

CARTA DELLA QUALITA'

A garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi (1)

Rev. 03 del 30 gennaio 2020

PRESENTAZIONE

SEA Consulenze e Servizi S.r.l. con Unico Socio (d'ora in avanti "SEA S.r.l.") è stata costituita con atto del 08/02/2017, con Codice fiscale e numero di iscrizione 02455120226 presso la camera di commercio di Trento.

La sede legale ed operativa è sita in Via G. Unterveger n°52, 38122, a Trento.

SEA S.r.l. è presente attualmente su Bolzano con una sede commerciale in Via Luigi Negrelli, 15, e una sede operativa – destinata alle attività tecniche e di formazione - in Via Bruno Buozzi, 18, tel 0471 095424 – 0471 502304, fax 0471 502304 www.seaconsulenze.it PEC seaconsulenze@pec.it

SEA S.r.l. è certificata secondo gli schemi volontari ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001; ed è altresì dotata di un Laboratorio accreditato per Analisi ambientali e igiene del lavoro a Trento.

SEA S.r.l. è stata inizialmente costituita per la gestione di un contratto di affitto di ramo d'azienda della SEA S.p.A. da parte di ECOOPERA s.c. di Trento

Ecoopera s.c. nasce nel gennaio 2013 dalla fusione di tre storiche realtà cooperative trentine che si occupano di servizi per l'ambiente: Lavoro e Servizi Valsugana s.c., CET s.c. e La Cicogna Servizi s. c. Impiega circa 350 dipendenti per un fatturato che supera i 30 milioni di euro all'anno. La Cooperativa opera nel settore dei servizi ambientali ed offre soluzioni complete, innovative e tecnologiche a istituzioni, aziende e privati con il fine di contribuire alla qualità e alla tutela della natura e del territorio in cui viviamo. In particolare ECOOPERA è attiva: nella Gestione e Trattamento Acque Reflue, nella Gestione Rifiuti, nelle Bonifiche e Recuperi Ambientali, nella Consulenza e Formazione, nell'Igiene Industriale; dotata di un proprio Laboratorio di analisi ambientali accreditato. Ecoopera, tra l'altro, è accreditata per la formazione sicurezza e salute nel lavoro in provincia di Trento con n. 1139 dal Luglio 2014.

SEA S.p.A. – dalla quale trae origine la nuova SEA S.r.l. - è presente nel campo ambientale da venticinque anni, opera nel settore della consulenza e dei servizi alle imprese ed alle amministrazioni pubbliche con attività qualificate in materia di consulenza nel campo ambientale, della sicurezza sul posto di lavoro, della certificazione dei processi aziendali, della medicina del lavoro, del monitoraggio e misura degli inquinamenti.

In data 25/05/2018 è stato sottoscritto l'atto notarile con il quale SEA S.r.l. con socio Unico (ECOOPERA s.c.) ha acquisito formalmente il ramo d'azienda di SEA S.p.A. avente ad oggetto attività di consulenza e servizi nei settori di:

- a) ambiente, sicurezza sul lavoro e sistemi gestionali;
- b) medicina del lavoro;
- c) analisi di laboratorio;
- d) gestione di impianti munito di tutte le autorizzazioni per l'esercizio dell'attività.

Nel ramo d'azienda non è presente un settore specifico della formazione la quale, da più di 10 anni in SEA S.p.A., è sempre stata 'considerata' come complemento e/o completamento della consulenza.

E' ancora in atto un processo di integrazione tra le società del Gruppo Ecoopera, che prevede la concentrazione in SEA S.r.l. di tutte le attività di consulenza e formazione. Con il 01 gennaio 2020 SEA C.S. S.r.l. ha ceduto ad Ecoopera s.c. le attività di Gestione Impianti settore Acque, Laboratorio di analisi che in questo modo risultano completamente integrate nei servizi della capogruppo.

STRATEGIE DELL'ORGANIZZAZIONE DI SEA CONSULENZE E SERVIZI S.R.L.

VISION & MISSION

SEA S.r.l. offre servizi di formazione e consulenza alle imprese private ed alle Pubbliche Amministrazioni.

Avvalendoci di valide esperienze professionali, SEA S.r.l. eroga servizi di alto livello che coprono differenti settori di intervento: dalla sicurezza alla medicina del lavoro, dai controlli sull'igiene industriale e l'inquinamento alla certificazione di sistemi di gestione.

¹ La presente Carta della Qualità è stata redatta in conformità ai requisiti della GUIDA PER L'ACCREDITAMENTO FSE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – 2014-2020 e del VADEMECUM PER L'ACCREDITAMENTO IN PROVINCIA DI TRENTO

I servizi offerti da SEA S.r.l. sono sviluppati con l'utilizzo di tecnologie e di strumenti appropriati ma soprattutto attraverso la necessaria conoscenza professionale. La qualità dei risultati dipende da quanto un'azienda creda nelle proprie risorse umane e per questo motivo sono di fondamentale importanza collaboratori motivati e competenti: formazione ed aggiornamento costante sono infatti alla base del processo lavorativo.

POLITICA QUALITA' SICUREZZA e AMBIENTE

SEA S.r.l. opera e sviluppa i propri servizi sulla base di un sistema di gestione conforme alle norme internazionali volontarie UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 ISO 45001, al fine di certificare la qualità dei servizi offerti, gestire responsabilmente gli impatti ambientali e i rischi collegati alla salute e sicurezza dei lavoratori e agli ambienti di lavoro, in un'ottica di continuo miglioramento, comunicazione e trasparenza verso i vari stakeholders (clienti, fornitori, cittadini, collaboratori,...).

I sistemi di gestione certificati rappresentano per SEA S.r.l. un valido strumento e un alleato per gestire la crescente complessità tecnica e amministrativa, in particolare delle tematiche ambientali e di quelle legate alla sicurezza, nonché un utile metodo di controllo sistematico della conformità legislativa, comunque dovuta.

