

<p><b>ConsulTec S.r.l.</b>  Pergine Valsugana (Tn)  38057 – loc. Fratte, 18/7</p> <p>Tel. 0461.554165 – fax 0461.553938</p> <p>P.Iva 01963790223</p> <p>Web: <a href="http://www.consul-tec.it">www.consul-tec.it</a>  e-mail: <a href="mailto:info@consul-tec.it">info@consul-tec.it</a></p>	 <p><b>Area Informazione e Formazione</b>  <b>CARTA DELLA QUALITÀ</b></p>	<p>ALL3 Rev. 08  Data:18/12/2015</p> <hr/> <p>Pagina 1 di 7</p> <hr/> <p>Approvato da: Direzione</p>
---	--	--

## 1. CARATTERISTICHE GENERALI

Consultec S.r.l., Loc. Fratte, 18/7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)  
Tel. 0461.554165 - fax 0461.553938

### Sede formativa in Prov. di Bolzano

Via Bruno Buozzi 2/S - 39100 Bolzano (BZ)  
Tel. 0471 252090 / 0461 554165

Web: [www.consul-tec.it](http://www.consul-tec.it)

E-mail: [formazione@consul-tec.it](mailto:formazione@consul-tec.it)

Pec: [consultec.tn@pec.it](mailto:consultec.tn@pec.it)

## 2. STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

**Consultec S.r.l.** attraverso l'**Area Informazione e Formazione** mira ad offrire formazione, addestramento specifici e informazione in tutti gli ambiti in cui opera con competenza grazie alla professionalità ed esperienza acquisite da soci e collaboratori ed esterni qualificati e da lei selezionati.

Per garantire la qualità dei suoi servizi **Consultec** si avvale, infatti, di figure professionali altamente qualificate e opera attuando un monitoraggio costante di ciascun percorso formativo che realizza.

I docenti di cui si avvale Consultec, per essere qualificati, devono possedere i requisiti previsti dalla normativa vigente ed i loro curriculum e caratteristiche cogenti vengono pertanto valutati in fase di progettazione dei singoli corsi.

Consultec S.r.l. ha ottenuto nel mese di agosto 2012 l'**accreditamento specifico relativo alla formazione sulla sicurezza**, rilasciato dalla Provincia Autonoma di Trento – Servizio Europa – Ufficio Fondo Sociale Europeo. Il codice organismo assegnato è il n. 864 (**accreditamento rinnovato in data 8 luglio 2015**).

Dal febbraio 2015 ha inoltre ottenuto l'Accreditamento provvisorio per interventi formativi nell'ambito della Sicurezza sul lavoro ai sensi della Del. Della G.P. Nr. 1469 del 7/10/2013 dalla Provincia Autonoma di Bolzano - Area Formazione professionale - Dipartimento Istruzione e formazione italiana (**accreditamento rinnovato con Prot. nr. 411714 del 13 luglio 2015**).

Consultec S.r.l. possiede inoltre le caratteristiche cogenti di esperienza, in qualità di Soggetto Formatore, espresse nell'Accordo Stato Regioni e Prov. Autonome del 22 febbraio 2012 per la formazione relativa all'abilitazione degli operatori in attuazione dell'art. 73 comma 5 del d.lgs. 81/08 e smi (art.1, comma 1.1 lettera h).

## 3. IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

La mission che Consultec adotta con i propri clienti è quella di affiancarli nel raggiungimento dei loro obiettivi e di giungere al soddisfacimento delle loro esigenze nel rispetto del complesso quadro normativo e tecnologico, con l'impegno di supportarle a cogliere le opportunità che questo offre loro.

Per questo stesso motivo stabilisce per l'**Area Informazione e Formazione** i seguenti obiettivi da perseguire:

- Raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato;
- Raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio;
- Gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
- Soddisfazione dei partecipanti ai corsi;
- Aumento della capacità erogativa.

