

| | | |
|---|-------------------------------|---|
|  | <h1>CARTA DELLA QUALITA'</h1> | <p>MQ-009 Rev. 4 01/12/2023</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 04 agosto 2021**).

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 S.r.l. è dal 2016 Centro di Formazione Aifos (CFA), l'Associazione Italiana Formatori ed Operatori della Sicurezza sul lavoro, con codice di iscrizione A2274. In qualità di CFA viene sottoposta dalla stessa Aifos a verifiche ispettive periodiche.

Inoltre, nel 2022 Consultec ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2015 dall'Ente di Certificazione KIWA Cermet Italia S.p.a. per i settori 34 e 37.

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:

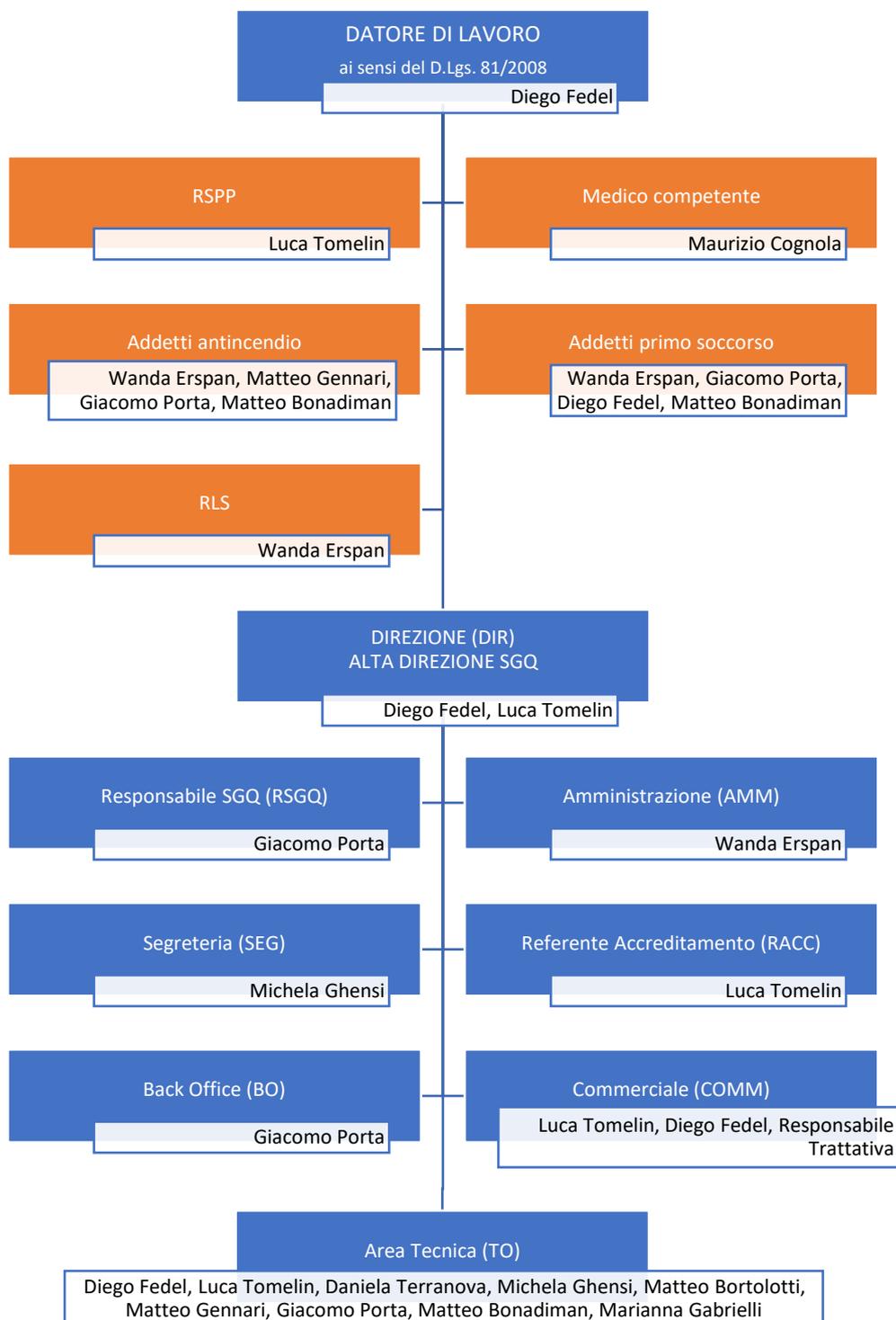
- Raggiungimento di servizi formativi con uno standard sempre più elevato;
- Raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio;
- Gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua;
- Soddisfazione dei partecipanti 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 carro ponte 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 01/01/20 al 30/06/23 (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 | 2020 | 25 | 192 | 103 |
| | 2021 | 35 | 264 | 72 |
| | 2022 | 18 | 129 | 106 |
| | 2023 | 35 | 416 | 41 |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 21/12/2011 - Corsi Preposti | 2020 | 2 | 16 | |
| | 2021 | 4 | 11 | 6 |
| | 2022 | 1 | 1 | |
| | 2023 | | | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 22/02/2012 - Dirigenti | 2020 | 2 | 2 | 5 |
| | 2021 | | | 1 |
| | 2022 | | | 5 |
| | 2023 | | | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Art. 37 D.lgs 81/08 – Rappresentante lavoratori per la sicurezza | 2020 | 4 | 12 | |
| | 2021 | 2 | 10 | |
| | 2022 | 2 | 11 | |

