

CARTA QUALITA'

DESCRIZIONE DELLE COORDINATE FISICHE E GIURIDICHE DEL SOGGETTO

Denominazione: Ethical Software Cooperativa Sociale ONLUS

REA 183821

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

sede legale

Piazza Mazzini 53 Mazziniplatz, 39100 Bolzano/Bozen

sede operativa

Via del Macello, 50/B, 39100 Bolzano/Bozen

Tel: +39 0471 22 40 88

<https://www.ethicalsoftware.eu>

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 interni ed esterni:

sviluppare un sistema di lavoro che favorisca il miglioramento continuo del nostro modo di operare. Garantire che tutti i progetti siano il risultato di una collaborazione collegiale da parte di tutte le competenze interne ed esterne presenti in Ethical Software.

Per quanto riguarda la formazione:

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:

- ❖ Ambito IT in generale
- ❖ Organizzazione aziendale
- ❖ Digitalizzazione & Certificazioni

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; l'eliminazione

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

File: 20240520_carta_qualita.docx



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.



Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

UNI EN ISO 9001:2015 cert.nr 1792

File: 20240520_carta_qualita.docx

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, Pietro Callegari

Direttore Amministrativo: Sonja Niederkofler

Resp. Accreditamenti (ISO, FSE) Ivan Ceradini

Risorse Umane: Yonali Thayaga Bernadette Embuldeniya

Soci: Sonja Niederkofler, Belleso Lorenzo, Callegari Pietro, Cariolato Marco, Ceradini Ivan, Sivieri Marco, Tognolo Sandro

Sicurezza sul Lavoro RSPP

Ivan Ceradini (attestato 2013, attestato 2017, attestato 25.11.2022)

Sicurezza sul Lavoro

Sonja Niederkofler (attestato 11.11.2022),

Sicurezza Antincendio

Sonja Niederkofler (attestato 17.11.2022), Ivan Ceradini (attestato 17.11.2022)

Primo Soccorso

Sonja Niederkofler (attestato 23.01.2023), Ivan Ceradini (attestato 23.01.2023)

Resp. messa a disposizione Carta Qualità

Ivan Ceradini

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

UNI EN ISO 9001:2015 cert.nr 1792

File: 20240520_carta_qualita.docx

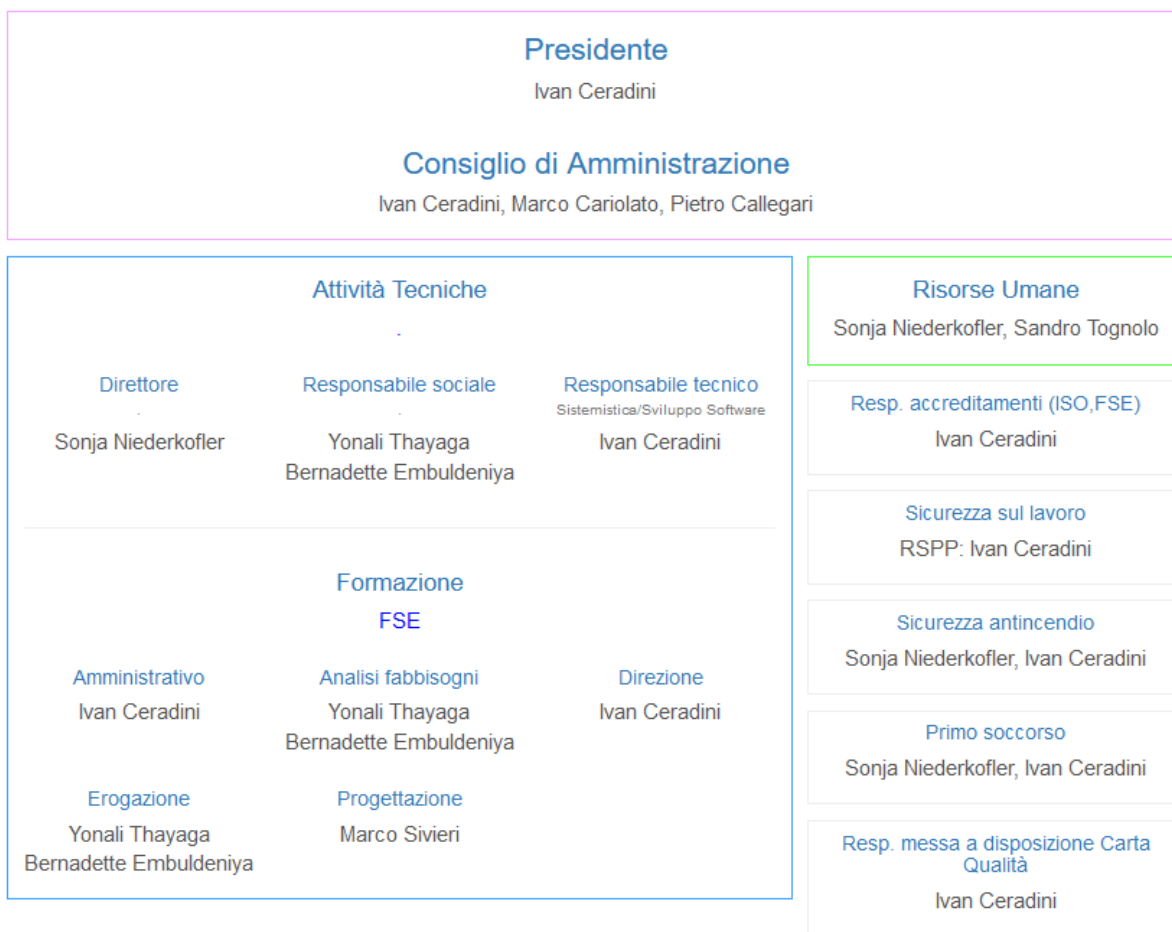


FORMAZIONE:

- Resp. Direzione Ivan Ceradini
- Resp. Progettazione: Marco Sivieri
- Resp. Amministrativo: Ivan Ceradini
- Resp. Erogazione: Yonali Thayaga Bernadette Embuldeniya
- Resp. Analisi Fabbisogni: Yonali Thayaga Bernadette Embuldeniya

Organigramma aziendale

in vigore dal: 01/06/2024



Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

File: 20240520_carta_qualita.docx



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 53) e di una sede operativa (via del Macello, 50/B 39100 Bolzano (BZ))

E l'uso, presso la propria sede, di 1 aula didattica che viste le sue dimensioni, offre la possibilità di suddivisione in due aule distinte, con possibilità di predisposizione ad uso di aule informatiche. Tutti gli ambienti sono accessibili ai disabili.



Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

UNI EN ISO 9001:2015 cert.nr 1792

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

Libera Università di Bolzano Uni.bz
Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Galileo Galilei"
Istituto di Istruzione Secondaria di Secondo Grado "Claudia de' Medici"

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:

CISL/SGB
UIL

Le relazioni con tali soggetti hanno il fine principale di migliorare, promuovere, costruire, sviluppare e diffondere diverse tipologie di attività formative e 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

Donne Nissa' Frauen APS Bolzano
Caritas Bolzano
Hands Bolzano

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

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

File: 20240520_carta_qualita.docx



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 GNU/Linux, la preparazione in ambiente SaaS, la sicurezza informatica garantita, la dinamicità e flessibilità garantita ai propri clienti. Inoltre, la realizzazione di applicativi verticali per scopi specifici.

Le aree disciplinari principali nelle quali Ethical Software opera sono:

- ❖ Gestione e progettazione di sistemi informatici
- ❖ Organizzazione aziendale
- ❖ Digitalizzazione & Certificazioni

DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI ESITI RAGGIUNTI area formazione e FSE

Management ed informatica	2023	2022	2021
Corsi erogati	3	3	2
Ore erogate	72	309	248
Allievi formati	41	8	10
Livello medio di soddisfazione allievi	99%	99%	97%
Organizzazione aziendale			
Corsi erogati	1	1	1
Ore erogate	252	196	1
Allievi formati	3	5	5
Livello medio di soddisfazione allievi	99%	99%	98%

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

File: 20240520_carta_qualita.docx



Indici di efficienza ed efficacia FSE

anno	2023
indicatore	Media di valore
4.2 Efficienza progettuale - Livello di partecipazione	100%
4.2 Efficienza progettuale - Livello di spesa	100%
4.2 Efficienza progettuale - Livello di spesa pro capite	100%
4.4 Livello di successo formativo	100%
4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione degli operatori	100%
4.7 Livello di soddisfazione - Soddisfazione dei partecipanti	98%
4.3 Livello di abbandono (inverso 100% nessuno 0% tutti)	100%
Totale complessivo	100%

DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DAL SOGGETTO VERSO I BENEFICIARI GARANZIE DELLA QUALITÀ 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

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Ischr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

File: 20240520_carta_qualita.docx



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/adesione**, anche telefonica, attraverso la quale l'agenzia verifica il numero minimo di partecipanti previsto. Il raggiungimento di questa soglia permette di pianificare il corso e preparare una bozza di calendario;

Una volta confermate le partecipazioni si passa con la conferma del calendario e 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 Cooperativa Sociale Onlus



Ischr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

UNI EN ISO 9001:2015 cert.nr 1792

File: 20240520_carta_qualita.docx



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%

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

File: 20240520_carta_qualita.docx



	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 allo 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 dell'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: ad integrazione delle normali attività didattiche vengono garantite la presenza online, 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.

Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

File: 20240520_carta_qualita.docx



UNI EN ISO 9001:2015 cert.nr 1792

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: 01. giugno.2024

Numero di revisione: 20240520



Ethical Software Cooperativa Sociale Onlus



Iscr. Cam Comm. / Partita I.V.A. 02514610217 | REA BZ-183821
sede legale piazza Mazzini 53 I-39100 Bolzano (BZ)
sede operativa via del Macello 50/B I-39100 Bolzano (BZ)
T. 0471 22 40 88 | PEC ethicalsoftware@pec.it
www.ethicalsoftware.it | info@ethicalsoftware.it

UNI EN ISO 9001:2015 cert.nr 1792

File: 20240520_carta_qualita.docx