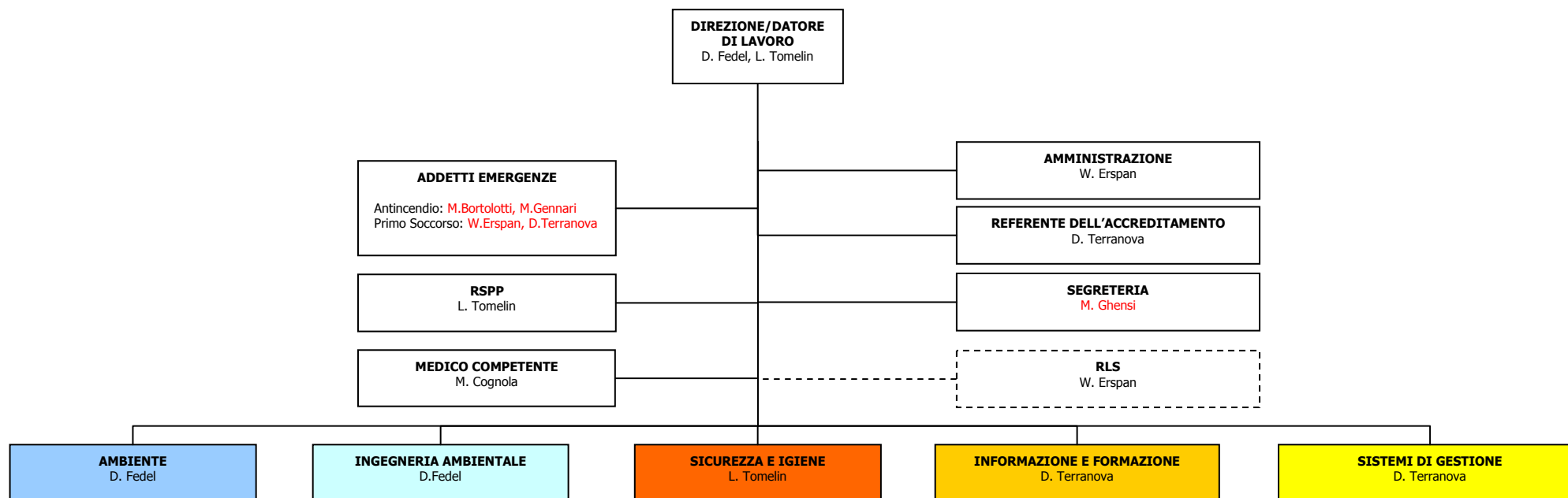
Ai fini di offrire un servizio di qualità e di trasmettere conoscenza e competenza all'utenza finale, i docenti, che erogano direttamente i servizi offerti, vengono selezionati attentamente, seguiti in aula e valutati costantemente.

Al fine di perseguire i propri obiettivi, **Consultec** adotta i seguenti strumenti:

<p><b>ConsulTec S.r.l.</b>  Pergine Valsugana (Tn)  38057 – loc. Fratte, 18/7</p> <p>Tel. 0461.554165 – fax 0461.553938</p> <p>P.Iva 01963790223</p> <p>Web: <a href="http://www.consul-tec.it">www.consul-tec.it</a>  e-mail: <a href="mailto:info@consul-tec.it">info@consul-tec.it</a></p>	 <p><b>Area Informazione e Formazione</b>  <b>CARTA DELLA QUALITÀ</b></p>	<p>ALL3 Rev. 08  Data:18/12/2015</p> <hr/> <p>Pagina 2 di 7</p> <hr/> <p>Approvato da: Direzione</p>
---	--	--

- Comunicazione e diffusione dei contenuti della presente carta della qualità ai soggetti interessati;
- Definizione degli indicatori specifici per il monitoraggio degli obiettivi;
- Informazioni agli utenti mediante avvisi ed opuscoli chiari e facilmente leggibili;
- Verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati;
- Procedure di reclamo accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione.

## 5. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE E AMBITI D'INTERVENTO



Funzioni coinvolte nella gestione dei servizi formativi	Descrizione	Persona di riferimento
<b>Direzione (DIR)</b>	Direzione	Diego Fedel Luca Tomelin
<b>Referente dell'accreditamento</b>	Riferimento interno per l'accreditamento	Daniela Terranova
<b>AMM (Amministrazione)</b>	Responsabile della gestione economico amministrativa	Wanda Erspan
<b>Responsabile di Area (RA) area Informazione e Formazione</b>	Responsabile dell'analisi dei fabbisogni professionali e formativi	Daniela Terranova
	Responsabile della progettazione degli interventi formativi	Daniela Terranova
	Responsabile dell'erogazione dei servizi	Daniela Terranova

## 6. PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE

I servizi formativi che Consultec propone possono essere così articolati:

- Analisi dei fabbisogni formativi e progettazione della formazione
- Interventi formativi e informativi in base alle esigenze del cliente
- Interventi di addestramento tecnico specifico
- Interventi di interesse per il territorio ed il tessuto economico in cui opera.