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi,
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Attraverso il Sistema Qualità-Ambiente-Sicurezza SEA S.r.l. si pone come obiettivi:

- la piena soddisfazione delle esigenze dei propri clienti, cercando di offrire un servizio altamente qualificato, rispettoso dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro;
- un progresso sotto il profilo della produttività e della competitività, sviluppando la capacità di adattarsi alla rapida evoluzione dei mercati;
- di migliorare costantemente l'efficienza dell'organizzazione, le proprie performance qualitative e ambientali e di operare in modo tale da prevenire e ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività, nonché i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro.

Tali obiettivi si attuano mediante:

- un'analisi del contesto e dei processi aziendali;
- l'identificazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità connessi alle attività, tenendo conto delle spinte interne ed esterne che possono avere un impatto sulla redditività, sul successo, nonché sulle performances ambientali e sociali;
- una costante e continua attenzione alle risorse umane, che rappresentano il primo e vero capitale dell'azienda, mediante l'adozione di metodi di gestione del personale volti alla coltivazione dei talenti, a stimolare coinvolgimento, motivazione e partecipazione attiva, nonché alla creazione di condizioni di lavoro attrattive e stimolanti;
- la continua informazione e formazione di tutto il personale, in un'ottica di coinvolgimento, responsabilizzazione nella gestione delle complesse dinamiche aziendali, competenza tecnica e professionalità;
- la diffusione in azienda di buone prassi e di una cultura di rispetto dell'ambiente, salvaguardia della salute, sicurezza e prevenzione dei rischi;
- il costante controllo della conformità di tutte le attività alle leggi dello Stato, alle Direttive Comunitarie e agli eventuali accordi sottoscritti, con particolare riferimento agli adempimenti in materia di ambiente, sicurezza e salute dei lavoratori;
- la valutazione preventiva dei possibili impatti ambientali e dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro correlati a eventuali nuove attività;
- il costante monitoraggio dei servizi offerti e delle modalità operative, mediante indicatori in grado di misurare e valutare le performance aziendali in termini di efficacia, efficienza, miglioramento continuo e raggiungimento degli obiettivi in materia di qualità, ambiente e sicurezza;

- la creazione di un rapporto di costruttiva collaborazione con i clienti, improntato alla massima trasparenza e fiducia non solo con riferimento al servizio affidato ma anche nella gestione delle problematiche legate all'ambiente e alla sicurezza;
- la sensibilizzazione di clienti e fornitori su temi quali il rispetto dell'ambiente, la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e dei luoghi di lavoro e la prevenzione dei rischi;
- la scelta di tecnologie e metodologie operative volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi, alla riduzione degli impatti ambientali (con particolare riferimento al consumo di risorse) e alla prevenzione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori degli ambienti di lavoro
- l'attuazione di quanto necessario per prevenire gli infortuni e le malattie professionali sul luogo di lavoro;
- la definizione chiara di compiti e responsabilità delle varie risorse coinvolte nelle attività, con finalità di ottimizzazione e responsabilizzazione;
- l'attenta prevenzione delle emergenze e la pianificazione di idonee strategie di intervento in caso di eventi accidentali.

Il Sistema di gestione aziendale integrato è portato a conoscenza di tutto il personale allo scopo di assicurare il suo efficiente funzionamento.

L'azienda ha definito il proprio Responsabile Gestione Qualità Sicurezza ed Ambiente affidandogli precisi compiti nel mantenimento e nello sviluppo del Sistema di Gestione Aziendale, con l'esercizio di un'autorità ed una libertà adeguate al controllo della Politica Aziendale.

Il Manuale e le relative procedure, redatte secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, ISO 45001 nel loro stato di revisione corrente, documentano il nostro Sistema di Gestione aziendale. Le procedure e le modalità operative ivi indicate serviranno a tradurre in realtà la Politica della Direzione. La verifica dell'efficacia del Sistema Qualità Sicurezza ed Ambiente sarà effettuata mediante Verifiche Ispettive Interne, interfunzionali e di Area.

AREE DI SERVIZIO PRIMARIO

Le aree di servizio primario di SEA S.r.l. sono:

- Consulenza sui Sistemi di Gestione: Un sistema di gestione aziendale è la condivisione a tutti i livelli dell'organizzazione di tre semplici principi: dire quello che si vuole fare, fare quello che si è detto, cercare continuamente di migliorare (nel senso di rendere più efficace ed efficiente) ciò che si dice e si fa. Gli schemi di gestione includono: UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, RE EMAS 1505/2017, ISO 45001, IFS e BRC, Business Continuity, ecc.
- Consulenza in ambito Sicurezza e Salute: servizio di consulenza per l'applicazione delle misure di prevenzione e protezione, tutela ambientale (comprese misurazioni e campionamenti emissioni in atmosfera) e igiene sui luoghi di lavoro;
- Consulenza in ambito Ambientale: Il settore Ambiente accompagna il cliente in un percorso di consulenza finalizzato alla prevenzione delle problematiche ambientali, al contrasto e alla risoluzione delle criticità. Per SEA S.r.l. è importante aver cura dell'ambiente sotto ogni aspetto, tenendo in considerazione la normativa vigente, in modo da garantire alle aziende di operare nel suo pieno rispetto. I servizi includono: Check-up ambientale, gestione rifiuti, servizio di valutazione ambientale a supporto di processi autorizzativi complessi ed eco-gestione, valutazione del rumore, servizi di ingegneria ambientale, valutazioni di impatto ambientale.
- Consulenza sulla Privacy: La consulenza in materia di privacy, fornita da SEA S.r.l. è finalizzata ad adeguare il sistema privacy aziendale al Reg. UE 2016/679, affiancando l'imprenditore nella ricerca e nell'adozione di puntuali strategie di data protection che consentano di preservare i dati aziendali dai rischi legati ad un incauto trattamento (cyber risks, data breach, ecc.) ed evitare, al contempo, l'irrogazione di sanzioni amministrative e penali. L'attività consulenziale sarà adeguata allo stato attuale della norma ed ai provvedimenti delle autorità competenti.
- Medicina del lavoro: Il Servizio Medicina del Lavoro fornisce il supporto ai clienti per organizzare la sorveglianza sanitaria come previsto nel D. Lgs. 81/2008, articolo 41. L'esperienza e la professionalità dei consulenti SEA S.r.l. permette al Cliente di rispondere efficacemente a tutti i requisiti previsti nell'ambito della Medicina del Lavoro. SEA S.r.l. mette a disposizione medici di esperienza pluriennale, altamente qualificati, per l'assunzione dell'incarico di medico competente.
- Formazione: L'offerta formativa rientra tra i servizi professionali di SEA S.r.l. e costituisce un servizio trasversale alle aree di competenza QUALITA', SICUREZZA e AMBIENTE. Sostiene le imprese con specifici

