

<p>ConsulTec S.r.l. Pergine Valsugana (Tn) 38057 – loc. Fratte, 18/7</p> <p>Tel. 0461.554165 – fax 0461.553938</p> <p>P.Iva 01963790223</p> <p>Web: www.consul-tec.it e-mail: info@consul-tec.it</p>	 <p>Area Informazione e Formazione CARTA DELLA QUALITÀ</p>	<p>ALL3 Rev. 09 Data:30/05/2018</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

Web: www.consul-tec.it

E-mail: formazione@consul-tec.it

Pec: 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).

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:

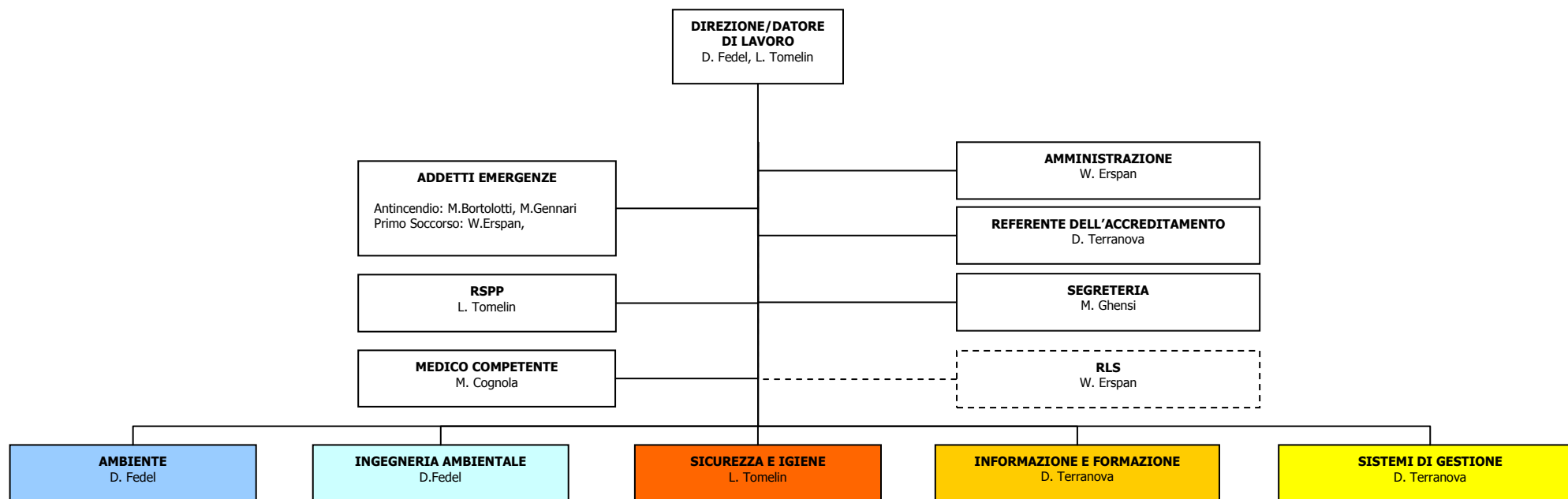
- Raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato;
- Raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio;
- Gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
- Soddisfazione dei partecipanti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

- 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
Direzione (DIR)	Direzione	Diego Fedel Luca Tomelin
Referente dell'accreditamento	Riferimento interno per l'accreditamento	Daniela Terranova
AMM (Amministrazione)	Responsabile della gestione economico amministrativa	Wanda Erspan
Responsabile di Area (RA) area Informazione e Formazione	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

ConsulTec S.r.l. 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	 Area Informazione e Formazione CARTA DELLA QUALITÀ	ALL3 Rev. 09 Data: 30/05/2018
		Pagina 3 di 7
		Approvato da: Direzione

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 Consultec s.r.l. mantiene costante l'impegno nel campo della formazione, come evidenziato dalle tabelle sotto riportate, suddivise per corsi multi aziendali, aziendali e in e-learning 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
2015	3	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	13	4,3	192
	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	
2016	3	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	18	6	
	5	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	41	8,2	
	3	Corso generale lavoratori	22	7,3	
	9	Corso specifico lavoratori e aggiornamenti	66	7,3	
	1	Corso preposti e aggiornamenti	9	9	
	1	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	3	3	

	3	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne, ragno – base e aggiornamento	24	8	222
	1	Corso per addetti alla conduzione di piattaforme mobili elevabili	6	6	
	2	DPI	12	6	
	2	Così vari (Ambienti confinati, Guida sicura,	18	9	
	1	Corso agg. RLS	3	3	
2017	3	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	16	5,3	179
	5	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	30	6	
	3	Corso generale lavoratori	18	6	
	10	Corso specifico lavoratori e aggiornamenti	54	5,4	
	1	Corso preposti e aggiornamenti	4	4	
	1	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	5	5	
	2	Corso per addetti alla conduzione di piattaforme mobili elevabili	9	4,5	
	2	Trattori e aggiornamento	30	15	
	1	DPI	10	10	
	1	Così vari (Defibrillatori)	3	3	
2018	4	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	19	4,8	118
	2	Corso generale lavoratori	7	3,5	
	4	Corso lavoratori e agg	21	5,3	
	2	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	10	5	
	3	RSPP/ASPP E RSPP/DL AGG	37	12,3	
	2	VARI (PRIVACY, AMBIENTI CONFINATI)	17	8,5	
	1	AGG. RLS	7	7	

