

DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: **ETHICAL SOFTWARE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus

REA 183821

PIVA/C.F.-nr.iscrizione al registro imprese di Bolzano 02514610217

sede legale

Piazza Mazzini 50-56 Mazziniplatz, 39100 Bolzano/Bozen

sede operativa

Via A. Volta Str. 13A, 39100 Bolzano/Bozen

c/o NOI TechPark palazzo D1

Tel: +39 0471 172 7105

www.ethicalsoftware.it

DESCRIZIONE DELLE STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE

POLITICA DELLA QUALITA'

Il sottoscritto Ivan Ceradini con lo scopo:

di agire in sintonia con il nostro motto "Let's do it together" per la "promozione umana e nell'inserimento sociale" di persone, principalmente svantaggiate, nel mondo IT, offrendo servizi software in licenza (in genere SaaS)

di realizzare sistemi gestionali verticali per settori specifici

di creare occasioni di inserimento lavorativo per gli adulti nel rispetto delle indicazioni che emergono dal territorio, dagli enti che erogano i finanziamenti e dalle aziende

di migliorare l'organizzazione generale e funzionale della Ethical Software attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema di Assicurazione Qualità,

intende perseguire i seguenti obiettivi:

Lavorare con tutti i nostri collaboratori per:

sviluppare un sistema di lavoro che favorisca il miglioramento continuo del nostro modo di operare.

Far crescere nel tempo il numero dei nostri dipendenti normodotati e svantaggiati.

Garantire che tutti i progetti siano il risultato di una collaborazione collegiale da parte di tutte le competenze presenti in Ethical Software.

Lavorare con tutti i nostri clienti per:

Includerli nella realizzazione e gestione di tutti i nostri programmi di sviluppo.

Diffondere l'uso di Metho.do che è un'applicazione di inserimento lavorativo per valutare le competenze per favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate la cui efficacia è valutata da terze parti.

Per quanto riguarda la formazione degli adulti:

creare relazioni stabili sul territorio che favoriscano l'individuazione dei fabbisogni formativi e professionali e la realizzazione di progetti formativi nelle nostre aree tematiche strategiche:

gestione e progettazione di sistemi informatici

Organizzazione aziendale

garantire la realizzazione di corsi che rispondano alle esigenze del territorio, che garantiscano la soddisfazione dei corsisti e l'applicazione delle nuove competenze sul territorio e che soddisfino i criteri di efficienza ed efficacia dell'accREDITAMENTO FSE della provincia di Bolzano;
la eliminazione delle situazioni "non conformi" attraverso la ricerca delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne ed una attenta gestione delle Azioni Correttive ed Azioni Preventive che permettano di ridurre la ripetizione nel tempo di non conformità aventi la stessa causa.

Ivan Ceradini promuove continuamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità tramite l'adozione di obiettivi quantificati e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

Periodicamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità viene sottoposta a formale verifica durante il Riesame da parte della Direzione, che ha cadenza almeno annuale.

Ivan Ceradini
Firmato digitalmente

La Presidenza fissa la politica della Qualità e gli obiettivi del sistema qualità in conformità alla norma di riferimento.

Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità vengono anche determinati degli INDICI DEL SQ che servono a monitorare l'andamento degli obiettivi della Qualità nel tempo. Gli indici della qualità includono gli indici di efficienza ed efficacia previsti dall'accREDITAMENTO della FSE della Provincia di Bolzano.

Tutti i collaboratori vengono coinvolti nel perseguimento degli obiettivi della Qualità.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il legale rappresentante della Ethical Software è Ivan Ceradini che si avvale da anni della collaborazione di uno staff fisso e di altri professionisti il cui ruolo viene definito negli specifici progetti in cui vengono coinvolti.

In particolare le aree di responsabilità e competenza aziendale sono in linea con le esigenze aziendali e con quelle delle Linee Guida FSE attualmente in vigore e sono:

Presidente: Ivan Ceradini (che assume anche ruolo di Resp. Qualità e RISA)
Consiglio di Amministrazione: Ivan Ceradini, Marco Cariolato, Gianpaolo Giangrande
Direttore: Ivan Ceradini
Resp. Accreditementi (ISO, FSE) Ivan Ceradini
Capo Reparto Sistemistica: Nusrat Shaid
Capo Reparto Sviluppo Software: Alessio Varalta
Dipendenti: Manuel Bozzolan
Risorse Umane: Sonja Niederkofler, Sandro Tognolo

Sicurezza sul Lavoro

RSPP

Ivan Ceradini (attestato 2013, attestato 2017)