progetti finanziati e non, assolvendo anche alle funzioni di progettazione, gestione e rendicontazione previsti per i Fondi Paritetici Interprofessionali. A Bolzano partecipa ad avvisi e bandi FSE per la formazione continua, di inoccupati e non.

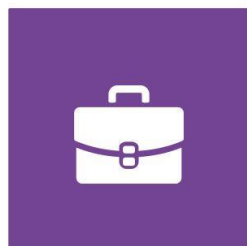
SEA CONSULENZE E SERVIZI



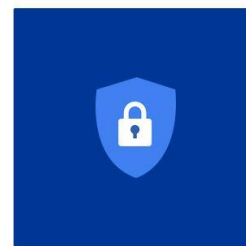
CONSULENZA AMBIENTALE



CONSULENZA SICUREZZA



SISTEMI DI GESTIONE



PRIVACY



MEDICINA DEL LAVORO



FORMAZIONE



GESTIONE IMPIANTI



LABORATORIO

Grazie a specifiche competenze organizzative SEA S.r.l. supporta i propri Clienti nell'interpretazione della normativa, degli obblighi da questa introdotta e nell'individuazione delle modalità e degli strumenti più idonei per l'adeguamento della propria organizzazione aziendale.

Viene sviluppata un'offerta sia di tipo "cogente", che di approfondimento e di formazione tecnico-professionale, su richiesta specifica del Cliente; oppure su iniziativa di SEA S.r.l. fanno parte di questa seconda fattispecie anche le attività dell'Alta Formazione Ambientale – per Imprese e professionisti -, Seminari e Convegni organizzati in concomitanza con importanti modifiche normative o per approfondire temi ed adempimenti di complessa attuazione. Il Gruppo ECOOPERA, di cui SEA S.r.l. fa parte, si è reso attivo anche sui canali Social: YOUTUBE, GOOGLE+, LINKEDIN e il canale Facebook "ECOOPERA FORMAZIONE" aperto nel 2017 e che presto dovrebbero configurarsi come servizi web based di Gruppo, allargando così la base dei destinatari.

La Formazione regolamentata e abilitante riguarda quella disciplinata da specifici Accordi Stato Regioni o disposta da altre Norme in materia di Sicurezza e Salute nel Lavoro (es. Spazi Confinati), e tutti gli aggiornamenti previsti:

- Formazione Lavoratori Base e Specifica Basso/ Medio/ Alto Rischio per neoassunti (corsi che vengono proposti con cadenza mensile e calendarizzati per tutto l'anno);
- Formazione Lavoratori Base e Specifica Basso/ Medio/ Alto Rischio per Aziende, residenziale o presso le sedi accreditate e non del Gruppo ECOOPERA. Aggiornamenti;
- Formazione Addetti alle Emergenze Antincendio e di Primo Soccorso in base alle classi di rischio, e aggiornamenti periodici;
- Formazione Preposti e Dirigenti;
- Formazione RSPP ed RSPP/ DL, e loro aggiornamento, per conto e presso strutture deputate a questa Offerta formativa;
- Formazione Coordinatori CSP/ CSE;
- Formazione RLS ed aggiornamenti;
- Formazione Utilizzatori di Attrezzature da Lavoro presso spazi formativi di SEA S.r.l. e strutture convenzionate di partners, sia disciplinata a ASR che per quella al di fuori di tali Accordi;
- Formazione segnaletica e cantieri stradali;

