

# CARTA DELLA QUALITÀ

*Scuola di  
Formazione Professionale*

SCUOLE  
ISEP  
BEAUTY ACADEMY

*Autorizzata dalla Regione Lazio*



### PREMESSA

Cos'è la Carta della Qualità dell'Offerta Formativa?

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la Scuola **ISEP Istituti Superiori Estetica Professionale S.c.ar.l.** assume nei confronti dei propri utenti.

Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'ente che eroga i servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti.

Pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale la Scuola **ISEP Istituti Superiori Estetica Professionale S.c.ar.l.** può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, questo documento fornisce una descrizione della Scuola **ISEP Istituti Superiori Estetica Professionale S.c.ar.l.** in termini Strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia dei committenti/beneficiari).

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

L'adozione della Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale dell'ente e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e dell'innovazione, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

### INDICE

#### **1. LIVELLO STRATEGICO**

1.1 Politica della Qualità

#### **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

2.1 Servizi formativi offerti

2.2 Dotazione di risorse professionali e logistico - strumentali

#### **3. LIVELLO OPERATIVO**

3.1 Fattori di qualità

3.2 Indicatori

3.3 Standard di Qualità

3.4 Strumenti di verifica

3.5 Tabella

#### **4. LIVELLO PREVENTIVO**

#### **5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

5.1 Validazione

5.2 Diffusione

5.3 Aggiornamento

#### **6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

6.1 Responsabile del processo di Direzione

6.2 Responsabile dei processi di Gestione Economico - Amministrativa

6.3 Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni

6.4 Responsabile del processo di Progettazione

6.5 Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Istituto Superiore di Estetica Professionale assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi erogati in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

### LIVELLO STRATEGICO

#### Politica della Qualità

L' Istituto Superiore di Estetica Professionale opera nel campo della formazione proponendo corsi di formazione professionale ed ha fatto della qualità dell'offerta formativa il proprio punto di forza.

Scopo del presente documento è quello di fornire gli elementi di indirizzo fondamentali nel pianificare e realizzare lo sviluppo di un sistema di qualità ai quali dovrà ispirarsi l'azione dell'Istituto Superiore di Estetica Professionale.

La Direzione nell'ambito del programma teso ad istituire, mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione della qualità, intende perseguire l'obiettivo di fornire servizi (progetti formativi) che soddisfino le esigenze dei propri clienti.

La Direzione ha individuato il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

**1) Realizzare la piena soddisfazione del cliente fornendogli un'ampia gamma di progetti puntando anche sull'allargamento dell'offerta formativa ad un'utenza più possibile differenziata**

Punti di forza per il raggiungimento di questo obiettivo sono la conoscenza del territorio, l'inserimento nel tessuto socio economico, la capacità di cogliere le esigenze formative e di innovazione del mondo dell'estetica e della moda nella sua accezione più generale (estetica, ricostruzione artificiale delle unghie, trucco, acconciatore, piercing e tatuaggi), la chiarezza dell'offerta formativa, la disponibilità ad articolare proposte a partire dalle richieste.

**2) Migliorare l'efficienza interna (adozione del sistema di qualità) attraverso l'organizzazione e la standardizzazione delle attività, evitando dispersione di energie e migliorando il sistema di relazioni interno (chi fa che cosa)**

L'attuazione di un corretto ed efficiente sistema di gestione aziendale della qualità deve essere visto come uno strumento di gestione dei processi in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi dell'agenzia e quindi come una scelta strategica fondamentale per incrementare il suo valore e la sua competitività; tutto questo attraverso l'aumento della consapevolezza, della motivazione, del coinvolgimento del direttivo.

### **3) Gestire un **si** continuo di ricerca e raccolta dati, concretizzare l'analisi dei contesti al fine di evitare perdite di tempo nella progettazione di corsi che non hanno un utenza certa**

Strutturare un sistema costante di analisi dei fabbisogni di formazione per poter rispondere al meglio alla mission dell' Istituto Superiore di Estetica al fine di promuovere progetti che siano rispondenti alle reali necessità dei potenziali clienti.

L'Istituto Superiore di Estetica Professionale, infatti, è fortemente focalizzata a comprendere le esigenze e le aspettative del Cliente fin dai primi contatti; si adopera per equilibrare le sue richieste e per allinearle ad una fattibilità ugualmente vantaggiosa ma con costi più accettabili.

Comunica tali esigenze a tutta la propria organizzazione che rileva e misura sistematicamente la soddisfazione del Cliente, rapportandola ai risultati forniti, ed identifica precisi fattori di Qualità in riferimento all'intero processo formativo: dalla costruzione dell'offerta alla progettazione, erogazione, e gestione del cliente.

Gestisce con frequenza pressoché quotidiana i rapporti con la clientela, raccogliendone le eventuali lamentele, i preziosi suggerimenti, le ulteriori esigenze.

### **4) Ampliare il sistema di relazioni esterne**

Al fine di avere una visione meno settoriale del contesto economico nel quale si muove l'agenzia occorre moltiplicare i contatti con altri enti quali: altre agenzie formative per instaurare con esse rapporti di partenariato (costituzioni di (Ati Ats) organizzazioni sindacali, Enti Pubblici ed imprese appartenenti a tutto il settore della cura dell'immagine e del benessere).

### **5) Efficacia del Servizio - Adozione del sistema di qualità**

Occorre analizzare ed ottimizzare tutte le attività con metodologie atte a prevenire gli errori a evitare perdite di tempo e a dare l'assicurazione che qualunque processo venga svolto conformemente agli standard di qualità definito e sia strutturato in modo da fornire indicazioni per il miglioramento continuativo.

