

	<h1>CARTA DELLA QUALITA'</h1>	<p>MQ-009 Rev. 0 20/11/2020</p>
---	-------------------------------	---

1. CARATTERISTICHE GENERALI

Consultec S.r.l., Loc. Fratte, 18/7 - 38057 Pergine Valsugana (TN)
Tel. 0461.554165 P.I. 01963790223

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).

Consultec srl è dal 2016 Centro di Formazione Aifos ovvero Associazione Italiana Formatori ed Operatori della Sicurezza sul lavoro (iscrizione registro AIFOS cod A2274. In qualità di CFA viene sottoposta dalla stessa a verifiche ispettive periodiche

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:

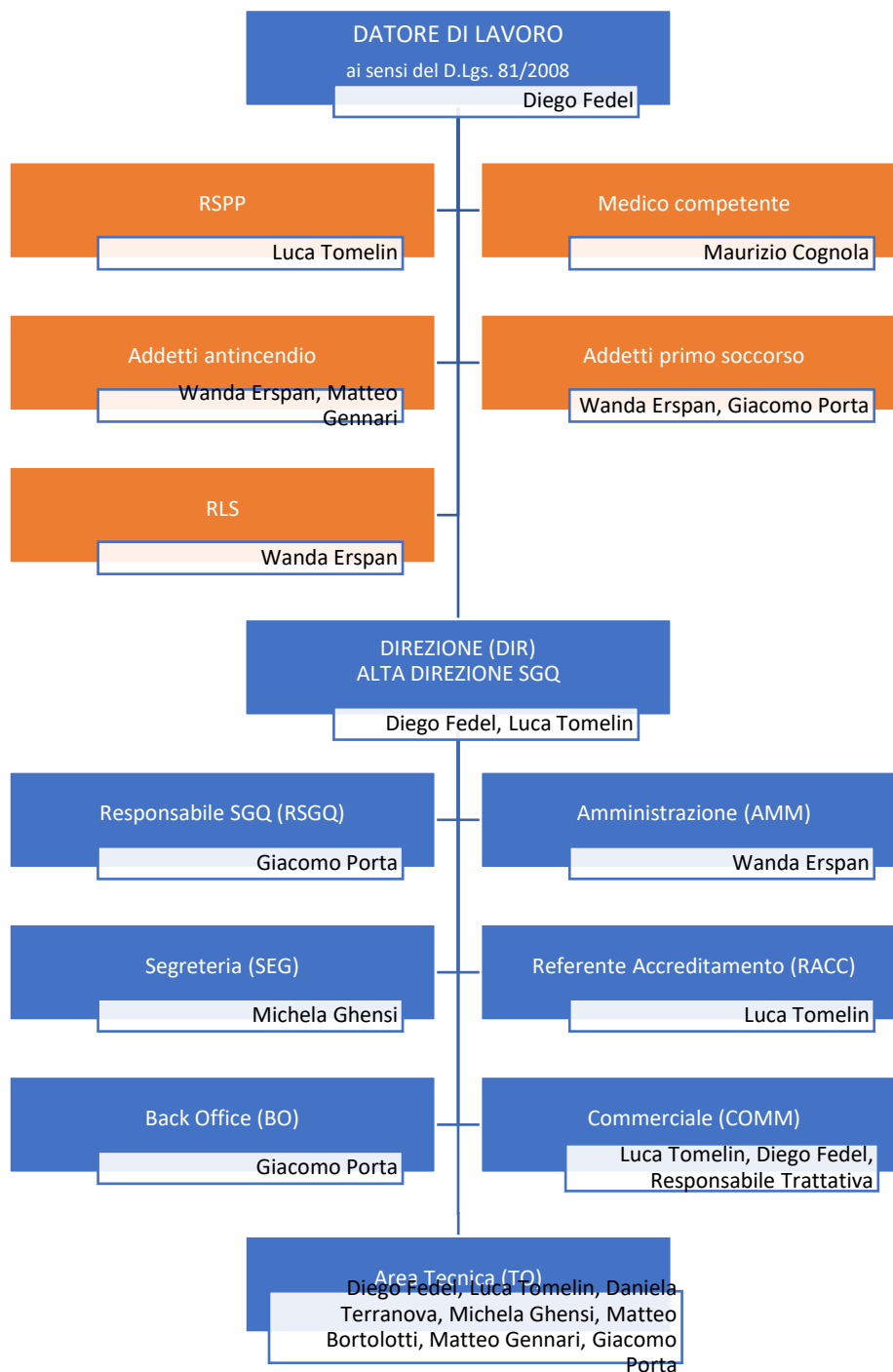
- Raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato;
- Raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio;
- Gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
- Soddisfazione dei partecipanti 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
Resp. Accreditamento (RACC)	Riferimento interno per l'accreditamento, Responsabile dell'analisi dei fabbisogni professionali e formativi, della progettazione degli interventi formativi e dell'erogazione dei servizi	Luca Tomelin
Amministrazione (AMM)	Responsabile della gestione economico amministrativa	Wanda Erspan