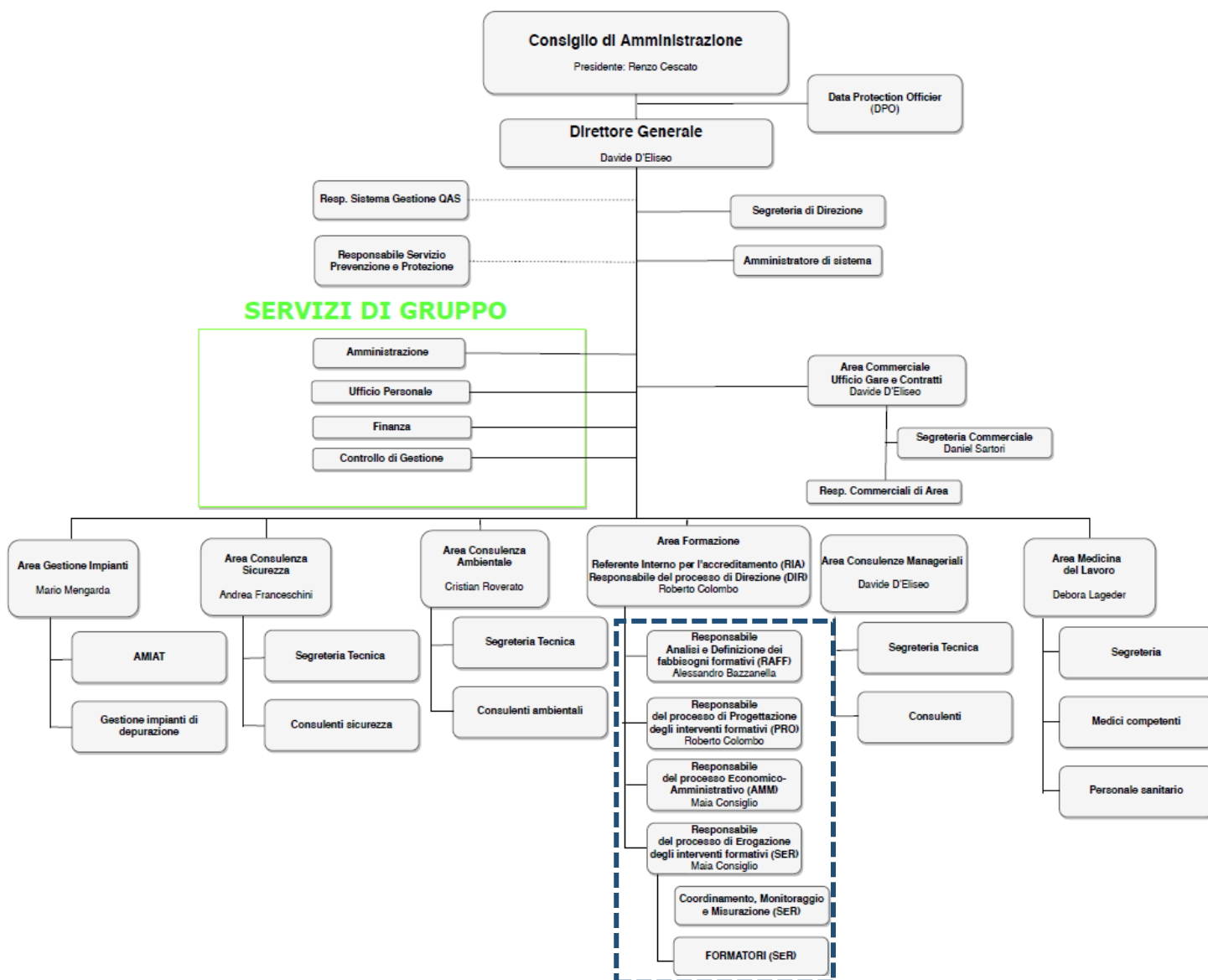
➤ Altre tematiche obbligatorie o di approfondimento (utilizzatori motosega, lavori in spazi confinati, ecc.).

SEA offre periodicamente anche prodotti formativi per altri profili abilitanti come: Responsabile Tecnico gestione Rifiuti, Tecnico Competente in Acustica, ecc.

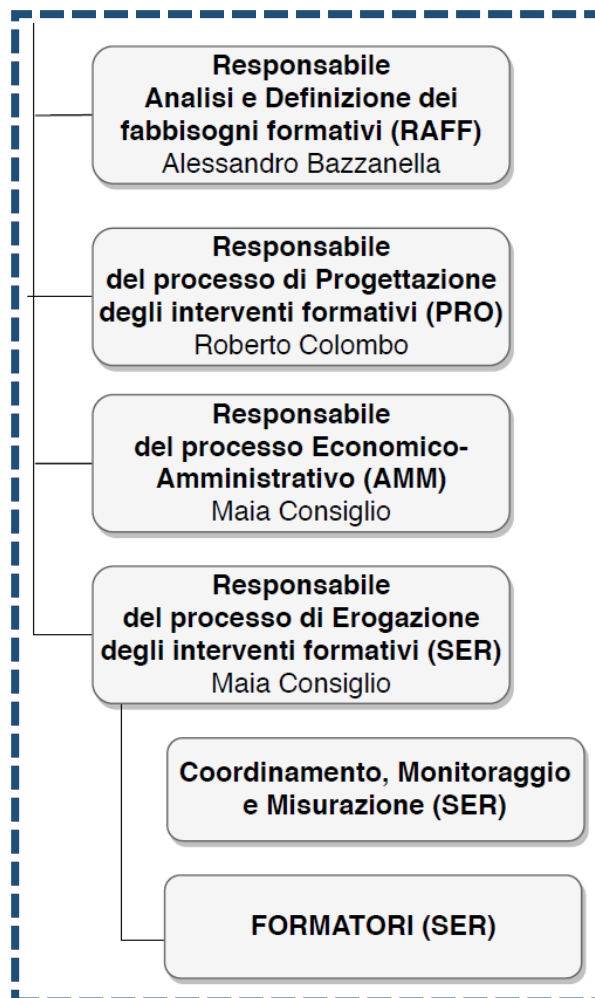
SEA S.r.l. si avvale della collaborazione, oltre che dei propri tecnici interni, di più di 100 docenti e professionisti di consolidata esperienza, valutati secondo le procedure di riferimento.

