



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

**“CARTA DELLA QUALITÀ
DELL’OFFERTA FORMATIVA”**



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

“CARTA DELLA QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Il presente documento ha lo scopo di diffondere gli impegni assunti dalla scuola di formazione “S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene” s.a.s. di Giuseppe Cirillo e C., a vantaggio di tutti coloro che entrano in contatto con il centro di formazione, ovvero i committenti pubblici e privati, gli utenti beneficiari dei corsi, gli operatori coinvolti, il personale docente, i centri estetici e gli eventuali altri centri di formazione professionale con cui la Scuola ha rapporti di lavoro e di collaborazione.

Ulteriore scopo della Carta della Qualità è quello di comunicare con trasparenza e chiarezza gli impegni assunti dalla “S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene” a garanzia della qualità dei servizi formativi, in termini *STRATEGICI* (mission e politica della qualità), *ORGANIZZATIVI* (informativa dei servizi offerti), *OPERATIVI* (fattori del controllo qualità) e *PREVENTIVI* (attività a garanzia di committenti e beneficiari).

Le attività elencate di seguito non devono, tuttavia, risultare come un elemento descrittivo statico dei servizi offerti, ma come una risultanza dinamica dell’impegno, profuso a tutti i livelli aziendali, al miglioramento continuo ed alla soddisfazione dell’utente finale o del cliente del servizio, derivanti dalle capacità di studio dei feedback e dalle capacità di risposta ai bisogni dell’utenza.

Ogni due anni la Carta verrà revisionata per mantenerla aggiornata e aderente agli scopi ed al miglioramento dell’organizzazione.

LIVELLO STRATEGICO - POLITICA DELLA QUALITÀ E MISSION

La “S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene” ha come mission la progettazione e la realizzazione di interventi di formazione, qualificazione, aggiornamento, riqualificazioni e sviluppo delle risorse umane nel settore dell’estetica, in risposta ai bisogni espressi dal territorio, dai privati, dai centri benessere ed estetici, anche in funzione delle richieste esplicite degli operatori del settore.

La scuola “S.E.V.A.” ha iniziato la sua attività didattica il 2 maggio del 1996 (deliberazione della Giunta della Regione Lazio n° 2384 del 28/03/1996) per iniziativa della Sig.ra Giovanna Certo, estetista dal 1982 ed erborista dal 1987, in seguito alle esperienze personali della stessa, maturate nell’ambiente dell’estetica, della ricerca e dell’insegnamento.

I molteplici corsi di specializzazione e le esperienze della titolare nel settore dell’estetica, della naturopatia e della cosmetologia legate alle collaborazioni con società di distribuzione di cosmetici professionali e con medici specialisti, hanno permesso alla scuola di trasmettere, con la formazione, le esperienze di ricerca acquisite in precedenza, a beneficio del nuovo concetto di estetica: il benessere da un lato e la cura dell’immagine dall’altro.

Un forte impegno nell’arco di questi anni è stato finalizzato al concepimento di metodiche naturali ed alla preparazione di formulazioni cosmetiche, in accordo e con la consulenza di laboratori di cosmesi, con l’obiettivo di mettere a punto trattamenti per l’ossigenazione e la normalizzazione dei tessuti cutanei a seguito degli interventi di chirurgia estetica. Inoltre



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

con l'ausilio e la supervisione dello specialista ginecologo si sono realizzati trattamenti estetici pre e post-parto.

L'integrazione dei sistemi formazione-istruzione-lavoro è sempre stata la caratteristica che ha contraddistinto la politica della scuola negli anni, così come la costante attenzione alle dinamiche occupazionali dell'area in cui opera, dov'è impegnata in una continua ricerca di momenti d'incontro tra scuole, aziende e territorio.

La "S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene" ha come obiettivi principali:

- ✚ l'attività di formazione professionale gestita con risorse pubbliche e/o private, per lo sviluppo di nuove figure professionali e il potenziamento professionale di quelle già esistenti;
- ✚ l'attività di formazione dei privati, finalizzata al miglioramento personale, sotto il profilo professionale e socio-culturale, allo scopo di diffondere la cultura per l'iniziativa privata al passo con l'evoluzione dei tempi, anche allo scopo di integrazione sociale e razziale;
- ✚ la fornitura di supporti informativi e di strumenti didattici innovativi per la crescita personale e professionale di privati aziende ed enti pubblici.