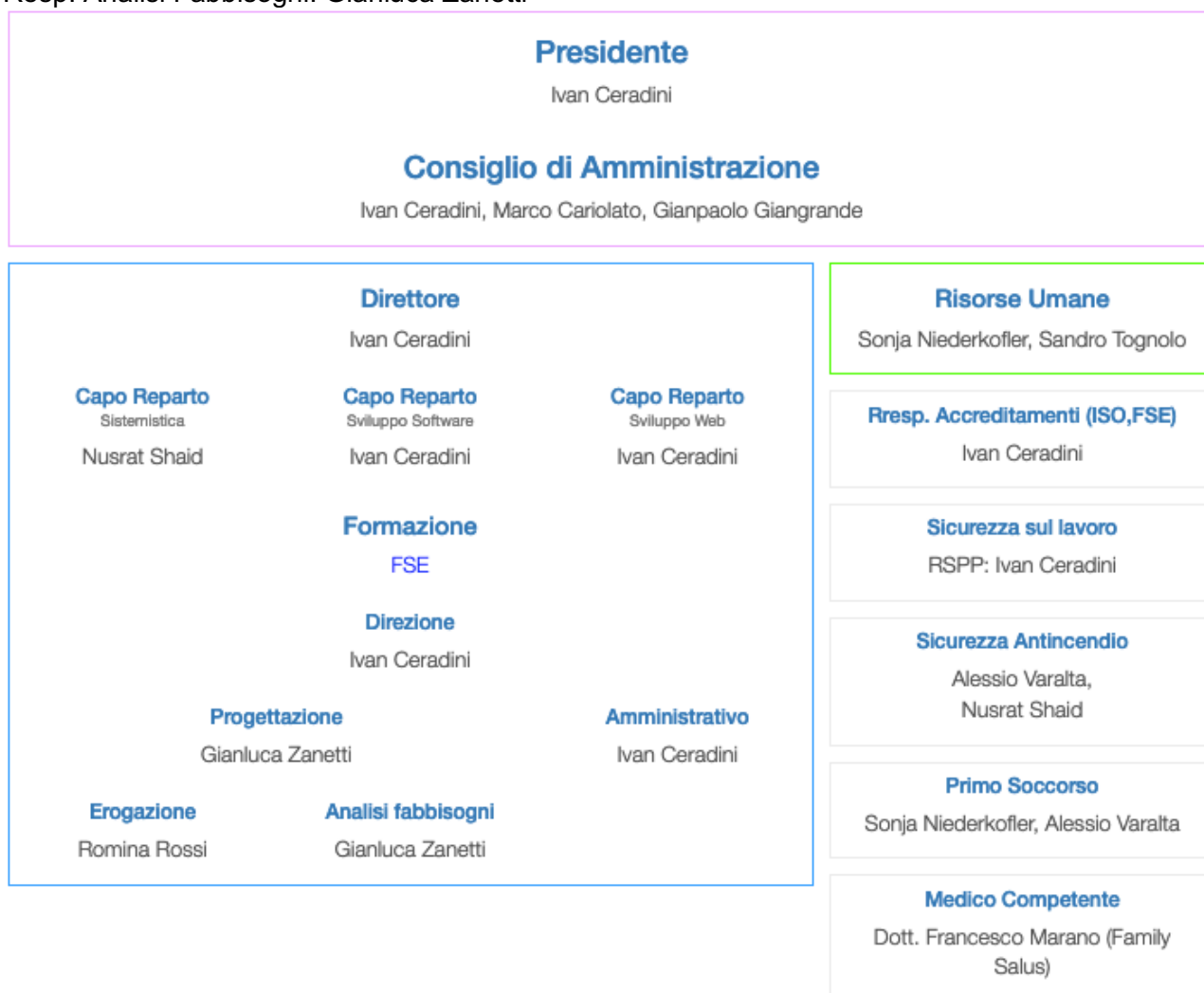
Dipendenti in possesso di attestato di frequenza per corso di sicurezza sul lavoro

Verificato **Marco Cariolato** Approvato **Ivan Ceradini**

Pagina 2 di 10

Alessio Varalta (attestato), Nusrat Shaid (attestato)
 Sicurezza Antincendio
 Alessio Varalta
 Primo Soccorso
 Sonja Niederkofler
 Alessio Varalta (attestato)
 Medico Competente
 Dott. Francesco Marano (Family Salus)

2. FORMAZIONE :
 direzione FSE IVAN CERADINI
 Resp. Progettazione: Gianluca Zanetti
 Resp. Amministrativo: Ivan Ceradini
 Resp. Erogazione: Romina Rossi
 Resp. Analisi Fabbisogni: Gianluca Zanetti



Inoltre l'azienda si avvale di progettisti, consulenti, docenti e tutor che possono essere dipendenti o collaboratori esterni all'azienda e di un servizio di Segreteria. Per ogni posizione aziendale viene

redatto un MANSIONARIO e ogni persona viene autorizzata a svolgere uno o più ruoli a seguito di comunicazione scritta da parte della Direzione aziendale.