MODELLO ORGANIZZATIVO

ORGANIGRAMMA AZIENDALE SEA CONSULENZE E SERVIZI S.R.L. CON UNICO SOCIO



Organigramma aziendale con dettaglio relativo ai servizi di formazione

**Glossario delle abbreviazioni:**

RIA:	Referente Interno per l'Accreditamento
DIR:	Responsabile del Processo di Direzione
RAFF:	Responsabile dell'Analisi e Definizione dei Fabbisogni Formativi
PRO:	Responsabile del Processo di Progettazione degli Interventi Formativi
AMM:	Responsabile del Processo Economico-Amministrativo
SER:	Responsabile del Processo di Erogazione degli Interventi Formativi
	Coordinamento, Monitoraggio e Misurazione
	Gestione dei Formatori

R = RESPONSABILE
 C = COLLABORA

		Relazioni tra funzioni							
FUNZIONE	Descrizione compiti	DIR	SD	R AFF	PRO	RC	SER	RIA	RSPP
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	Il CDA valuta e approva le scelte strategiche, le previsioni di collocazione dei servizi sul mercato, i consuntivi periodici delle attività, i budget di spesa e gli investimenti, anche per la formazione.	C							
DIREZIONE GENERALE	La Direzione Generale definisce con la Direzione Formazione (DIR) le valutazioni strategiche e colloca i servizi formativi nel quadro di sviluppo generale dell'offerta di servizi di SEA.								
DIREZIONE FORMAZIONE (DIR)	Predisporre le analisi strategiche sul mercato, gli investimenti, la collocazione dei servizi, i budget di previsione costi ed investimenti per la formazione. Fornisce questi elementi alla Direzione Generale, al fine di inserirli nel più ampio quadro di sviluppo di SEA.	R	C	C	C	C	C	C	
REFERENTE INTERNO PER L'ACCREDITAMENTO (RIA)	Predisporre e mantiene aggiornata la documentazione relativa all'Accreditamento PAB. Comunica tempestivamente ogni variazione nei requisiti dichiarati e dimostrati da documenti comprovanti. Si interfaccia con l'Ufficio FSE.	C		C	C		C	R	C
RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)	Assume e svolge i compiti assegnatigli dal TU D.Lgs. 81/08 e s.m.i.							C	R
RESPONSABILE ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI (RAFF)	Effettua il monitoraggio degli Avvisi e Bandi per finanziamento di azioni formative al fine di svilupparne la proposta verso clienti e loro aggregazioni. Individua le esigenze e le aspettative del sistema economico locale. Mantiene le relazioni con il Territorio.	C		R	C	C		C	
RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI (PRO)	Definisce l'offerta formativa per clienti e professionisti, con riguardo alla formazione obbligatoria, a quella disciplinata da norme volontarie, come anche della formazione customizzata per l'innovazione professionale degli addetti, la crescita di nuove competenze e l'aggiornamento all'evoluzione della tecnica e dei mercati. Definisce obiettivi e destinatari, contenuti, metodologie e criteri di scelta delle risorse professionali	C			R	C	C	C	
AREA COMMERCIALE GENERALE E UFFICIO GARE (RC)	Monitorano i fabbisogni di servizi formativi presso i Clienti, coerentemente alle disposizioni contenute negli avvisi di finanziamento e/o delle necessità da soddisfare in autofinanziamento o attraverso i fondi interprofessionali paritetici/ finanziamenti pubblici.	C		C	C	R	C		
EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI (SER)	Sui servizi accettati dal cliente e/o approvati/ finanziati predisporre la progettazione di dettaglio tenuto conto dell'offerta, dei contenuti definiti obbligatoriamente per la formazione cogente, per quella volontaria derivante da schemi ISO, o progettata per produrre nuove competenze o aumentare la capacità di affrontare nuovi mercati e processi innovativi per aumentare la competitività. Si assicura che il personale ed i collaboratori di SEA possiedano le capacità di gestione dell'aula ed i requisiti oggettivi professionali ove richiesti. Effettua la valutazione fornitori strategici per la formazione. Si assicura che il personale mantenga nel tempo i requisiti di competenza ed esperienza, prevedendo specifici piani formativi.	C			C	C	R	C	

		Relazioni tra funzioni							
FUNZIONE	Descrizione compiti	DIR	SD	R AFF	PRO	RC	SER	RIA	RSPP
COORDINAMENTO, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE (SER)	<p>Organizza calendari, materiali didattici ricevuti dai Formatori, coordina come interfaccia operativa sia i referenti interni che quelli individuati dal Cliente. Rendiconta le attività ai fini della loro consuntivazione contabile. Emette gli eventuali attestati finali, in relazione all'esito dei test di apprendimento.</p> <p>Carica le informazioni, i programmi e gli output della formazione sulla piattaforma EDUPLAN nel caso di contenuti formativi cogenti, a garanzia della tracciabilità del corso, verifica dei requisiti dei lavoratori formati e conservazione del portfolio formativo individuale per i corsi affidati a SEA.</p> <p>Si occupa del monitoraggio dei processi di erogazione, di rilevazione della soddisfazione dei partecipanti, del personale coinvolto e delle aziende; sovrintende alla verifica degli apprendimenti e degli impatti degli interventi.</p>		C		C	C	R		
FORMATORI (SER)	<p>Collaborano nell'organizzazione del servizio. Predispongono i materiali didattici tenuto conto delle caratteristiche del cliente (processi, prodotti, mansioni e formazione pregressa degli addetti). Effettuano le docenze nel rispetto dei requisiti di legge (contenuti, metodologia espositiva, tecniche di addestramento pratico, durata, ecc.). Somministrano i test di apprendimento. Segnalano la conclusione e l'esito della formazione per la rendicontazione contabile e la verifica di efficacia del servizio</p>				C	C	R		
SEGRETERIA DI DIREZIONE (SD) Gestione Economico- Amministrativa	<p>Effettua la rendicontazione dei progetti e dei corsi affidati, coerentemente con l'offerta formativa ed eventuali riesami. Emette fisicamente la fattura sulla base delle fasi di avanzamento della formazione. Gestisce i pagamenti nei riguardi dei fornitori. Monitora i pagamenti, emette eventuali solleciti, o si occupa di recuperare i crediti insoluti. Fornisce i dati per la contabilità industriale.</p>		R		C	C	C		

RUOLI SPECIFICI DELL'ACCREDITAMENTO FSE

Responsabile del processo di direzione – Roberto Colombo

Attività:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane.