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%.

Tabella 1 - DOCENZE EFFETTUATE NEGLI ULTIMI ANNI al 01/01/18 al 30/06/21 (aziendali e multi-aziendali e in qualità di CFA di Aifos)

	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 21/12/2011- Corsi sicurezza generale lavoratori e rischi specifici	2018	32	331	35
	2019	38	268	52
	2020	25	192	103
	2021	16	122	35
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 21/12/2011 - Corsi Preposti	2018	2	10	2
	2019	4	14	
	2020	2	16	
	2021	1	3	2
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 22/02/2012 - Dirigenti	2018			1
	2019	1	1	3
	2020	2	2	5
	2021			1
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Art. 37 D.lgs 81/08 – Rappresentante lavoratori per la sicurezza	2018	3	16	
	2019	4	22	
	2020	4	12	
	2021	1	5	

	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 21/02/2012 Carrelli elevatori	2018	8	75	
	2019	7	35	
	2020	7	44	
	2021	4	23	
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 21/02/2012 PLE	2018	4	47	
	2019	2	12	
	2020	1	6	
	2021	2	10	
	ANNO	n° corsi aula	n° persone formate aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 22/02/2012 – Gru su autocarro	2018	1	2	
	2019	1	3	
	2020	4	22	
	2021			
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 22/02/2012 – Gru a torre	2018	2	9	
	2019			
	2020	1	6	
	2021	1	6	
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 22/02/2012 – Escavatori, caricatori e terne	2018	2	11	
	2019	2	7	
	2020	7	73	
	2021	2	7	
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Capo III, sezione VI del D.Lgs 81/08 – Addetti al primo soccorso	2018	11	50	
	2019	22	266	
	2020	7	29	
	2021	6	35	
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
DM 10/03/98 Addetti antincendio	2018	6	19	
	2019	8	31	
	2020			
	2021	6	39	

	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Art. 36 e 37 D.Lgs 81/08, tit. I capo III sez. IV – Ambienti confinati	2018	4	43	
	2019			
	2020	1	10	
	2021			
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Art. 37 D.Lgs 81/08 Carroponte	2018	3	17	
	2019	2	5	
	2020	3	16	
	2021	1	2	
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Allegato XXI D.Lgs 81/08 Ponteggi	2018	1	5	
	2019			
	2020			
	2021	1	9	
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Seminari, Convegni, vari (Agg. RSPP/ASPP – RSPP/DL)	2018	6	38	5
	2019			7
	2020			14
	2021			7
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Corsi vari (Privacy, ADR, Gestione emergenze, guida sicura, defibrillatori, DPI, motosega, trabattelli, miniescavatori, HACCP, fissaggio carichi)	2018	8	62	
	2019	14	127	
	2020	15	100	
	2021	16	102	1
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Decreto Interministeriale 4 marzo 2013 - Segnaletica	2018	1	6	
	2019			
	2020			
	2021	1	5	
	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
Accordo Stato Regioni 21/02/2012 - Trattori	2018			
	2019	1	17	
	2020			
	2021			

	REGOLAMENTO AZIENDALE	MQ-008 Rev. 0 20/11/2020
---	------------------------------	--------------------------------

	ANNO	n° corsi aula	n° formati in aula	n° formati con e-learning
	2018			
	2019			
Accordo Stato Regioni	2020	1	23	
21/02/2012 – Gru mobili	2021			

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.