

## **CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

### INDICE

	pag
<b>1. LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>3</b>
1.1 Politica della Qualità	3
1.2 Responsabilità della Direzione	4
1.3 Organizzazione orientata al Cliente	4
1.4 Coinvolgimento delle risorse umane	5
1.5 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica sia compresa, attuata e sostenuta	5
<b>2. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>	<b>6</b>
2.1 Informazioni sui servizi formativi offerti	6
2.2 Dotazione di risorse professionali e logistico - strumentali	6
<b>3. LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>7</b>
3.1 Fattori di qualità	7
3.2 Indicatori	7
3.3 Standard di Qualità	7
3.4 Strumenti di verifica	7
3.5 Fattori di Qualità e loro indicatori	7
<b>4. LIVELLO PREVENTIVO</b>	<b>9</b>

<b>5.</b>	<b>CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>	<b>10</b>
5.1	Validazione	10
5.2	Diffusione	10
5.3	Aggiornamento	10
<b>6</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI</b>	<b>11</b>
6.1	Responsabile del processo di Direzione	11
6.2	Responsabile dei processi di Gestione Economico - Amministrativa	11
6.3	Responsabile del processo di Analisi e definizione dei Fabbisogni	11
6.4	Responsabile del processo di Progettazione	11
6.5	Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi	12

La Carta della qualità della scuola SEM Srl si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri di uguaglianza di efficacia e di trasparenza.

La Carta della qualità è un documento di informazione e trasparenza che la SEM Srl utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori che verso l'esterno con i propri clienti.

## **1. LIVELLO STRATEGICO**

### **1.1 Politica della qualità**

La SEM Srl opera con successo da diversi anni nel campo della formazione professionale autorizzata a pagamento erogando sia corsi di formazione privati che corsi di formazione autorizzati dalla regione Lazio.

La SEM Srl ha fatto della qualità dell'offerta formativa e della soddisfazione degli allievi i propri punti di forza e di promozione delle proprie attività didattiche ed infatti si impegna a rafforzare questa politica attraverso lo sviluppo ed il mantenimento di un efficace ed efficiente Sistema di Gestione della Qualità.

A tal fine, il Responsabile del Processo di Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione degli allievi (sia relativamente ai requisiti specificati che relativamente alle aspettative) con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- la cura della crescita professionale per tutto il corpo docente;
- la promozione e lo sviluppo di un 'attività di marketing sul bacino di utenza potenziale al fine di poter ottenere nuove iscrizioni;
- il perseguimento del miglioramento continuativo in tutte le aree didattico-organizzative;
- la verifica periodica da parte della direzione del grado di efficienza ed efficacia raggiunta dal Sistema di Qualità ed avvio delle opportune azioni correttive e preventive per il raggiungimento degli obiettivi.

Grazie ad una struttura didattico-organizzativa seria e snella e ad un ambiente di studio altamente professionale, la SEM Srl offre lezioni teoriche e pratiche in un settore quello dell'acconciatura in forte crescita nella regione Lazio e in Italia.

La SEM Srl rappresenta oggi una organizzazione capace di cogliere le esigenze, in continua evoluzione, espresse dal territorio laziale, una fusione perfetta tra il fabbisogno di figura professionali specifiche manifestato dalle aziende e la ricerca di opportunità che portino ad un'occupazione stabile e qualificata espressa da chi cerca lavoro.

La Carta della qualità della SEM Srl è un documento di garanzia per i propri clienti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la scuola si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti; in Particolare definisce e vuole specificare gli impegni e gli obiettivi da raggiungere nel rispetto della politica della Mission aziendale.

### **1.2 Responsabilità della Direzione**

Il management della SEM Srl intende essere guida attiva e intraprendente, elaborando e illustrando una visione chiara del futuro dell'organizzazione, dotando il personale delle risorse tecniche e soprattutto della libertà d'azione per non frenare creatività e spirito di iniziativa.

La Direzione ritiene che il successo nel lungo periodo dipenda dalla capacità di soddisfare i requisiti contrattuali e le aspettative dei Clienti.

In quest'ottica, la Direzione ha definito la Politica per la Qualità assicurando che sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali.

### **1.3 Organizzazione orientata al Cliente**

La SEM Srl è fortemente focalizzata a comprendere le esigenze e le aspettative del Cliente fin dai primi contatti che ha con questi. 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.

L'Organizzazione Aziendale 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.

#### **1.4 Coinvolgimento delle risorse umane**

La SEM Srl intende ottenere un concreto coinvolgimento delle risorse umane con l'educazione, l'addestramento e la formazione permanente; fissa con chiarezza e rende noti mete ed obiettivi stimolanti. Raccoglie opinioni e consigli delle proprie risorse favorendo il dialogo interpersonale e i rapporti franchi ed aperti. Per il conseguimento della Propria Mission la SEM Srl si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi e gli impegni affinché vi sia un miglioramento continuo svolto a rispondere alle aspettative dei clienti.