Responsabile della gestione economico-amministrativa – Maia Consiglio

Attività:

- gestione contabile, adempimenti amministrativi e fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione delle risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni – Alessandro Bazzanella

Attività:

- valutazione generale dei fabbisogni di figure professionali e delle loro relative competenze;
- valutazione specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi per i rispettivi settori;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

Responsabile del processo di progettazione – Roberto Colombo
Attività:

- progettazione di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi – Maia Consiglio
Attività:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati e identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

PRINCIPALI TEMI DELL'OFFERTA FORMATIVA

Capacità dell'offerta formativa in materia di sicurezza ed igiene del lavoro (elenco non esaustivo):

ATTREZZATURE da LAVORO	FORMAZIONE LAVORATORI	ADDETTI ALLE EMERGENZE
Attr. lavoro fuori campo ASR	Datori di lavoro	Antincendio Basso, Medio, Alto
Carrello elevatore	Lavoratori Basso, Medio, Alto	Primo Soccorso (gruppo A)
Carroponte	Lavoratori neoassunti (B/ M/ A)	Primo Soccorso (gruppo B)
Escavatore/ Terna	Preposti	Formazione all'impiego del DAE
Pala caricatrice frontale	Dirigenti	
Gru su autocarro	Specifica DPI terza categoria	
Gru semovente	Abilitante Ponteggi	
Piattaforma da lavoro elevabile	Specifica Spazi confinati	
Aggiornamenti attrezzature	Specifica Segnaletica Stradale	
	Aggiornamenti lavoratori	Aggiornamenti Antincendio e PS
	Corsi "Guida Sicura"	Aggiornamento abilitazione DAE

ASPP/ RSPP – RLS – DL RSPP	COORD. SICUREZZA CANTIERI	FORMATORI SICUREZZA
ASPP/RSPP - Modulo A	Coord. Sicurezza in Progettazione	Comunicazione
ASPP/RSPP - Modulo B generale	Coord. Sicurezza in Esecuzione	
ASPP/RSPP - Moduli B specifici	Aggiornamenti	
ASPP/RSPP - Modulo C		
DL RSPP Rischio A/M/B		
Formazione RLS > 50 add.		
Formazione RLS < 50 add.		
Aggiornamenti		

Capacità dell'offerta formativa in materia ambientale (elenco non esaustivo):

FIGURE PROFESSIONALI	ASPETTI GIURIDICI	RISCHI E SVILUPPI AMBIENTALI
Cantieri & Ambiente	Cantieri & Ambiente	Cantieri & Ambiente
Delega di funzione	Delega di funzione	Rifiuti in Azienda

Autorizzazioni ambientali Imprese	Incentivi ambientali per le imprese	En. rinnov. ed efficienza energetica
Internal Auditor Ambiente e Sic.	Green Public Procurement (CAM)	Emissioni elettromagnetiche AF/BF
Nuovi Delitti contro l'Ambiente	Illeciti ambientali e 231	Danno ambientale, Bonifica e Rec.
Resp. HSE Salute, Sic., Ambiente	Rifiuti in Azienda	Amianto: natura, pericolosità, gestione e dismissione
Consulente Tec. Acustica Amb.le		Rischio Espositivo in Igiene Ind.le

Capacità dell'offerta formativa manageriale (elenco non esaustivo):

SISTEMI DI GESTIONE	ASPETTI GIURIDICI	RISCHI E PREVENZIONE REATI
ISO 9001 – Gestione Qualità		
ISO 14001 – EMAS – Gestione Ambientale		
ISO 45001 – Gestione Sicurezza e Salute		ISO 45001 – Gestione Sicurezza e Salute
Audit ISO 19001		Audit ISO 19001
D.Lgs. 231/01 e s.m.i. – Responsabilità dell'Ente	D.Lgs. 231/01 e s.m.i. – Responsabilità dell'Ente	D.Lgs. 231/01 e s.m.i. – Responsabilità dell'Ente
Privacy – GDPR – Responsabilità del DPO	Privacy – GDPR – Responsabilità del DPO	Privacy – GDPR – Responsabilità del DPO
Altri schemi certificativi volontari	Autorizzazioni ambientali e Due diligence	Autorizzazioni ambientali e Due diligence

SEA S.r.l., si avvale di tecnici e professionisti con referenze curriculari ed esperienza significative anche nel campo della formazione: dalla Sua costituzione nel febbraio del 2017, è cresciuta velocemente grazie ad una offerta ampia e strutturata; sia personalizzata e residenziale, che “a catalogo”, con modalità sia d'aula che “a distanza”.

Le referenze vengono raccolte e classificate come nell'esempio sotto riportato, riferito alle registrazioni nel sistema EDUPLAN WEB, il gestionale della formazione utilizzato da SEA C.S. S.r.l., dove vengono registrati corsi residenziali e a catalogo, con l'eccezione della formazione affidata con gara di appalto o l'FSE, dove la rendicontazione avviene secondo capitolato/ regolamentazione UE.