Realizzare un efficace sistema di monitoraggio da parte degli utenti per quanto riguarda il gradimento di docenti, tutor, coordinatori, collaboratori, materiali didattici forniti.

Migliorare la ricaduta pratica di ciò che è stato appreso dagli allievi durante il percorso formativo.

Individuare un momento formativo per tutti gli operatori dell'Istituto Superiore di Estetica Professionale a tutti i livelli, in quanto solo attraverso la formazione si può avere una struttura capace di gestire in modo corretto ed efficiente i processi aziendali.

Sviluppo della cultura della qualità in tutti gli operatori: ognuno di essi è tenuto a recepire e ad attuare la politica della qualità definita dalla Direzione e a trasferirla nelle proprie attività e a verificarne i risultati.

Per la verifica dei risultati attesi, la Direzione emette e divulga ogni anno un documento in cui fornisce, in forma misurabile, indirizzi, obiettivi specifici, i corrispondenti impegni per l'anno indicato ed i risultati conseguiti nell'anno precedente.

In particolare la mission dell'Istituto Superiore di Estetica Professionale si esplica nel favorire la crescita professionale degli studenti attraverso azioni di formazione mirate alla massima specializzazione nel settore prescelto (estetica, ricostruzione artificiale delle unghie, trucco, acconciatore, piercing e tatuaggi).

L'Istituto Superiore di Estetica Professionale opera per la creazione di nuove opportunità di lavoro, svolgendo azioni formative indirizzate a persone interessate ad intraprendere attività nell'ambito dell'estetica anche attraverso la promozione delle tecniche più all'avanguardia.

### LIVELLO ORGANIZZATIVO

I servizi formativi erogati dall'Istituto Superiore di Estetica Professionale sono destinati ad aziende, privati ed enti pubblici e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

#### **Servizi formativi offerti**

L'Istituto Superiore di Estetica Professionale assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi :

- Formazione professionale riconosciuta dalla Regione Lazio, Provincia di Latina.

#### **Dotazione di risorse professionali e logistico - strumentali**

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, l'Istituto Superiore di Estetica si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di provate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, docenza e tutoring.

Per l'erogazione dei servizi formativi l'Istituto Superiore di Estetica Professionale assicura la disponibilità di aule didattiche attrezzate con dotazione standard (supporti logistici e multimediali, connessione ad internet, ...) ed aule dove mettere in pratica le tecniche insegnate.

## LIVELLO OPERATIVO

### Fattori di qualità

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare in relazione alla gestione della qualità. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

### Indicatori

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

### Standard di Qualità

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che l'Istituto Superiore di Estetica si impegna a raggiungere.

### Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene monitorato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

### Fattori di Qualità e loro indicatori

Attività	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Costruzione/Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni  Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Analisi fabbisogni Progettazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
Erogazione	Efficacia docenza/tutoring	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza materiale didattico	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento



	Adeguatezza attrezzature didattiche	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Adeguatezza organizzazione	Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti rispetto al totale	Abbastanza/Molto soddisfatti > 90 % del totale dei giudizi	Questionari di gradimento
	Flessibilità	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive	< 10 giorni	Audit interni
Assistenza ex-post	Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	Rispetto target contrattuale	Audit interni
	Completezza	Numero di reclami	Numero reclami/numero totale contatti < 10%	Audit interni
Rendicontazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza contrattuale	Audit Interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit Interni



**ISTITUTI SUPERIORI ESTETICA PROFESSIONALE S.c.a r.l.**

Sede Legale: LATINA, Via Bramante, 10

## **LIVELLO PREVENTIVO**

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto Superiore di Estetica Professionale prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare, la procedura "Controllo del prodotto non conforme" ha lo scopo di descrivere come la nostra Organizzazione rileva, analizza e tratta le non conformità che si verificano nei processi aziendali.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti all'Istituto Superiore di Estetica Professionale da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La procedura "Azioni correttive e preventive" ha lo scopo di determinare le modalità operative per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

L'attività di sorveglianza consiste nel continuo controllo e verifica delle procedure, dei processi e dei metodi ed è effettuata da tutte le risorse umane interne all'Organizzazione; tali risorse hanno il dovere di effettuare il primo controllo sulla conformità del proprio lavoro e del risultato di questo rispetto alle prescrizioni scritte, nonché l'adeguatezza delle procedure e delle altre prescrizioni scritte

La procedura "Audit" definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### **Validazione**

La Carta della Qualità dei servizi formativi è validata dal Responsabile Qualità e dall'Amministratore Unico che ne autorizza l'emissione.

### **Diffusione**

L' Istituto Superiore di Estetica assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet, [www.scuoleisep.it](http://www.scuoleisep.it);
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;

- consegna di copia al personale docente e non docente.

### **Aggiornamento**

La Carta della Qualità dei servizi formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'Istituto Superiore di Estetica Professionale, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

### **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

Di seguito vengono descritte le responsabilità delle diverse funzioni aziendali.

#### **Responsabile del processo di Direzione**

- Rappresentanza legale dell'Azienda;
- Autorità per la gestione e la manutenzione del Sistema Qualità aziendale;
- Definizione delle 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 dei processi di Gestione Economico - Amministrativa**

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo - fiscali;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Approvvigionamento, verifica dei prodotti al ricevimento;
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

## **Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni**

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- Diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

## **Responsabile del processo di Progettazione**

- Definizione dei requisiti del cliente o del bando di gara;
- Pianificazione del processo di progettazione;
- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di percorsi formativi corsuali;
- Progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

## **Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi**

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Comunicazione con il cliente.

Aprilia, 02 Gennaio 2015

La Direzione

