

“CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Mission

Premessa

L’Accademia Superiore di Estetica opera a Latina sin dal 1985, nella Formazione Professionale per Estetiste, autorizzata dalla Regione Lazio con deliberazione della G. R. n° 7067/85; ai sensi della Legge Regionale del 18/12/79 n°99, Legge Regionale del 25/02/92 n° 23 e Legge del 04/01/90 n° 1.

L’Accademia Superiore di Estetica opera su due strutture, una è ubicata in via Farini n°2 e si sviluppa su 185 metri quadri, mentre l’altra è in via Bruxelles n°6 ed ha una superficie di 270 metri quadri.

Entrambe sono gestite e dirette dal Dott. **Gian Piero Aielli**, laureato in Scienze e Tecnologie Cosmetologiche presso l’Università Cattolica del “Sacro Cuore” di Roma.

Le sedi sono facilmente raggiungibili anche per gli studenti non residenti, essendo ubicate a 800 metri dalle autolinee per chi giunge in treno o in autobus dalla provincia di Roma e Latina.

Obiettivi

L’Accademia Superiore di Estetica applica la Politica della Qualità a tutte le attività svolte nel proprio ambito che si configurano come attività formative, nei processi principali come nelle procedure operative. L’Azienda tramite la Direzione definisce obiettivi per la Qualità in coerenza con una politica che orienti gli sforzi aziendali verso il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del cliente; esse vengono perciò definite e tradotte in *requisiti*. Per fare in modo che questa tendenza risulti trasparente gli obiettivi per la qualità sono sempre misurabili.

Gli aspetti della Politica per la Qualità, riguardano principalmente:

- la continua ricerca della soddisfazione del committente
- la definizione di obiettivi adeguati alla realtà ed alla capacità dell’Azienda
- l’impegno costante al miglioramento continuo
- la tempestività d’intervento nella risoluzione di non conformità e problematiche annesse
- la diffusione al personale ed il suo coinvolgimento, nelle azioni da svolgere e sui risultati ottenuti
- l’aggiornamento in previsione dei mutamenti e delle evoluzioni del mercato

La Direzione intende dare evidenza del proprio impegno nello sviluppare e migliorare il sistema di gestione per Qualità.

A tal fine,

- coinvolge tutti i responsabili di funzione nel diffondere a tutta l'organizzazione la conoscenza dei requisiti del cliente e quelli tratti dai contesti normativi
- effettua periodici Riesami del Sistema di Gestione per la Qualità
- assicura la disponibilità delle risorse necessarie per l'attuazione dei processi, il rispetto dei requisiti specificati, il raggiungimento dei traguardi e degli obiettivi prefissati per il miglioramento continuo.

Informazione generale sui servizi formativi offerti

L'Accademia Superiore di Estetica si colloca attualmente all'interno del suo contesto di riferimento , il settore rivolto al Trattamento e Cura della persona, essa ,altresi, promuove, progetta e gestisce interventi di formazione nei settori economici dell'industria, commercio, turismo, artigianato, servizi, terziario, beni culturali, ambiente. Opera implementando attività formative orientate alla qualificazione, l'aggiornamento, la riqualificazione, la riconversione professionale, di lavoratori occupati (apprendisti e adulti), di lavoratori espulsi dal mercato del lavoro, di fasce deboli del mercato del lavoro, di figure professionali emergenti, di personale di aziende avente necessità di formazione permanente.

Risorse professionali

Il personale attualmente impegnato nelle attività gestite dalla nostra Azienda è competente a svolgere le attività che influenzano la qualità del servizio ed è adeguatamente preparato per svolgere le mansioni affidategli in funzione del proprio grado di istruzione , abilità ed esperienza.