Da diversi anni la "S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene" è impegnata nella realizzazione di iniziative nel settore dell'estetica, nel territorio della Regione Lazio e della Provincia di Roma, e si dedica principalmente a:

- **L'orientamento pre-iscrizione, pre-lavorativo e all'inserimento nel mercato del lavoro;**
- **La formazione professionale superiore e l'alta formazione;**
- **La ricerca, la selezione e la formazione permanente per gli addetti del settore;**
- **La promozione e lo sviluppo di centri termali e del benessere.**

In particolare, "S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene" fornisce un supporto alle **imprese committenti** mediante interventi di:

- assistenza telefonica e on line preventiva e successiva all'intervento formativo;
- affiancamento ai committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo;
- formazione continua;
- aggiornamento e riqualificazione;
- stage;
- assistenza tecnica in tutte le fasi del processo formativo;
- promozione e sviluppo del settore.

Supporta i **privati** fornendo interventi di:

- assistenza telefonica e on line preventiva e successiva all'intervento formativo;



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

- consulenza sull'individuazione del fabbisogno formativo individuale;
- formazione superiore e aggiornamento professionale permanente;
- orientamento professionale;
- auto impiego ed auto-imprenditorialità;
- creazione d'impresa.

Tutte le attività della scuola hanno le finalità di :

- realizzare **interventi formativi** di qualifica professionale, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per i propri clienti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore;
- Attivare percorsi di formazione rivolti alla riqualificazione ed reinserimento della **figura della donna** nella società aggiornandola sui mutamenti dei processi produttivi;
- Aumentare il numero e la qualità dei corsi di formazione, ricercando partner per incrementare il **coinvolgimento di persone e di aziende**, al fine di promuovere iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento per un idoneo inserimento e partecipazione nel tessuto sociale, culturale, economico e produttivo del Paese;
- trasmettere agli allievi un **know-how** all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze;
- far acquisire competenze specifiche a chi è in **cerca di occupazione**, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro;
- **accrescere la professionalità** di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo.
- Valorizzare le **risorse interne** gestendo il proprio personale per offrire servizi formativi con competenza e professionalità, attraverso processi di comunicazione, piani di aggiornamento formativo, coinvolgimento nelle decisioni e consapevolezza dei propri ruoli;
- Misurare il grado di **soddisfazione dell'utente e monitorare** costantemente le attività didattiche attraverso opportune metodologie e strumenti;
- Attivare la logica dei **principi della qualità** per aumentare la capacità di soddisfare le aspettative dei fruitori del servizio e degli associati.

STRUMENTI DI DIFFUSIONE E DI COMPrensIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità rappresenta lo strumento di diffusione, comprensione e condivisione della Politica della Qualità della Scuola; ulteriori strumenti adottati affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione sono:



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

- Pubblicazione sul sito web della Carta della qualità;
- Affissione nei locali e negli spazi comuni della scuola del documento che evidenzia la mission e la politica della qualità della “S.E.V.A.”;
- Formazione interna o incontri periodici, almeno con cadenza annuale, con i collaboratori per renderli partecipi e incentivare la partecipazione collettiva alla mission aziendale e agli obiettivi della Direzione.

La Carta della Qualità e l'apposita manualistica utilizzata dalla scuola per registrare le attività, i controlli e il raggiungimento degli obiettivi, rappresentano gli strumenti principali per la comprensione e la diffusione a tutti i livelli della Politica Della Qualità della Scuola.

LIVELLO ORGANIZZATIVO – INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

Le Aree di attività della Scuola, sia per quanto riguarda la formazione finanziata con fondi pubblici che per quella privata, con rilascio di titolo ai sensi della Legge 845/78 sono:

- Interventi di **formazione** per la prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, perfezionamento, aggiornamento e riconversione realizzati con sistemi che utilizzano metodologia di presenza e/o a distanza. Tali interventi sono intesi come:
 1. **Formazione superiore** post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del D.Lgs. 276/2003;
 2. **Formazione continua** destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del D.Lgs. 276/2003.
- Interventi di **accompagnamento al lavoro** svolti attraverso attività di orientamento pre-lavorativo di ri-orientamento a lavoratori e a disoccupati nei settori di attività della Scuola, nonché attraverso azioni di tirocinio e stage durante le fasi formative.

I macro-settori di attività sono:

- Estetica e massaggi;
- Manicure e pedicure;
- Attività artistiche e decorazione;
- Lavorazioni di tessuti, tappezzeria e ricamo;
- Lavorazioni di paglia e vimini;
- Accompagnatori e animatori turistici;
- Zootecnia e coltivazioni varie.

I committenti possono essere sia privati (imprese, associazioni, centri estetici, beauty farm, centri termali, SPA, ecc.) che pubblici (Pubbliche Amministrazioni, enti locali, ecc.); gli



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

utenti/beneficiari dei corsi possono essere soggetti privati, disoccupati o occupati, ovvero dipendenti dei soggetti committenti.