#### **1.5 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica sia compresa, attuata e sostenuta**

La SEM Srl sas si adopera affinché la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite un piano di formazione interna, a qualsiasi livello, 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 ed attuare la politica della qualità definita dalla Direzione e a trasferirla nelle proprie attività e verificarne i risultati.

## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **2.1 Informazioni sui Servizi Formativi offerti**

I servizi formativi erogati dalla SEM Srl sono destinati a persone fisiche e prevedono attività di analisi, progettazione,

organizzazione, gestione e valutazione dei risultati.

In particolare l'attività formativa svolta dalla SEM Srl è così articolata:

- analisi dei fabbisogni formativi in ingresso per ogni allievo;
- organizzazione e calendarizzazione di corsi di qualificazione per estetisti;
- organizzazione e calendarizzazione di corsi di estetica per il corpo;
- organizzazione e calendarizzazione di corsi di trucco;
- organizzazione e calendarizzazione di corsi di depilazione;
- organizzazione e calendarizzazione di corsi liberi di specializzazione ed aggiornamento professionale di linfodrenaggio, massaggio, elettrodepilazione, ricostruzione trucco;
- progettazione e calendarizzazione delle attività didattiche e di orientamento individuali;
- gestione logistica didattica ed economica dei percorsi formativi;
- erogazione della formazione di gruppo ed individuale;
- rilascio delle certificazioni e/o attestazioni intermedie e finali.

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

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e orientamento, la SEM Srl si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di provate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, docenza e tutoring.

L'indicazione delle risorse esterne ritenute idonee dalla SEM Srl per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring è contenuto nel relativo documento (elenco delle risorse qualificate).

Per l'erogazione dei servizi formativi la SEM Srl assicura la disponibilità di aule attrezzate con le dotazione standard necessarie nelle simulazioni di acconciatura e gestione d'impresa di parrucchieri.

Quando richiesto, la SEM Srl 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**

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.

#### **3.2 Indicatori**

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

#### **3.3 Standard di Qualità**

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che la .E.M. – Scuola di Estetica Moderna di Bonifazi Giovanna e C. SNC si impegna a raggiungere.

#### **3.4 Strumenti di verifica**

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

#### **3.5 Fattori di Qualità e loro indicatori**

<b>Attività</b>	<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Costruzione/Gestione dell'offerta	Tempestività di risposta alle richieste dei 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 formazione	Tempestività	Data di consegna	Rispetto scadenza concordata	Audit interni
	Completezza	Necessità di rielaborazioni	< 90%	Audit interni

individuale	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 dei 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



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

Il Sistema di Gestione della Qualità della SEM Srl 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 alla SEM Srl 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, processi e metodi ed è effettuata da tutte le risorse umane interne all'organizzazione che 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.

## **5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### **5.1 Validazione**

La Carta della Qualità dei servizi formativi è validata dal Responsabile del Processo di Qualità. La pubblicazione e l'emissione è autorizzata dal Responsabile della Direzione

### **5.2 Diffusione**

La SEM Srl fa diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet:  
[www.semscuolaestetica.it](http://www.semscuolaestetica.it);
- affissione sulla bacheca della scuola;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.

### **5.3 Aggiornamento**

La Carta della Qualità dei servizi formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità della SEM Srl, 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.

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

Di seguito vengono descritte le responsabilità delle diverse funzioni aziendali.

### **6.1 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.

### **6.2 Responsabile dei processi di Gestione Economico - Amministrativa**

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo – fiscali;
- Controllo economico;
- Gestione amministrativa del personale;
- Approvvigionamento, gestione RdA, verifica dei prodotti al ricevimento;
- Rendicontazione interna delle spese;

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

- Diagnosi dei fabbisogni formativi degli allievi in ingresso e integrazione individuale rispetto al percorso didattico da avviare;
- Monitoraggio dei fabbisogni formativi del sistema economico della regione Lazio;
- Analisi e monitoraggio dei fabbisogni formativi degli allievi diplomati che devono entrare nel mondo del lavoro.
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.

**Responsabile del processo di Progettazione**

- Pianificazione del processo di progettazione della formazione individuale in accordo con il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni;
- Progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di percorsi formativi;
- Progettazione di percorsi individualizzati di orientamento.

**Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi**

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento formativo e di orientamento
- Comunicazione con il cliente e verifica del livello di soddisfazione del servizio erogato

Roma, 16 giugno 2014

Il Responsabile del Processo di  
Direzione e di gestione della qualità

Ferranti Natalia  
SEM S.r.l.  