Ethical Software è dotata di una sede legale (Bolzano piazza Mazzini 54) e di una sede operativa (Bolzano NOI Tech Park “Palazzo D1”)

E l'uso di 1 aula didattica allestita per informatica presso CLS.

Tutti gli ambienti sono accessibili ai disabili.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Ethical Software mantiene stabili relazioni con il territorio e nello specifico con i seguenti soggetti.

Soggetti del sistema educativo operanti nella Provincia di Bolzano

1. Coop Pedagogia Waldorf di Bolzano

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di mappare e valutare la coerenza delle offerte formative coordinandole con quanto già esistente e/o in programmazione al fine di proporre un'offerta formativa coerente e integrata.

Soggetti del mondo produttivo e del lavoro:

1. UIL-SGK

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata, contribuirà a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative

Soggetti del Terzo settore

1. Consorzio Cooperative Sociali SIS - Social Innovation South Tirol

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative ed educative rivolte ai soggetti che fanno riferimento ad entrambe le organizzazioni, verificando le specifiche esigenze formative e le richieste di competenze, conoscenze, abilità richieste per operare negli ambiti indicati. Individuare i soggetti

specifici destinatari della formazione/orientamento a cui offrire la formazione/orientamento individuata e contribuire a individuare le aziende del territorio che evidenziano esigenze formative.

DESCRIZIONE DELLE PRINCIPALI ATTIVITA' SVOLTE

Ethical Software opera nel territorio della provincia autonoma di Bolzano, partecipa a progetti Europei ed ha l'ambizione di estendere la sua attività commerciale a tutta Italia. L'attività principale è l'attività informatica, mentre quella di formazione è nata, soprattutto, a supporto della prima.

In entrambi i settori di attività la concorrenza è molto presente e variegata: si passa da colossi internazionali come Microsoft e Google a consulenti individuali, dove i primi si caratterizzano per la loro capacità di imporre standard e regimi quasi di monopolio e gli ultimi per la loro estrema flessibilità.

Punti di distinzione di Ethical Software sono le certificazioni in ambiente Linux, la preparazione in ambiente SaaS, la sicurezza informatica garantita, la dinamicità e flessibilità garantita ai propri clienti. Inoltre la realizzazione di applicativi verticali che si distingue per scopi specifici.

Le aree disciplinari principali nelle quali Ethical Software opera sono:

- gestione e progettazione di sistemi informatici
- Organizzazione aziendale

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI corsi FSE¹

Management ed informatica	2018	2017	2016
Corsi erogati	5	6	4
Ore erogate	120	144	96
Allievi formati	21	21	11
Livello medio di soddisfazione allievi	95%	94%	92%
Organizzazione aziendale			
Corsi erogati	1	2	0
Ore erogate	24	32	0
Allievi formati	5	4	0
Livello medio di soddisfazione allievi	94%	100%	0%

DESCRIZIONE GELI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI

GARANZIE DELLA QUALITA' E DELLA TRASPARENZA DEI SERVIZI FORMATIVI IN TERMINI STRATEGICI

PATTO FORMATIVO

All'inizio del corso vengono concordati i reciproci impegni della cooperativa e dell'utente:

Ethical Software si impegna a:

- trasmettere i contenuti programmati del corso;
- rispettare la durata programmata del corso;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni del programma e concordare con i partecipanti soluzioni alternative
- utilizzare la metodologia di insegnamento programmata;
- rilasciare a tutti i partecipanti, che abbiano frequentato almeno l'75% delle lezioni, un attestato finale.

L'utente si impegna a:

- arrivare con puntualità e frequentare regolarmente il corso;
- firmare regolarmente il registro di presenza;
- rispettare gli altri partecipanti, i locali e gli strumenti didattici messi a disposizione

MODALITÀ E CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI

Ethical Software garantisce l'accesso ai servizi e alle iniziative formative a tutti.

Per accedere alle singole iniziative formative è necessaria:

- una **preiscrizione**, anche telefonica, attraverso la quale l'agenzia verifica il numero minimo di partecipanti previsto. Il raggiungimento di questa soglia permette di iniziare il corso come da calendario;
- l'**iscrizione** all'iniziativa formativa, la quale avviene con la compilazione del modulo d'iscrizione e con il pagamento della relativa quota. Su richiesta dell'interessato, per corsi di lunga durata è possibile la rateizzazione del pagamento.