Le risorse professionali a disposizione dell'ente sono:

- La direzione aziendale e i responsabili di processo;
- I collaboratori/dipendenti con cui l'ente ha rapporti di lavoro;
- I fornitori di attrezzature, macchinari e prodotti che possono offrire giornate di aggiornamento per collaboratori, docenti ed utenti;
- I docenti.

La "S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene" tiene e mantiene aggiornato l'elenco dei fornitori di servizi professionali per la valutazione costante delle prestazioni e della soddisfazione degli utenti.

Le risorse logistico-strumentali a disposizione dell'ente sono:

- N° 2 Aule didattiche attrezzate di sedie e banchi, cattedre, lavagne a muro e/o lavagne a fogli mobili, altri supporti didattici mobili (proiettore, lavagna luminosa, lettori CD e DVD, televisore ecc.), strumenti ed ausili didattici per la teoria di estetica (modellini anatomici e mappe del corpo umano) di cui 1 attrezzata di n° 5 PC stabilmente collegati ad internet per il programma di informatica;
- N° 3 Aule di Laboratorio di estetica/ricostruzione unghie, per le esercitazioni pratiche, lavagna a muro e/o lavagna a fogli mobili, cattedra, armadietti per le attrezzature, lettini e sgabelli, attrezzature estetiche elettriche ed elettroniche per le esercitazioni pratiche, tutte regolarmente certificate a norma di legge;
- Un locale di segreteria / accoglienza con ingresso;
- Locali di archivio e di conservazione dei prodotti;
- Linea telefonica e fax;
- Sito web dedicato;
- Tutte le attrezzature extra-didattiche per la gestione e gli uffici (PC, fotocopiatrici, scanner, stampanti, scrivanie, armadietti, ecc.).

Inoltre la Direzione della "S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene" si impegna a consegnare agli interessati, contestualmente alla presente Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale e il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

LIVELLO OPERATIVO

MATRICE DEI FATTORI DI QUALITÀ-INDICATORI-STANDARD-VERIFICHE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<p><u>Processo direzionale:</u></p> <p>Tempestività nella preparazione degli obiettivi e delle strategie</p>	<p>Numero di giorni necessari per la definizione degli obiettivi e delle strategie (per ogni singolo processo)</p> <p><u>Obiettivi raggiunti</u> <u>Obiettivi pianificati</u></p>	<p>Max 30 giorni</p> <p>$\geq 0,75$ (75%)</p>	<p>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</p>
<p><u>Processo direzionale:</u></p> <p>Tempestività nella gestione dell'aggiornamento del personale</p>	<p>Tempi di pianificazione ed esecuzione dei piani di aggiornamento del personale</p> <p><u>n° corsi effettuati</u> <u>n° corsi pianificati</u></p>	<p>Max 30 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dal piano annuale</p> <p>$\geq 0,75$ (75%)</p>	<p>Rilevazione dei tempi a campione sui corsi di aggiornamento previsti dal piano annuale</p>
<p><u>Processo progettazione:</u></p> <p>Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari</p>	<p>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</p>	<p>Max 30 giorni</p>	<p>Rilevazione a campione dei tempi di risposte</p>
<p><u>Processo progettazione/analisi dei fabbisogni:</u></p> <p>N° proposte progettuali presentate per ogni richiesta del committente</p>	<p>N° progetti presentati al committente</p>	<p>Min 1 progetto</p>	<p>Rilevazione del numero dei progetti per ogni richiesta (controllo totale)</p>
<p><u>Processo analisi dei fabbisogni:</u></p> <p>Individuazione delle necessità del territorio e creazione di report</p>	<p>N° report annuali e loro frequenza</p>	<p>Almeno 1 report l'anno</p>	<p>Controllo annuale report</p>
<p><u>Processo erogazione:</u></p> <p>Flessibilità organizzativa/gestionale</p>	<p>Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianza/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive</p> <p><u>NC chiuse entro 30 gg.</u> <u>NC totali</u></p>	<p>Max 30 giorni</p> <p>$\geq 0,75$ (75%)</p>	<p>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</p>
<p><u>Processo erogazione:</u></p> <p>Controllo apprendimento e verifiche corsi</p>	<p><u>n° verifiche periodiche</u> <u>n° mesi corso</u></p>	<p>$\geq 0,25$ (25%)</p>	<p>Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato</p>