I corsi che Consultec svolge regolarmente sono:

Formazione dirigenti e preposti, Formazione Lavoratori Generale, Formazione Lavoratori Specifico (rischio basso, medio, alto), Addetti Antincendio (rischio basso, medio), Addetti Primo Soccorso (aziende di tipo A,B,C), Piattaforme di lavoro mobili elevabili con e senza stabilizzatori, Gru a torre a rotazione in basso o in alto, Gru mobile, Gru su autocarro, Carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo (sia a braccio telescopico, carrelli industriali semoventi, carrelli/sollevatori/elevatori semoventi telescopici rotativi), Macchine movimento terra (escavatori idraulici, pale cariatrici frontali, terne, autoribaltabile a cingoli), Pompe per calcestruzzo, uso del carroponte e gru a bandiera, uso della motosega, corso Trabattelli, Corso Ponteggi, Uso dei DPI Anticaduta, Gestione rifiuti, Marcatura CE, corsi relativi ai Sistemi di Gestione aziendali (ISO 14001, OHSAS 18001, ecc.), Prove di Emergenza, Esercitazioni di sicurezza in cava.

Attraverso i propri collaboratori Consultec fornisce inoltre assistenza ai clienti per effettuare analisi dei fabbisogni formativi e redazione di piani formativi.

## 7. ESITI RAGGIUNTI

Dall'anno della sua fondazione nel 2006 ad oggi l'impegno dell'azienda nel campo della formazione ha prodotto notevoli risultati (dalle 75 persone formate in aula nel 2010 alle 1046 nel 2015 con una percentuale di frequenza e di superamento della verifica di apprendimento pari al 100%). Di seguito si riportano due tabelle con riferimento ai corsi aziendali e multi aziendali con una percentuale di frequenza e di superamento della verifica di apprendimento pari al 100%.

### CORSI MODALITÀ AULA

CORSI MULTIAZIENDALI - AULA					
Anno	N. corsi	Corso	N. partecipanti	Media iscritti	Tot. Persone formate
2013	6	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	39	6,5	<b>114</b>
	6	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	36	6	
	2	Corso generale lavoratori	14	7	
	1	Corso per addetti all'uso di gru a torre	11	8	
	1	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne	14	14	
2014	2	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	8	5,5	<b>95</b>
	6	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	33	5,5	
	1	Corso generale lavoratori	8	8	
	1	Corso Specifico lavoratori (basso, medio, alto)	3	3	
	1	Corso Preposti	13	13	
	1	Corso aggiornamento RSPP-dl	8	8	
	2	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	16	8	
	1	Corso per addetti all'uso di gru a torre	6	6	

<b>ConsulTec S.r.l.</b> Pergine Valsugana (Tn) 38057 – loc. Fratte, 18/7  Tel. 0461.554165 – fax 0461.553938  P.Iva 01963790223  Web: www.consul-tec.it e-mail: info@consul-tec.it	  <b>Area Informazione e Formazione</b> <b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	ALL3 Rev. 08 Data: 18/12/2015
		Pagina 5 di 7
		Approvato da: Direzione

2015*	3	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	13	4,3	<b>192</b>
	5	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	30	6	
	4	Corso generale lavoratori	52	13	
	5	Corso Specifico lavoratori (basso, medio, alto)	48	9,6	
	1	Corso Preposti	3	3	
	1	Corso aggiornamento RSPP	6	6	
	2	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	22	11	
	2	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne, ragno – base e aggiornamento	18	9	
<b>CORSI AZIENDALI - AULA</b>					
<b>Anno</b>	<b>N. corsi</b>	<b>Corso</b>	<b>N. partecipanti</b>	<b>Media iscritti</b>	<b>Tot. Persone formate</b>
2013	5	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	36	7.2	<b>946</b>
	6	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	115	19,2	
	20	Corso generale lavoratori	220	11	
	22	Corso specifico lavoratori base e aggiornamento (rischio alto-medio-basso)	184	8.4	
	1	Corso preposti	8	8	
	24	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo – base e aggiornamento	178	7.4	
	7	Corso per addetti alla conduzione di PLE	48	6.8	
	6	Corso per addetti alla conduzione di Gru su autocarro	28	4.6	
	3	Corso per addetti alla conduzione di Gru a torre	23	7.6	
	5	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne	39	7,8	
	3	Uso DPI Anticaduta	32	10.6	
	2	Uso, Montaggio/smontaggio trabattelli	6	3	
	1	Uso carroponte	10	10	
	1	Corso ponteggi (base e aggiornamenti)	4	4	
	1	Corso per addetti all'apposizione di segnaletica stradale	4	4	
2	Vari (Marcatura CE, motosega)	11	5,5		
2014	2	Antincendio (base e aggiornamenti)	13	6,5	<b>833</b>
	11	Primo soccorso (base e aggiornamenti)	69	6,3	
	13	Corso generale lavoratori	142	10,9	
	21	Corso Specifico lavoratori (basso, medio, alto)	198	9,4	
	4	Corso Preposti	31	7,8	
	1	Corso dirigenti	3	3	