2018 - Rielaborazione da EDUPLAN - Ecoopera/ SEA

RIEPILOGO FORMAZIONE 2018 - Appalti principali esclusi

	ORE AULA EROGATE	ORE EFFETTIVI PARTECIPANTI	ISCRITTI	PRESENTI	ASSENTI
ATTREZZATURE DA LAVORO	508	2738	382	335	47
FORMAZIONE LAVORATORI SICUREZZA	1751	19221	3460	3145	315
ADDETTI ALLE EMERGENZE AZIENDALI	704	7118	950	894	56
FORMAZIONE AMBIENTALE	38	402	43	40	3
HACCP	12	156	39	39	0
QUALITA'-PRIVACY	14	203	249	179	70
	3.027	29.838	5.123	4.632	491

Corsi pluriaziendali a Catalogo 2018 presso le sedi ECOOPERA: **120**
 Corsi residenziali svolti presso le sedi dei CLIENTI: **326**

Corsi/gg.
1,76

Situazione al 12 DICEMBRE 2019 - EDUPLAN - Ecoopera/ SEA

RIEPILOGO FORMAZIONE 2019 - Appalti principali esclusi

	ORE AULA EROGATE	ORE EFFETTIVI PARTECIPANTI	ISCRITTI	PRESENTI	ASSENTI
ATTREZZATURE DA LAVORO	683	3682	609	575	34
FORMAZIONE LAVORATORI SICUREZZA	1938	24400	4766	4103	663
ADDETTI ALLE EMERGENZE AZIENDALI	1313	13647	2127	1919	208
FORMAZIONE AMBIENTALE	110	642	142	128	14
HACCP	40	448	115	112	3
QUALITA'-PRIVACY	51	1155	292	286	6

	4.135	43.974	8.051	7.123	928
Variazione 2018/ 2019	26,80	32,15	36,37	34,97	47,09

 Corsi pluriaziendali a Catalogo 2019 presso le sedi ECOOPERA: **136**

 Corsi residenziali svolti presso le sedi dei CLIENTI: **511**

Corsi/gg.

2,56

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA NEI CONFRONTI DELL'ENTE EROGATORE DEL SERVIZIO FORMATIVO

Il beneficiario dell'offerta formativa ha il diritto di essere accolto secondo i principi fondamentali del rispetto della persona, della non discriminazione, del diritto di scelta, della valorizzazione delle proprie capacità, propensioni ed aspettative e del rispetto della legalità.

Allo scopo di tutelare tali diritti SEA S.r.l. con l'apporto delle competenze professionali del proprio personale, si impegna a garantire la continuità e la qualità dei servizi formativi offerti in conformità a quanto stabilito dalla presente Carta della Qualità. Il beneficiario del servizio formativo sarà reso partecipe del progetto formativo e coinvolto nella verifica e valutazione dell'andamento dei risultati, attraverso la sottoscrizione di un contratto formativo.

SEA S.r.l. si impegna a garantire che siano rispettate nello svolgimento delle attività formative le norme di sicurezza previste e applicabili.

I beneficiari hanno diritto alla riservatezza dei dati personali così come stabilito dalle normative vigenti. La direzione dell'area formazione si impegna a garantire che siano rispettate tali norme e identifica i responsabili del trattamento dei dati personali.

SEA S.r.l. si impegna a dare chiara e tempestiva informazione al beneficiario dell'offerta formativa relativamente agli obblighi, sia che tali obblighi derivino dall'applicazione di norme nazionali, provinciali o locali, sia che siano definiti autonomamente dall'ente all'atto dell'offerta del servizio formativo.

IMPEGNI ASSUNTI NEI CONFRONTI DEI BENEFICIARI DELL'OFFERTA FORMATIVA

1. Impegno a produrre, pubblicare e divulgare un'offerta formativa aggiornata e periodica coerente con gli adempimenti ed i fabbisogni formativi obbligatori previsti a carico delle Imprese. Monitoraggio dei fabbisogni formativi (non derivanti da obblighi) nell'ambito di sviluppo delle imprese altoatesine: nuovi processi, nuove figure aziendali o loro riqualificazione/ aggiornamento competenze, arricchimento skill professionale per innovazione, internazionalizzazione, information technology, ecc.

EVIDENZA: pubblicazione sul sito del Gruppo di appartenenza www.ecoopera.coop, nell'area "Agenda Formazione", spazio specifico dove reperire l'offerta formativa, scaricare informazioni esaustive sui corsi, verificare i calendari e in molti casi formalizzare online l'iscrizione. Invio di news sull'offerta formativa e lo scadenziario corsi agli iscritti al servizio online, pubblicazione di post sui canali social LinkedIn e sul profilo Facebook. Monitoraggio fabbisogni presso le aziende e il mondo delle imprese, attraverso: incontri programmati con i referenti del mondo produttivo e del lavoro, dell'istruzione in provincia di Bolzano. Dal 2020 il portale corsi verrà trasferito sul dominio www.seaconsulenze.it

2. Impegno a comunicare la conferma di avvio del corso (o la disdetta/ rinvio) ed ogni variazione dell'orario e del calendario, rispetto a quanto originariamente pianificato, a tutti i soggetti interessati entro almeno il giorno lavorativo precedente all'inizio dell'attività stessa, motivando la eventuale variazione. Il pagamento del corso è richiesto solo dal momento della conferma di attivazione (ad esclusione dei corsi in modalità FAD).

EVIDENZA: Comunicazioni in tempo utile ai partecipanti e/o alle Ditte.

3. Impegno a garantire al partecipante l'emissione ed invio dell'attestato di partecipazione redatto nelle forme atte a dimostrare univocamente la piena partecipazione del corsista, con la frequenza minima consentita dalla

legge e dimostrata dalla puntuale gestione dei registri d'aula, e l'esito positivo delle verifiche di fine corso. A dimostrazione della serietà con cui viene gestita la convalida della formazione, valida a tutti i fini di legge.

EVIDENZA: coerenza tra esito prove, presenza in aula e informazioni riportate sull'Attestato.

4. Impegno a mettere a disposizione spazi confortevoli, ristoro, servizi igienici, reception e checkin/ checkout adeguati, parcheggio accessibile nelle vicinanze.

EVIDENZA: organizzazione della sede, giudizio dei partecipanti.

5. Impegno a definire il fabbisogno formativo nel caso di richieste personalizzate, sia per i contenuti che per l'organizzazione del corso.

EVIDENZA: offerta formalizzata, ordine di erogazione servizio, progetti redatti sui Fondi Interprofessionali, progettazione di dettaglio richiesti in base a capitolati tecnici.