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
<u>Processo erogazione:</u> Controllo frequenze allievi ai corsi	Percentuale di presenze sul monte ora totale $\frac{n^\circ \text{ ore presenze individuali} \times 100}{n^\circ \text{ ore totali corso}}$	Almeno 70 % individuale e 75 % di media	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u> Controllo ritiri allievi ai corsi	Percentuale di ritiri sul totale degli allievi iscritti $\frac{n^\circ \text{ ritiri} \times 100}{n^\circ \text{ iscritti}}$	Max 20 %	Rilevazione delle verifiche per ogni corso attivato da effettuare al 10% delle ore ed agli esami
<u>Processo erogazione:</u> Controllo occupazione allievi dopo i corsi	Percentuale di occupati sul totale degli allievi idonei $\frac{n^\circ \text{ occupati} \times 100}{n^\circ \text{ qualificati finali}}$	$\geq 0,60$ (60%)	Rilevazione delle verifiche per ogni corso terminato
<u>Processo progettazione/erogazione:</u> Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75 % di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni corso attivato
<u>Processo erogazione:</u> Soddisfazione dei partecipanti sui docenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	Almeno 75% di utenti soddisfatti	Somministrazione dei questionari di soddisfazione al termine di ogni modulo con numero di ore superiore a 10% del monte ore totale del corso
<u>Processo economico-amministrativo/erogazione</u> tempi di preparazione documentazione dei corsi (contratti, incarichi, calendario, ecc.)	Numero di giorni intercorrenti tra la data di preparazione della documentazione e la consegna dell'avvio corso	Max 30 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di preparazione
<u>Processo economico-amministrativo:</u> tempi di rendicontazione	Numero di giorni previsti per la rendicontazione (in caso di corsi finanziati)	Max 10 gg. per le certificazioni trimestrali e 30 gg. per la certificazione finale	Rilevazione dei tempi di rendicontazione per ogni corso attivato

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

Per ogni modalità di verifica prevista sui risultati e sui feedback viene predisposto un modulo di rilevazione dei risultati con la registrazione dei dati rilevati. Tale modulo servirà per la gestione del monitoraggio sulle attività formative e di orientamento attivate e/o progettate.



Scuola Estetica Valle Aniene sas
di Giuseppe Cirillo e Co.

Il monitoraggio riguarda anche la tenuta di un foglio reclami segnalati da parte dei committenti e dei beneficiari e la gestione delle azioni correttive per i reclami e delle azioni preventive.

Questo assicura il monitoraggio a scopo di miglioramento continuo.

Clausole di garanzia

A garanzia dell'utenza della "S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene" si impegna ad assicurare uguaglianza di trattamento per tutti, con regole uguali per tutti senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, ceto ed opinioni politiche, allo scopo di tenere comportamenti improntati all'obiettività ed imparzialità.

I servizi della scuola sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nei casi di funzionamento irregolare o interruzioni di servizio, il centro si impegna ad adottare misure per assicurare a tutti il minor disagio possibile.

Impegni particolari

Oltre a quanto detto la "S.E.V.A. – Scuola Estetica Valle Aniene" si impegna espressamente a fornire agli utenti dei corsi privati autorizzati un attento monitoraggio del profitto didattico, attraverso la distribuzione delle pagelle a metà percorso e al termine di ogni anno formativo, nelle quali sono evidenziate anche le assenze.

Tali pagelle vengono consegnate alle allieve in copia, discusse privatamente, se necessario, ed archiviate.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La *Carta della qualità* subisce una revisione periodica annuale ed ogni variazione viene validata dalla Direzione e dal Responsabile del Processo di gestione della qualità apponendo, per ciascuno, la data e la firma.

Alla stessa sono allegati gli obiettivi gestionali annuali della Scuola e il piano di formazione e aggiornamento annuale per il personale e i collaboratori, che seguono la medesima revisione. Tali allegati sono documenti interni e visibili solo dal personale dell'ente, dai committenti e di chi ne faccia espressa richiesta

Una volta approvata, quindi annualmente, la *Carta della qualità* viene affissa nei locali della scuola, nelle bacheche ubicate nei corridoi o in luoghi preposti all'accoglienza, oltre che pubblicata sul sito web www.scuola-seva.it.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- 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;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi

- 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;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (Regione/P.A.) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione e coordinamento del processo di erogazione;
- gestione e coordinamento 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, dell'educazione e dell'orientamento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI DOCENTI - TUTOR - ORIENTATORI

Arete di Attività

Orientamento:

- Gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza;
- Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza).

Coordinamento:

- Coordinamento attività gestionali e di docenza attinenti ai corsi;
- Coordinamento della gestione qualità attinente tutti i processi cursuali.

Docenza:

- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

Tutoring:

- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo.

Guidonia Montecelio, lì 08.10.2012

La Direzione