	18	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo – base e aggiornamento	156	8,7	
	8	Corso per addetti alla conduzione di PLE – base e aggiornamento	49	6,1	
	3	Corso per addetti alla conduzione di gru su autocarro	12	4	
	3	Corso per addetti all'uso di gru a torre	14	4,7	
	4	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne	29	7,3	
	2	Corso uso DPI anticaduta	11	5,5	
	4	montaggio/smontaggio uso trabattelli	19	4,8	
	2	Uso Carroponte	33	16,5	
	1	Ponteggi	10	10	
	2	Corso per addetti all'apposizione di segnaletica stradale	7		
	3	VARI (ADR, SISTRI)	37	12,3	
2015*	3	Antincendio (base e aggiornamenti)	23	7,7	
	6	Primo soccorso (base e aggiornamenti)	150	25	
	5	Corso generale lavoratori	60	12	
	23	Corso specifico lavoratori (rischio alto-medio-basso)	269	11,7	
	6	Corso preposti	58	9,7	
	24	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo – base e aggiornamento	164	6,8	
	5	Corso per addetti alla conduzione di PLE – base e aggiornamento	24	4,8	
	7	Corso per addetti alla conduzione di Gru su autocarro – base e aggiornamento	57	68,1	
	4	Corso per addetti alla conduzione di Gru a torre – base e aggiornamento	31	57,8	
	9	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne – base e aggiornamento	83	9,2	
	1	Uso DPI Anticaduta	7	7	
	2	Uso carroponte	16	8	
	2	Corso ponteggi (base e aggiornamenti)	14	7	
	3	Corso di aggiornamento per addetti all'apposizione di segnaletica stradale	27	9	
	3	Corso per addetti all'uso di miniescavatori	12	4	
	1	Corso per addetti all'utilizzo di pompe per calcestruzzo	4	4	
	5	Corso vari (ADR,spazi confinati)	47	9,3	
					<b>1046</b>

\*Dati al 16/12/15

<b>ConsulTec S.r.l.</b> Pergine Valsugana (Tn) 38057 – loc. Fratte, 18/7  Tel. 0461.554165 – fax 0461.553938  P.Iva 01963790223  Web: www.consul-tec.it e-mail: info@consul-tec.it	  <b>Area Informazione e Formazione</b> <b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	ALL3 Rev. 08 Data: 18/12/2015
		Pagina 7 di 7
		Approvato da: Direzione

## CORSI MODALITÀ E-LEARNING

CORSI MODALITÀ E-LEARNING					
ANNO	CORSO	ISCRITTI	FORMATI	SCADUTI	IN CORSO
2014	Formazione generale per lavoratori	188	186	2	0
	Dirigenti - Sicurezza sul lavoro	1	1	0	0
	Addetto al Primo soccorso - 10 ore	1	1	0	0
2015*	Formazione generale per lavoratori	40	29	3	8
	Dirigenti - Sicurezza sul lavoro	10	10	0	0
	RLS 2013 - Aggiornamento 4 ore	1	1	0	0
	RLS 2013 - Aggiornamento 8 ore	5	2	0	3

\*Dati al 16/12/15

Il livello di soddisfazione riscontrato in tutti i corsi svolti è in generale alto: dai questionari e dai feedback diretti dei clienti effettuati durante ed alla fine delle singole attività, si rileva che i partecipanti hanno apprezzato la qualità dell'organizzazione, la competenza del personale docente e la rispondenza degli argomenti trattati alle aspettative.

### 8. DIRITTI DEL BENEFICIARIO IN RAPPORTO AL SERVIZIO EROGATO

Il fruitore del servizio ha il diritto di segnalare qualsiasi inadempienza, da parte della sede formativa, rispetto ai contenuti delle attività o ai principi presenti in questa carta della qualità.

Le segnalazioni dovranno pervenire, in forma scritta, al Responsabile dell'erogazione dei servizi, che le gestirà come non conformità.

Il fruitore del servizio potrà altresì segnalare direttamente alla sede formativa, tramite questionario di soddisfazione del cliente consegnato al termine del percorso formativo, eventuali note di miglioramento o osservazioni riguardanti tutti gli aspetti legati al servizio erogato.

La sede formativa s'impegna a:

- verificare la veridicità di quanto segnalato,
- instaurare una comunicazione con il cliente,
- individuare ed attuare le opportune azioni correttive.

### 9. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la Società Consultec s.r.l. si impegna a pubblicare una copia della Carta della Qualità sul proprio sito internet [www.consul-tec.it](http://www.consul-tec.it) e ad informare i partecipanti e clienti dei contenuti del presente documento e delle modalità di comunicazione di eventuali disservizi percepiti per la gestione degli stessi da parte di Consultec.