| | 2023 | 1 | 3 | |
|---|-------------|----------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 21/02/2012 Carrelli elevatori | 2020 | 7 | 44 | |
| | 2021 | 10 | 51 | |
| | 2022 | 16 | 65 | |
| | 2023 | 11 | 51 | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 21/02/2012 PLE | 2020 | 1 | 6 | |
| | 2021 | 5 | 22 | |
| | 2022 | 8 | 65 | |
| | 2023 | 1 | 4 | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° persone formate aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 22/02/2012 – Gru su autocarro | 2020 | 4 | 22 | |
| | 2021 | 4 | 21 | |
| | 2022 | 1 | 3 | |
| | 2023 | 1 | 6 | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 22/02/2012 – Gru a torre | 2020 | 1 | 6 | |
| | 2021 | 1 | 6 | |
| | 2022 | | | |
| | 2023 | | | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 22/02/2012 – Escavatori, caricatori e terne | 2020 | 7 | 73 | |
| | 2021 | 5 | 26 | |
| | 2022 | 4 | 21 | |
| | 2023 | 4 | 10 | |
| | 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 | 2020 | 7 | 29 | |
| | 2021 | 15 | 83 | |
| | 2022 | 16 | 67 | |
| | 2023 | 7 | 34 | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| DM 10/03/98 Addetti antincendio | 2020 | | | |
| | 2021 | 6 | 39 | |
| | 2022 | 8 | 27 | |
| | 2023 | 5 | 22 | |

| | 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 | 2020 | 1 | 10 | |
| | 2021 | | | |
| | 2022 | | | |
| | 2023 | 2 | 40 | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Art. 37 D.Lgs 81/08 Carroponte | 2020 | 3 | 16 | |
| | 2021 | 2 | 10 | |
| | 2022 | | | |
| | 2023 | 3 | 20 | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Allegato XXI D.Lgs 81/08 Ponteggi | 2020 | | | |
| | 2021 | 1 | 9 | |
| | 2022 | | | |
| | 2023 | | | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Seminari, Convegni, vari (Agg. RSPP/ASPP – RSPP/DL) | 2020 | | | 14 |
| | 2021 | 3 | 4 | 18 |
| | 2022 | 1 | 1 | 8 |
| | 2023 | 1 | 3 | 12 |
| | 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) | 2020 | 15 | 100 | |
| | 2021 | 35 | 335 | 1 |
| | 2022 | 18 | 104 | |
| | 2023 | 25 | 161 | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Decreto Interministeriale 4 marzo 2013 - Segnaletica | 2020 | | | |
| | 2021 | 2 | 21 | |
| | 2022 | 1 | 2 | |
| | 2023 | | | |
| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
| Accordo Stato Regioni 21/02/2012 - Trattori | 2020 | | | |
| | 2021 | 4 | 93 | |
| | 2022 | 1 | 10 | |
| | 2023 | | | |

| | | |
|---|-----------------------------|--------------------------------|
|  | CARTA DELLA QUALITA' | MQ-009 Rev. 4 01/12/2023 |
|---|-----------------------------|--------------------------------|

| | ANNO | n° corsi aula | n° formati in aula | n° formati con e-learning |
|--|------|---------------|--------------------|---------------------------|
| Accordo Stato Regioni 21/02/2012 – Gru mobili | 2020 | 1 | 23 | |
| | 2021 | | | |
| | 2022 | 1 | 4 | |
| | 2023 | | | |

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.