La Direzione individua e mette a disposizione le necessarie risorse professionali, costantemente adeguate alle necessità aziendali , per operare nel rispetto della Politica per la Qualità enunciata , nel presidio delle seguenti attività principali:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali
- Gestione della contabilità, degli adempimenti normativi e del personale
- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale
- Progettazione e coordinamento delle azioni corsuali
- Coordinamento delle risorse umane ,tecnologiche e finanziarie degli interventi formativi
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento
- Progettazione di percorsi individualizzati e di azioni rivolte al recupero della dispersione e al successo formativo
- Relazioni operative con le imprese, servizi per l'impiego , istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo
- Gestione della qualità e della sicurezza inerente tutti i processi

1. Livello Strategico

L'Accademia Superiore di Estetica ritiene che: in considerazione della continua e rapida evoluzione dei servizi , delle richieste ed esigenze sempre più complesse del mercato, il fattore strategico per competere ed avere successo sia la soddisfazione del cliente (allievo).

L'Azienda ritiene che, la fornitura di servizi formativi finalizzati verso percorsi di formazione continua e superiore, anche attraverso metodologie innovative attivate attraverso diversi mezzi mettendo il Cliente/Committente/Allievo al centro del processo progettuale di ogni percorso/attività formativa , garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire i processi di apprendimento e di crescita personale.

Pertanto è indispensabile che ogni collaboratore aziendale si impegni al massimo per soddisfare le aspettative degli utenti.

Tutta la struttura è stata organizzata al fine di perseguire e mantenere l'alto livello di qualità nel servizio reso al Cliente/Committente, attraverso azioni pianificate e sistematiche come lo sviluppo dei sistemi cognitivi coerenti con le caratteristiche dei partecipanti, letti sia in senso individuale che organizzativo (imprese beneficiarie dirette ed indirette), nella logica della convenienza dell'investimento in apprendimento. Ciò implica un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, valutazione , accompagnamento al lavoro ecc..) lo sviluppo continuo della qualità dei processi organizzativi interni ed esterni nell'ottica del graduale passaggio alla comunità apprendente ed anche lo sviluppo continuo della qualità delle risorse professionali ad ogni titolo operanti con e per la A.S.E. , come condizione per una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

Per sostenere la Politica della Qualità, l'A.S.E. ha divulgato , tali obiettivi, a tutti i livelli, in modo da assicurare che i requisiti dell'Utente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'Utente stesso, considerato come committente, collaboratore interno e partecipante ai percorsi formativi.

Perché tutto ciò avvenga sono stati individuati i seguenti obiettivi prioritari:

- Dotarsi di una Politica per la Qualità;
- Realizzazione di attività di monitoraggio in funzione di un miglioramento continuo della soddisfazione del cliente sia esso esterno che interno;
- Assicurare una efficace ed ottimale gestione del Sistema Qualità in modo da individuare tutte le opportunità di miglioramento possibili;
- Realizzare un monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero delle non conformità;
- Garantire una efficace gestione dei reclami e dei consigli del Cliente/committente/allievo;
- Revisione periodica della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
- La messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative , indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata , con indicazione esplicita degli impegni che l'A.S.E. assume specificatamente per ognuna di esse , in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;
- Permettere il riconoscimento dei crediti formativi maturati all'interno dei percorsi formativi capitalizzabili a diretta titolarità dell'A.S.E. agendo in coerenza con la normativa vigente;

- Per l'offerta di formazione continua, ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD-tutoring individuale ecc.);
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti il processo di progettazione, offerte al cliente e gestione delle attività formative da loro scaturite;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività relative al processo di pianificazione, gestione e controllo del Servizio fornito;
- Incrementare le efficaci ed efficienti forme di gestione delle attività afferenti ai processi gestionali delle risorse umane (interne ed esterne) ed agli approvvigionamenti nonché alle attrezzature;

Il tutto sempre in una logica del pieno soddisfacimento delle necessità del cliente/allievo/committente.