Restituzione della quota d'iscrizione:

- in caso di annullamento del corso Ethical Software si impegna a restituire la quota entro sette giorni dal previsto inizio;
- nel caso in cui il partecipante comunichi all'agenzia la propria disdetta almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso.

A corso iniziato la quota non viene restituita.

Nel caso di corsi aziendali o di corsi rivolti a soci/dipendenti di aziende consorziate le modalità di pagamento e partecipazione possono variare in funzione dello strumento di finanziamento.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ethical Software garantisce la qualità dei propri servizi monitorando costantemente i fattori di qualità del proprio sistema ISO 9001, utilizza strumenti specifici di verifica rispetto al mantenimento degli standard dichiarati.

ETHICAL SOFTWARE DICHIARA I SEGUENTI STANDARD DI QUALITÀ:

IMPEGNI DI QUALITÀ

In questa sezione sono descritti gli obiettivi di qualità dei servizi di Ethical Software. I valori e principi enunciati nelle parti precedenti sono qui tradotti in impegni concreti e misurabili. Nelle tabelle seguenti sono riportati:

- i fattori di qualità, cioè gli elementi dai quali dipende il livello di qualità delle prestazioni, individuati sulla base dei principi generali ai quali si ispirano i servizi e tenendo conto dei bisogni formativi rilevati degli utenti;
- per ciascun fattore, gli indicatori per misurare la qualità del servizio e gli obiettivi di qualità che Ethical Software si impegna a mantenere in relazione alle prestazioni rese all'utente.

INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Puntualità	Tempo di risposta alla richiesta di informazioni per e-mail	Max. 3 giorni

Disponibilità e continuità del servizio	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e di reperibilità telefonica	14 ore
	Esistenza di un servizio telematico (posta elettronica, internet)	Sito web in fase di elaborazione e un indirizzo di posta elettronica
Competenza degli operatori	Aggiornamento periodico degli operatori	Almeno 20 ore di aggiornamento l'anno
Capacità di ascolto/empatia degli operatori	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Chiarezza delle informazioni sull'offerta formativa	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Attualità delle informazioni sull'offerta formativa	Periodicità dell'aggiornamento del sito web	Almeno 1 aggiornamento mediamente ogni 30 giorni
	Periodicità dell'aggiornamento della pubblicazione cartacea sull'offerta formativa	Catalogo: annuale Altro materiale specifico: almeno 4 aggiornamenti all'anno
Affidabilità	Patto formativo utente/agenzia	100% dei casi
	Consegna di un attestato di frequenza finale	100% dei casi previsti in cui la frequenza sia stata di almeno il 75%
	Competenza settoriale e didattica	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Empatia dei docenti	Questionario di soddisfazione	Almeno 85% di risposte positive
Puntualità	Rispetto dei tempi e degli orari concordati	Almeno 95% delle attività formative iniziate e terminate in orario
Adeguatezza e sicurezza dei locali e delle attrezzature	Rispetto della normativa sulla sicurezza	100% dei casi

	Disponibilità di aule, attrezzature e arredi adeguati per lo svolgimento delle attività	Almeno 85% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Adeguatezza del servizio	Rapporto docente/allievi	Viene garantito un numero di allievi per docente funzionale all'apprendimento
	Corrispondenza tra programma previsto e programma	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
	Tasso di abbandono	Inferiore al 10%
Qualità del materiale didattico	Disponibilità e adeguatezza del materiale didattico (dove previsto)	Almeno 80% di risposte positive al questionario di soddisfazione
Attenzione alle esigenze dell'utente	Questionario di soddisfazione sull'iniziativa formativa (escluse le conferenze singole)	100% dei corsi
	Esistenza di procedure per la raccolta di reclami, suggerimenti e segnalazioni dell'utente	100% dei casi

Accessibilità alle risorse pedagogiche: ad integrazione delle normali attività didattiche vengono garantiti anche corsi online, biblioteca, servizi di consulenza individuali, corsi webinar

CUSTOMER SATISFACTION

Tutti i corsi vengono analizzati da un punto di vista della soddisfazione del cliente.

Periodicamente vengono svolte delle indagini telefoniche e di colloqui individuali per verificare la soddisfazione costante degli utenti.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità viene revisionata ed aggiornata con cadenza almeno annuale in occasione del riesame della direzione dell'intero sistema qualità di Ethical Software. In tale occasione si procede alla verifica e aggiornamento dei fattori della qualità dei servizi amministrativi.

Data di entrata in vigore: 11.09.2019

Numero di revisione: 2.1