CORSI AZIENDALI - AULA

Anno	N. corsi	Corso	N. partecipanti	Media iscritti	Tot. Persone formate
2015	3	Antincendio (base e aggiornamenti)	23	7,7	1046
	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	31	57,8	

		torre – base e aggiornamento			
	9	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne – base e aggiornamento	83	9,2	
	1	Uso DPI Anticaduta	7	7	
	2	Uso carroponete	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	
2016	3	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	34	11,3	
	2	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	12	6	
	6	Corso generale lavoratori	56	9,3	
	23	Corso specifico lavoratori e aggiornamenti	364	15,8	
	5	Corso preposti e aggiornamento	38	7,6	
	4	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	34	8,5	
	2	Corso per addetti alla conduzione di piattaforme mobili elevabili	10	5	
	1	Corso per addetti all'utilizzo di gru a torre	2	2	
	2	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne, ragno – base e aggiornamento	5	2,5	
	3	Corso trattori	47	15,7	
	1	DPI	4	4	
			30	10	684
	3	Corso per carroponete			
	1	Montaggio e smontaggio trabattelli	4	4	
	6	Corsi vari (ambienti confinati, ADR,alcol e droghe, guida sicura	44	7,3	
2017	4	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	30	7,5	
	4	Corso generale lavoratori	28	7	
	12	Corso specifico lavoratori e aggiornamenti	97	8,1	
	3	Corso preposti e aggiornamento	22	7,3	
	2	Corso dirigenti e agg. dirigenti	2	1	
	5	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	27	5,4	
	3	Corso per addetti alla conduzione di	20	6,6	

ConsulTec S.r.l. 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			ALL3 Rev. 09 Data: 30/05/2018
	Area Informazione e Formazione CARTA DELLA QUALITÀ		Pagina 6 di 7
			Approvato da: Direzione

		piattaforme mobili elevabili			
	7	Corso trattori	148	21,1	425
	1	Corso per addetti all'utilizzo di gru su autocarro	5	5	
	1	Corso per carroponte	5	5	
	2	Segnaletica	17	8,5	
	3	Corsi vari (ADR, Guida sicura, defibrillatori)	24	8	
2018	3	Corso addetti Antincendio (base e aggiornamenti)	8	2,7	184
	1	Corso addetti Primo soccorso (base e aggiornamenti)	8	8	
	2	Corso generale lavoratori	13	6,5	
	6	Corso specifico lavoratori e aggiornamenti	55	9,2	
	2	Corso agg. RSPP/DL	2	1	
	4	Corso per addetti alla conduzione di carrelli industriali semoventi con conducente a bordo	36	9	
	1	Corso uso piattaforme	14	14	
	1	Corso per carroponte	8	8	
	2	Corso per addetti alla conduzione di escavatori, pale, terne, ragno – base e aggiornamento	13	6,5	
	1	Gru aggiornamento uso gru su autocarro	2	2	
	3	Corsi vari (Ambienti confinati, uso funi e catene, utilizzo imbagio)	25	8,3	

*Dati al 31/05/18

CORSI MODALITÀ E-LEARNING

CORSI MODALITÀ E-LEARNING					
ANNO	CORSO	ISCRITTI	FORMATI	SCADUTI	IN CORSO
2015	Formazione generale per lavoratori	40	29	3	8
	Aggiornamento lavoratori	6	6	0	0
	RLS 2013 - Aggiornamento 4 ore	3	3	0	0
	Preposti 4 ore	2	2	0	0
	Agg. RSPP/DL	4	4	0	0
2016	Formazione generale per lavoratori	31	31	0	0
	Aggiornamento lavoratori	2	2	0	0
	Dirigenti e agg. dirigenti	5	3	2	0
	RLS Aggiornamento	2	2	2	0
	Aggiornamento RSPP DL	4	4	0	0
2017	Formazione generale per lavoratori	31	31	0	0

ConsulTec S.r.l. 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				ALL3 Rev. 09 Data: 30/05/2018
	Area Informazione e Formazione CARTA DELLA QUALITÀ			Pagina 7 di 7
				Approvato da: Direzione

	Aggiornamento lavoratori	2	2	0	0
	Specifica lavoratori rischio basso	16	16	0	0
	Dirigenti	5	3	0	0
	RSPP/DL o RSPP/ASPP	4	4	0	0
	Aggiornamento RLS	2	2	0	0
2018	Formazione generale lavoratori	5	4	0	1
	Formazione specifica	7	5	0	2
	RSPP/ASPP	2	2	0	0

*Dati al 31/05/2018

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 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.