Allo scopo di raggiungere tali obiettivi, l'impegno della A.S.E. sarà quello di fornire supporto e strumenti ai collaboratori attraverso l'assunzione delle seguenti responsabilità:

- Massimizzazione della politica della qualità su tutti i livelli e verifica periodica dell'efficacia;
- Rendere disponibili, mezzi, strumenti, attrezzature e attività formative necessarie a raggiungere gli obiettivi;
- Verificare periodicamente il coinvolgimento dell'Organizzazione sulle tematiche della qualità;
- Fare in modo che si inneschi il processo del miglioramento continuo, stimolandolo con la partecipazione e la messa a disposizione di risorse per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;
- Riesaminare collegialmente la politica della qualità insieme a tutte le funzioni coinvolte;
- Controllare continuamente lo stato del sistema e della soddisfazione dei clienti (interni ed esterni) attraverso il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori,

1.1 Politica della Qualità

La Accademia Superiore di Estetica da sempre ha avuto l'obiettivo della soddisfazione dei propri Clienti, in termini di qualità dei prodotti forniti e dei servizi connessi. L'Azienda si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità. A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- la garanzia che tutti i servizi formativi erogati nei diversi contesti e situazioni siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze, sistematici e ripetibili al fine di accreditarsi presso l'Amministrazione (Regione Lazio) per proporre e realizzare interventi di formazione finanziati con risorse pubbliche;
- il controllo accurato delle fasi di progettazione, realizzazione nonché di erogazione dei servizi offerti, espressi anche attraverso una continua attenzione a quelle che sono le novità in termini di normative tecniche e di stato dell'arte tecnologico, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti e /o potenziali, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;
- l'innovazione tecnologica lo sviluppo tecnico delle proprie risorse;
- la cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- il miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di eccellenza sempre più elevati;
- lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi che possano meglio soddisfare le esigenze del cliente e possano garantire un rispetto sempre puntuale delle prescrizioni normative in atto e delle procedure amministrative e gestionali;
- l'efficacia ed efficienza del proprio sistema di gestione aziendale, anche attraverso una riduzione dei costi legati a prodotti e processi;
- uno sviluppo commerciale teso alla ricerca di quote di mercato crescenti e la conseguente maggiore presenza sulle diverse aree di mercato, curando anche l'immagine aziendale.

L'Accademia Superiore di Estetica è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

L'Azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscono la principale risorsa a disposizione dell'Azienda, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda.

2. Livello Organizzativo

I prodotti e i servizi formativi dell'A.S.E. sono destinati agli enti (pubblici e privati), alle aziende ed ai privati cittadini, prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

2.1 Servizi formativi offerti

Le attività formative riguardano

Formazione superiore:

Comprende la formazione:

- Post Obbligo Formativo,
- Istruzione Formazione Tecnica Superiore,
- Voucher, Alta Formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art.50 del Dlgs.276/2003;

Formazione continua:

Destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Formazione Privata a Pagamento

(elenco attività)

“Corso di qualifica “ Estetista”

biennale di 1800 ore complessive , durante il quale è prevista la partecipazione delle allieve a 96 ore ca. di stage formativo presso Centri Estetici.

“ Corso di qualifica “Truccatore artistico, teatrale- cinematografico

Percorso annuale di 600 ore complessive

Corso di specializzazione “ Estetista “

Anno integrativo alla Qualifica di 900 ore complessive. Indispensabile per l'abilitazione alla libera professione.

Corso di qualificazione professionale per l'esercizio d'impresa

Integrazione teorica di 300 ore prevista al termine del percorso di apprendistato professionalizzante per la Formazione all'Imprenditorialità e lo Sviluppo della Professionalità.

Corso di qualificazione professionale per l'esercizio d'impresa

Possono accedere direttamente all'esame di specializzazione le operatrici del settore dell'Estetica in possesso di qualifica professionale e che abbiano operato per almeno un anno alle dipendenze di un centro di estetica.

Corsi professionalizzanti con attestato di partecipazione

Corsi di ricostruzione artificiale delle unghie che vanno dalla tecnica di ricostruzione con gel (Tip & Gel e scultura) , a quella in acrilico (Tip & Acrilico e scultura).

