delle soluzioni individuate, Produzione di materiali didattici (anche multimediali), Gestione dei pacchetti formativi, Tutoraggio, Coordinamento didattico, tecnico e finanziario, Formazione dei formatori delle aziende clienti, Monitoraggio e verifica dei processi di apprendimento e quant'altro necessariamente espresso dal Cliente.

Gli strumenti didattici utilizzati per la formazione sono il risultato dell'esperienza dei formatori TRECON; gli utenti della formazione sono supportati nel processo di apprendimento da dispense, manuali, audiovisivi, prodotti multimediali, Computer Based Training e training cards, strumenti per lo schedule ed il monitoraggio per l'addestramento in campo, on job training.

- **si impegna** a fornire l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.
- **si impegna** ad intensificare rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, con soggetti di rappresentanza economica, sociale ed istituzionale operanti nel territorio della Regione Marche al fine di porre maggior attenzione all'espressione di specifici bisogni formativi;
- **si impegna** a sviluppare **attività di prevenzione** misurando il grado di soddisfazione del Cliente/beneficiario attraverso opportune metodologie e strumenti atti a controllare costantemente la conformità delle proprie attività. Il Sistema Qualità della TRECON S.r.l. prevede a tale scopo un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le 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. Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura.

A livello operativo TRECON S.r.l. identifica, nella tabella seguente, i fattori indispensabili ad assicurare la qualità nelle attività proprie dei processi di formazione professionale, individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committente/beneficiari.

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti verifica
<b>Progettazione, ricerca e sviluppo</b>			
Attenzione al contesto di riferimento	Documento di osservazione periodica del contesto di riferimento previsto in R.9 del DAFORM	Studio di fattibilità del progetto	Paragrafo presupposti dell'offerta
Conformità della progettazione al Manuale della Qualità	Numero di non conformità rilevate	Numero di NC annuo minore del 10% del n° progetti per attività formative realizzati per ogni anno formativo	Moduli di non conformità
Successo della progettazione	Numero di progetti idonei/Numero di progetti presentati	Minimo 70% dei progetti presentati	Riesame annuale della qualità
<b>Erogazione del servizio</b>			
Esercitare il monitoraggio continuo dei processi aziendali operando nell'ottica del miglioramento gestionale e dei processi di lavoro. Misurazione affidabilità consulenti	N° di consulenze conformi/n° totale di consulenze	>95%	Modulistica di giudizio di qualifica dei consulenti
Garantire la gestione e il controllo della qualità dei progetti offerti alla propria clientela	N° progetti annullati/totale progetti N°progetti/anno rispetto al precedente	<10%	Modulistica di controllo
Assicurare l'erogazione dei servizi nel rispetto totale delle specifiche concordate con i Clienti nei tempi e secondo le modalità	N° Non conformità di progetto/	Numero di NC annue emesse per le attività non superiore alla metà dei progetti erogati per ogni anno formativo	Modulistica di controllo delle non conformità
Qualifica fornitori Misurazione disponibilità fornitori	N° fornitori qualificati/ N° totale fornitori	100%	Modulistica di controllo
<b>Gestione del Cliente</b>			
Soddisfazione dei committenti, dei beneficiari e delle risorse umane coinvolte (docenti, tutors)	Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del Manuale Qualità	Rispetto dei requisiti minimi previsti dal Manuale Qualità e dal DAFORM Punteggio medio annuo sulla qualità dei corsi rilevata dai questionari di gradimento secondo le tecniche statistiche del Manuale Qualità maggiore o uguale a 3/5.	Questionari di valutazione dei corsi di formazione Questionari di valutazione dei servizi TRECON
Soddisfazione dei requisiti di risultato	Calcolo dei tassi di attuazione, di abbandono, di successo formativo e di spesa	Rispetto dei relativi tassi minimi previsti dal DAFORM	Questionari, registri ed elaborazione della relazione annuale da parte della Direzione

Relativamente all'**area dello svantaggio** TRECON S.r.l. si impegna a strutturare incontri con servizi di assistenza e rappresentanza presenti ed operanti sul territorio al fine di cogliere le esigenze peculiari delle categorie che risultano svantaggiate (portatori di handicap fisico e/o mentale, categorie di persone con problemi di carattere linguistico-scarsa conoscenza della lingua italiana- e/o culturali) e venire quindi incontro, per quanto possibile, a tali esigenze.

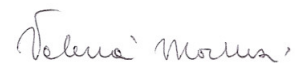
Al fine di soddisfare le **condizioni di trasparenza** la diffusione della presente Carta della Qualità di TRECON S.r.l. viene regolamentata come segue.

- verrà allegata, in fase preliminare, alla documentazione fornita al potenziale utente del servizio facendone menzione nella lettera di trasmissione della sopraddetta documentazione
- verrà affissa nei locali della struttura accreditata
- verrà inserita nel sito internet di TRECON S.r.l. alla sezione inerente la formazione
- verrà consegnata al personale docente e non docente in allegato alla relativa documentazione formale di inizio collaborazione. Ad evidenza dell'effettiva consegna verranno istituiti appositi fogli di firma.

La **revisione** della Carta della Qualità di TRECON S.r.l. avviene con cadenza perlomeno triennale sotto la responsabilità del Direttore Generale e del Responsabile della Qualità considerando le risultanze emerse dai rilevamenti statistici operati annualmente. Per tali motivi, a meno di esigenze che ne consigliano l'anticipazione, la prossima versione sarà datata gennaio 2025.

Ancona, 28 gennaio 2022

Direttore Generale  
*Valeria Marchesi*



*Rev.07 del 01/2022*