6. Impegno a utilizzare materiali didattici coerenti con le finalità del corso, aggiornati e adeguati (quando possibile) al target rappresentato in aula (classi di rischio ATECO, processi presenti in azienda nel caso di tipologie produttive o di servizio simili, ecc.). Su richiesta, invio copia riproducibile in formato pdf.

EVIDENZA: archivio informatico materiali didattici, corrispondenza mail verso i clienti o, in generale, i beneficiari della formazione.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI SEGNALATI

SEA S.r.l. garantisce che tutti i reclami provenienti dai propri clienti siano tempestivamente ed efficacemente gestiti poiché ritiene che essi rappresentino un'importante fonte di informazioni sulle opportunità di miglioramento, allo scopo di soddisfare i clienti. SEA S.r.l. gestisce i reclami attraverso specifiche procedure che stabiliscono le modalità operative per la registrazione dei reclami, per l'analisi delle cause e la definizione delle appropriate azioni correttive.

La responsabilità della gestione dei reclami è del Responsabile Qualità in collaborazione con i responsabili di area interessati. Egli si assicura che venga data tempestiva risposta al Cliente a fronte dei reclami pervenuti.

MODALITÀ DI GARANZIA DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO FORMATIVO

Di norma, ad ogni intervento formativo sarà fornita la seguente documentazione: Carta della Qualità (tramite il portale SEA S.r.l. ed eventualmente quello di Gruppo), eventuale materiale didattico (se richiesto), Modulo di valutazione della docenza, Test di apprendimento (in ingresso e/o in uscita).

Nel caso in cui la formazione aziendale avvenga su incarico di una o più imprese, e si registrassero assenze impreviste nelle date programmate; SEA S.r.l. si renderà disponibile a ripetere la formazione o concordare dei moduli di recupero, così da garantire la riduzione del tasso di abbandono e mantenere omogeneo il livello di formazione ricevuta tra gli addetti della stessa Azienda.

SEA S.r.l. garantisce il periodico aggiornamento dei fattori di qualità dei servizi erogati, in particolare relativamente alla attività amministrativa, attraverso il proprio Sistema di Gestione della Qualità integrato certificato ISO 9001:2015, che prevede azioni sistemiche di presidio e azioni di miglioramento continuo in un'ottica di costante soddisfazione del cliente.

SEA S.r.l. mantiene monitorati i requisiti e le capacità dei propri docenti, siano essi dipendenti o collaboratori. Alla valutazione concorrono le evidenze curriculari di competenza ed esperienza che vanno periodicamente aggiornate (requisito minimo) e l'efficacia del docente in aula, dimostrata dal giudizio espresso dai partecipanti.

Vengono considerati critici e passibili di esclusione i docenti che non mantengono i requisiti minimi per la qualifica di Formatore per la Sicurezza, e quelli la cui valutazione complessiva espressa dai partecipanti per ciascun modulo formativo, venga a mostrare una prevalenza di giudizi negativi (scala da 1 a 5, punteggio < 3). Qualora si manifestino palese inadeguatezza o reclami formali da parte dei partecipanti (o delle loro Ditte), il docente potrà essere immediatamente rimosso e sostituito, a prescindere dal numero di valutazioni raccolte.

PERFORMANCE

- | | |
|---|------------------|
| - Mantenimento requisiti docenti, 100% | Verifica annuale |
| - Valutazione docenti, indicatori positivi (scala da 1 a 5, media > 3, espresso mediamente dal 70%) | Verifica annuale |
| - Servizi d'aula, giudizi positivi (scala da 1 a 5, media > 3, espresso mediamente dal 70%) | Verifica annuale |

- Qualità dei materiali didattici, giudizi positivi (scala da 1 a 5, media > 3, espresso mediamente dal 70%) Verifica annuale
- Qualità delle prove pratiche, giudizi positivi (scala da 1 a 5, media > 3, espresso da almeno il 70%) Verifica annuale
- Evidenze del servizio formativo indicata al paragrafo precedente (“impegni assunti”) Verifica annuale
- Audit con esito conforme sull'intero processo di gestione della Formazione Verifica annuale
- Valutazione a campione ex-post sull'efficacia degli interventi formativi erogati Verifica dopo 6 mesi

(in termini di esito occupazionale o di rientro scolastico; e, per altri aspetti, commisurato al miglioramento della sicurezza nella posizione ricoperta dai lavoratori in relazione alla formazione ricevuta)

SINTESI VALUTAZIONI DOCENTI 2019	
43 docenti valutati nel 2019 di cui 10 interni a SEA	
n. CORSI VALUTATI	225
di cui residenziali	147
Campione di questionari compilati	2.995
Media compilatori per corso	13,50
	Media giudizi
Spazi e ausili per la didattica (risposte da 1 a 5, obiettivo 70% >3)	85,49%
	Media giudizi
Materiali didattici (risposte da 1 a 5, obiettivo 70% >3)	89,35%
	Media giudizi
Prova pratica, solo corsi emergenze e attrezzature da lavoro (risposte da 1 a 5, obiettivo 70% >3)	89,85%
	Media giudizi
Operato del docente (risposte da 1 a 5, obiettivo 70% >3)	93,02%
	Media giudizi
Valutazione complessiva docenza (risposte da 1 a 5, obiettivo 70% >3)	95,86%
	Media giudizi

PRINCIPALI RELAZIONI CON IL TERRITORIO

SEA S.r.l. sta sviluppando varie relazioni con enti formativi e organizzazioni del territorio della Provincia di Bolzano, tra le quali:

- Istituto Salesiani Rainerum di Bolzano,
- ForTeam S.r.l.,
- Delegazione territoriale Trentino Alto Adige AIF Associazione Italiana Formatori.

SEA Consulenze e Servizi s.r.l.
con Unico Socio



IL PRESIDENTE, RENZO CESCATO