Percorso della durata di 200 ore complessive al termine del quale, previo esame viene rilasciato attestato di partecipazione da parte della Regione Lazio idoneo allo svolgimento dell'attività.

Corsi professionalizzanti personalizzati

Corsi rivolti ad operatori del settore che intendano arricchirsi di nuove competenze e conoscenze professionali, riguardanti : sia di trucco specializzato, sia tecniche di massaggio Ayurvedico, massaggio Olistico, massaggio Linfoplasmante, massaggio emolinfatico “ Durmont “, Drenaggio linfatico manuale “ metodo Wolder “ , massaggio riflessogeno del tessuto connettivale, riflessologia plantare “ metodo Fitzgerald “ -
che corsi e seminari di aggiornamento in Cosmetologia per una più approfondita conoscenza ed utilizzo delle sostanze funzionali in uso in cosmesi. I corsi ed i seminari di approfondimento saranno tenuti dal dott. Gian Piero Aielli laureato, presso l’università Cattolica del Sacro Cuore di Roma , in scienze e tecnologie cosmetologiche.

Promozione dei Servizi

Di ogni servizio e/o attività offerta viene data preventiva comunicazione ai potenziali beneficiari, con la descrizione delle caratteristiche principali del servizio formativo offerto, delle modalità di accesso e valutazione finale e, nel caso sia previsto , il punteggio ottenuto in esito ad una valutazione positiva.

E’ anche prevista la comunicazione delle iniziative mirate per singole aziende e/o categorie merceologiche e/o professionali.

I servizi e /o attività vengono pubblicizzati con depliant, manifesti e sito internet e su stampa locale.

2.2 Dotazione di risorse professionali e relazioni con il sistema sociale e produttivo del territorio

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza l’Accademia Superiore di Estetica si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze e /o esperienze professionali per le attività di analisi, progettazione , assistenza , docenza e tutoring. Tutte le risorse professionali sono qualificate e preventivamente valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione.

L’Accademia Superiore di Estetica , inoltre, promuove il suo inserimento in una vasta rete di collegamenti regionali, che comprende le Università, Aziende, Imprese, Cooperative, Consorzi, Società di consulenza verso: le persone , le aziende, gli Enti Pubblici e le Associazioni di Categoria. Per operare si avvale di strutture accreditate, sia decentrate in loco, ove è collocata la sede legale , sia che distaccate fuori del territorio. Stipula convenzioni per collaborazioni fattive con soggetti pubblici e privati o per la costituzione di raggruppamenti (ATI, ATS, Consorzi ecc...). Si rende promotrice di iniziative divulgative e di manifestazioni di qualsiasi tipo avviate direttamente o in collaborazione con soggetti terzi.

Dotazione di risorse professionali

Tipologia	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di verifica
<i>Direttore</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei percorsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Docenti</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei percorsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Esperti settoriali</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei percorsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Tutor</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei percorsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Personale Amministrativo</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	Titolo di studio specifico anni di servizio	Laureati o diplomati a seconda dei percorsi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae
<i>Personale ausiliario</i>	Competenze esperienze professionali pregresse	anni di servizio	Licenza media o diplomati a seconda dei casi	Rilevazione dai documenti e da Curriculum Vitae

Tipologia	Fattori di qualità
Direttore	La direzione assicura la gestione organizzativa, economica ed operativa delle attività quali lo svolgimento di attività, programmi, progetti, servizi del sistema di formazione; finalizza, nell'ambito delle direttive ricevute, il conseguimento degli obiettivi stabiliti
Docente	<p>Il docente realizza il processo di formazione e apprendimento volto a promuovere lo sviluppo professionale, umano, culturale, e civile degli utenti.</p> <p>Il docente gestisce ed è responsabile dei servizi e/o delle attività necessarie all'utenza per l'acquisizione potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa;</p> <p>re:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 – alla promozione dello sviluppo professionale, umano, culturale e civile della persona nel rispetto del modello valoriale e della mission dell'Accademia Superiore di Estetica; 2 - alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie d'azione e al monitoraggio e valutazione, fornendo gli elementi connessi alla propria attività assicurando l'applicazione delle procedure del sistema qualità;

	<p>3 – collabora alla progettazione di specifiche azioni formative in attuazione della programmazione definita dalla Direzione;</p> <p>assicura:</p> <p>a – ai soggetti coinvolti una costante informazione circa l’andamento dell’azione formativa e il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogico-didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico – scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione;</p> <p>b – il proprio costante aggiornamento per migliorare la preparazione pedagogica didattica adeguata alla propria area di impegno e la preparazione tecnico – scientifica attraverso la partecipazione alle attività programmate dalla direzione e/o con altre iniziative concordate con la direzione stessa.</p>
Esperti settoriali	La declaratoria relativa alle funzioni generali è la stessa del docente con la differenza che l’esperto specialista di un settore specifico ed apporta dunque un bagaglio professionale strettamente legato ai processi produttivi in atto.
Tutor	Tutor, integra ed arricchisce il processo formativo con interventi individuali , di gruppo e di classe facilitando i processi di apprendimento e di integrazione.
Personale amministrativo	Il Collaboratore amministrativo cura la registrazione dei documenti contabili, la predisposizione degli atti amministrativi e contabili nella gestione delle risorse umane, la rendicontazione, la raccolta e l’archiviazione dei documenti e, in collaborazione con la direzione, la verifica e il controllo degli stati di avanzamento del budget; collabora alla predisposizione degli atti amministrativi e contabili, alla preparazione dei rendiconti , delle verifiche contabili/rendicontative e alla gestione amministrativa dei progetti.
Personale ausiliario	Nell’ambito delle indicazioni della Direzione, garantisce l’agibilità e la funzionalità della struttura; prevede alla manutenzione generale della struttura operativa, alla manutenzione e conduzione tecnica dei laboratori; provvede alle commissioni esterne.

2.3 Dotazione di risorse logistico – strumentali

Le risorse logistico- strumentali, sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall'Accademia Superiore di Estetica per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono.

a – spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.

b - spazi per la didattica , con le seguenti specificazioni:

Sede di via L.C. Farini,2

2 aule per la didattica con capienza di 16 allievi;

1 laboratorio con capienza ai 16 allievi;

4 postazioni informatiche dotate cadauna di un Pc conformi alle prescrizioni della DGR 968/67

Sede di via Bruxelles , 6

1 aula per la didattica con capienza 21 allievi;

1 aula per l'informatica con capienza di 21 allievi con 1 Pc per due allievi;

2 laboratori con capienza di 21 allievi ciascuno;

Quando richiesto, l'Accademia Superiore di Estetica si impegna a consegnare contestualmente alla Carta della Qualità , l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

3. Livello Operativo

3.1 Fattori di qualità:

- Costante verifica dei fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale
- Costante controllo delle fasi di ideazione e della progettazione dell'offerta formativa, con verifica già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni
- Predisposizione e verifica del materiale didattico, e non , consegnato ai beneficiari
- Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente/committente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative
- Analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisposizione di attività di mantenimento

3.2 Standard di qualità e strumenti di verifica

<i>ATTIVITA'</i>	<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>
<i>Gestione dell'offerta</i>	<i>Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>Rispetto target contrattuale</i>
	<i>Completezza</i>	<i>Numero di reclami</i>	<i>Numero reclami/numero Totale contatti < 10%</i>
<i>Progettazione</i>	<i>Tempestività</i>	<i>Data di consegna</i>	<i>Rispetto scadenza</i>
	<i>Completezza</i>	<i>Necessità di rielaborazioni</i>	<i>< 90%</i>
	<i>Flessibilità</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive</i>	<i>< 10 giorni</i>
<i>Erogazione</i>	<i>Efficacia Docenza / Tutoring</i>	<i>Partecipanti Abbastanza/Molto</i>	<i>Abbastanza/Molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi</i>
	<i>Adeguatezza di materiale didattico rispetto al totale</i>	<i>Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti</i>	<i>Abbastanza/Molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi</i>
	<i>Adeguatezza attrezzature didattiche</i>	<i>Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti</i>	<i>Abbastanza/Molto Soddisfatti > 90% del totale dei giudizi</i>

<i>Erogazione</i>	<i>Soddisfazione globale con riferimento alle aspettative</i>	<i>Partecipanti Abbastanza/Molto soddisfatti</i>	<i>Abbastanza/Molto Soddisfatti >90% del totale dei giudizi</i>
	<i>Adeguatezza Organizzazione</i>	<i>Partecipanti Abbastanza/Molto Soddisfatti</i>	<i>Abbastanza/Molto Soddisfatti >90% del totale dei giudizi</i>
	<i>Flessibilità</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di non conformità e la definizione di azioni correttive</i>	<i>Abbastanza/Molto Soddisfatti >90% del totale dei giudizi</i>
<i>Assistenza ex-post</i>	<i>Tempestività di risposta alle richieste di Committenti e/o Beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>Rispetto target contrattuale</i>
<i>Rendicontazione</i>	<i>Tempestività</i>	<i>Data di consegna</i>	<i>Rispetto della scadenza</i>
	<i>Competenza</i>	<i>Necessità di rielaborazioni</i>	<i><90%</i>

4. Livello Preventivo

4.1 Dispositivi di Garanzia

Il Sistema di Gestione della Qualità dell'Accademia Superiore di Estetica 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 delle Azioni correttive e preventive - Gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti da parte dei committenti e/o beneficiari relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:
 5. Per **posta** all'indirizzo – via L.C. Farini, 2 - 04100 Latina – via Bruxelles, 6 – 04100 Latina –
 6. Per **fax** al 0773/668421 – 0773/622596
 7. Per **email** all'indirizzo esteticalatina@alice.it
 8. Direttamente al coordinatore del corso

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'Accademia Superiore di Estetica comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

- La procedura Verifiche in-itinere interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche in itinere interne.

Le verifiche in itinere 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.

5. Condizioni di Trasparenza

5.1 Validazione

La Carta di Qualità viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione.

5.2 Diffusione

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

- pubblicazione sul proprio sito internet esteticalatina@alice.it;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- affissione nelle aule;
- consegna di copia ai committenti che ne fanno richiesta;

5.3 Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità dell'Accademia Superiore di Estetica, allo scopo di assicurare 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 ai svizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Sede di Latina – Via L.C.Farini, 2

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione Gian Piero AIELLI	<ul style="list-style-type: none">• 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 dei processi di gestione economico-amministrativa Ernesto COLETTA	<ul style="list-style-type: none">• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali• controllo economico• rendicontazione delle spese• gestione amministrativa del personale• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Vanessa AIELLI	<ul style="list-style-type: none">• 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 Vanessa AIELLI	<ul style="list-style-type: none">• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi Gian Piero AIELLI	<ul style="list-style-type: none">• 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;

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Sede di Latina – Via Bruxelles, 6

FUNZIONE	ATTIVITA'
Responsabile del processo di direzione Gian Piero AIELLI	<ul style="list-style-type: none">• 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 dei processi di gestione economico-amministrativa Ernesto COLETTA	<ul style="list-style-type: none">• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali• controllo economico• rendicontazione delle spese• gestione amministrativa del personale• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni Claudia BOMBARDIERE	<ul style="list-style-type: none">• 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 Claudia BOMBARDIERE	<ul style="list-style-type: none">• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di erogazione dei servizi Gian Piero AIELLI	<ul style="list-style-type: none">• 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 o dei programmi;• valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione,