



“CARTA DI QUALITA’ DELL’ OFFERTA FORMATIVA”

L'Esthetic Line, sorta a Latina nel 1994 come Scuola di Formazione Professionale nel settore del Benessere della persona,, intende la formazione elemento centrale di un processo di crescita, che oggi non può che essere il risultato di un *lifelong learning*, che avviene in diversificati contesti e molteplici situazioni. Obiettivo prioritario è, dunque, un'attività in grado di produrre una “moderna” competenza intesa come l'insieme contestuale di un saper fare che è frutto di conoscenze, di abilità e di capacità professionali, e di atteggiamenti, motivazioni ed aspirazioni, che sono espressione di un saper essere della persona. Tale “moderna” competenza è indispensabile per una professionalità che deve esprimere, oggi, nella “economia della conoscenza”, performances di qualità che sono il risultato di un saper mobilitare e mobilitare, attivare ed orchestrare, combinare ed utilizzare le risorse interne possedute e quelle esterne disponibili al fine di far fronte a delle “situazioni” lavorative in maniera valida e produttiva..

Mission/vision

L'Esthetic Line si colloca attualmente all'interno del suo contesto di riferimento, il settore rivolto al Benessere e alla Cura della Persona, svolgendo la sua attività formativa in qualità di soggetto di una rete di relazioni che è espressione di una convergenza di diversi soggetti i quali:

- condividono obiettivi strategici in termini cognitivi ed emozionali,
- vogliono operare con spirito collaborativo e cooperativo per ricercare ed attivare tutte le possibili risorse strutturali, strumentali, economiche ed umane
- intendono realizzare azioni in grado di essere momento di crescita delle risorse umane presenti nella propria area di intervento e nel contesto di riferimento più in generale
- individuano la formazione come elemento di crescita di quel sapere, saper essere e saper fare che permette alle persone di esprimere cittadinanza attiva.

La nostra mission/vision presuppone, inoltre, un sistema di valori di riferimento quali:

- un territorio nella sua complessità e attualità e, quindi, valore culturale ed opportunità socio/economica
- un sistema produttivo che deve impegnarsi a produrre in modo economicamente, socialmente e ambientalmente compatibile;
- L'*in-formazione* libera e accessibile elemento di crescita sociale e strumento di mainstreaming
- Le pari opportunità , per noi elemento caratterizzante di una pervasiva politica formativa che permette l'inclusione sociale delle donne;
- La diversità intesa come fertilizzatrice di una cultura che la vede generatrice di comune ricchezza;
- L'attenzione alla persona intesa come stimolo alla definizione di strategie volte alla definizione di un processo formativo individualizzato
- La formazione come strumento per far acquisire a tutti le complesse competenze necessarie a effettuare scelte e prendere decisioni capaci di determinare positivamente, in termini socio-economici e culturali, la loro vita e quella della società in cui sono inseriti.

LA STRUTTURA

Sulla base di tale mission/vision e nello spirito del D.M. 16 maggio 2001, l'Esthetic Line, opera in un'ottica sistemica in grado di assicurare elevata qualità facendo precedere l'erogazione dei suoi processi formativi da un'articolata attività di diagnosi, da una puntuale programmazione, da una incisiva progettazione e conseguente promozione.

Tale erogazione sarà accompagnata, in itinere, da un accurato monitoraggio che presiede una oggettiva valutazione, input di un innovativo processo di ricerca..

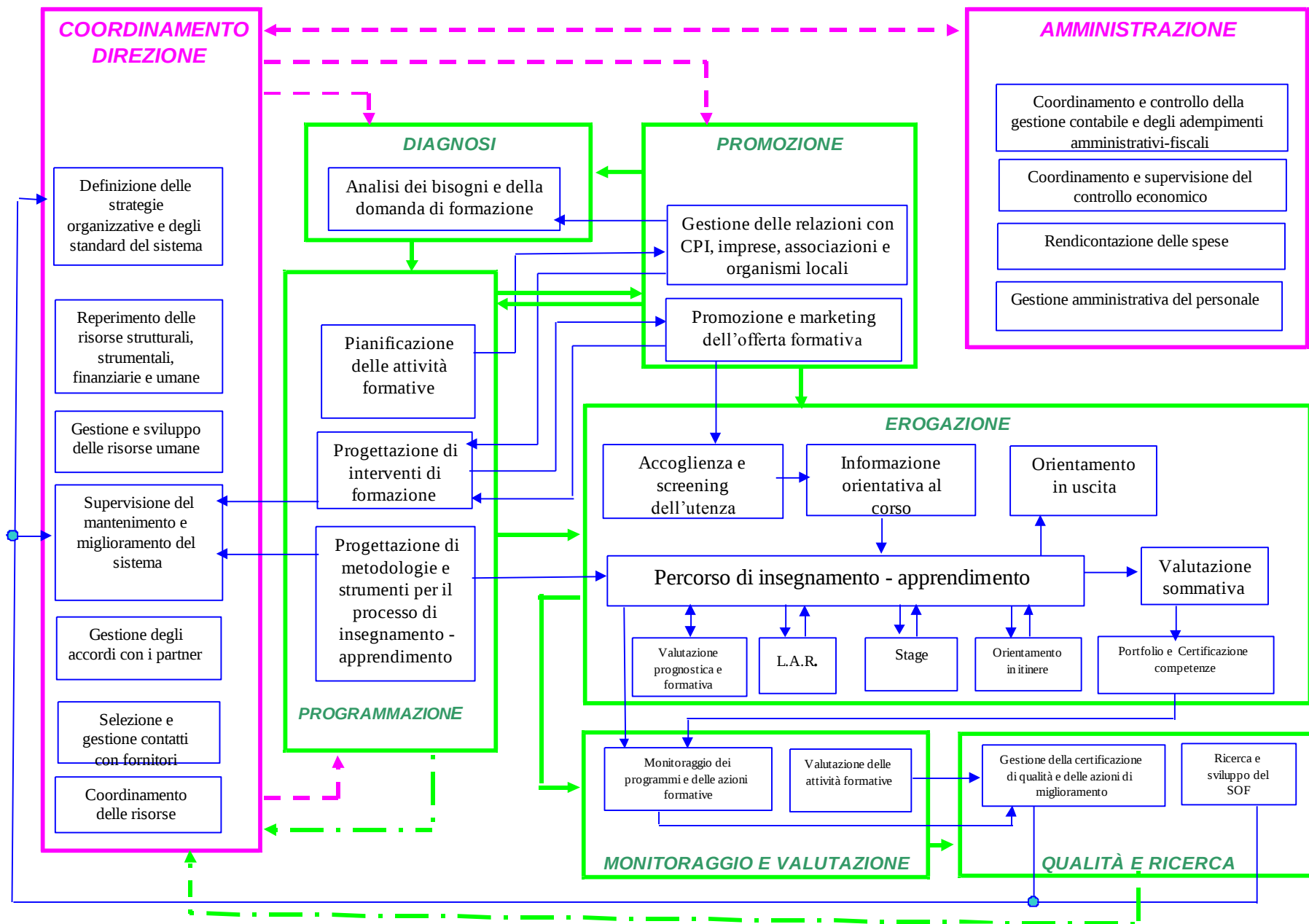
Il sistema, così definito, è articolato in:

- un sottosistema di governo che presidia i processi di Direzione, Coordinamento e Amministrazione
- un sottosistema operativo relativo ai processi di diagnosi, programmazione, promozione, erogazione, monitoraggio, valutazione e qualità/ricerca.

Nello specifico detti processi hanno scopi che possiamo così riassumere:

Sottosistema	Processi	Scopo del processo
Gestione	Direzione e controllo	Definire le modalità messe in atto dalla scuola per garantire che i fornitori di prestazioni professionali possiedano le competenze necessarie a svolgere le attività assegnate e che abbiano a disposizione le risorse strutturali e strumentali necessarie allo svolgimento delle loro funzioni.
	Amministrazione	Favorire la raccolta e la elaborazione sistematica delle indicazioni e dei dati economico-finanziari necessari per la gestione organizzativa e finanziaria.
Operativo	Diagnosi	Definire ed applicare le azioni necessarie ad individuare, attraverso analisi documentale, ricerche e indagini mirate, i bisogni e la domanda di formazione individuale e di gruppo nel territorio al fine di definire, da parte della direzione, strategie di offerta di servizi formativi coerenti, di progettare nuovi corsi o adeguare quelli esistenti.
	Programmazione e progettazione	Realizzare la programmazione e la pianificazione dell'offerta di prestazioni formative. Stabilire le modalità che presiedono alla progettazione dei vari interventi di formazione individuali e/o di gruppo. Stabilire l'insieme dei parametri e degli standard che regolano e caratterizzano la progettazione degli interventi operativi. definire le modalità per progettare e produrre strumenti aderenti e coerenti con le finalità del corso, il target, i servizi e la metodologia previsti per la realizzazione della proposta formativa.
	Promozione	definire le modalità per gestire le relazioni con il territorio. Attivare dinamiche di incontro tra bisogni/domanda del contesto di riferimento a cui è rivolta l'offerta formativa
	Erogazione	Regolazione delle attività che rientrano nel processo di insegnamento-apprendimento. La finalità consiste nella definizione e messa in atto dei momenti chiave che caratterizzano la prestazione formativa della scuola: • l'accoglienza; • informazione orientativa al corso • la stipula del contratto formativo con l'utente; • attivazione del percorso di insegnamento apprendimento; • stage • valutazione prognostica, formativa e sommativa; • orientamento in uscita; • certificazione competenze e portfolio.
	Monitoraggio e valutazione	Definire le modalità per monitorare i percorsi di orientamento attivati definendo fattori, criteri indicatori parametri, indici e prove per osservare i vari processi e fornire dati oggettivi alla valutazione
	Ricerca e qualità	Definire le modalità per garantire che l'utenza della scuola abbia a disposizione risorse e metodologie avanzate ed innovative che permettono di perseguire le opportunità di miglioramento continuo dei servizi di formazione svolti

Tali processi si configurano e si realizzano non come attività singole, a sé stanti, ma interconnesse ed interrelate tra di loro in un'ottica sistemica funzionale alla gestione ed al raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati. La relazione fra i processi e le aree operative di questi, che lo schema seguente visualizza, costituisce un aspetto caratterizzante la gestione operativa della Esthetic Line.



INPUT/OUTPUT DI PROCESSO

INPUT/OUTOUT DI ATTIVITA'

INPUT DAL SOTTOSISTEMA DI GESTIONE

FEEDBACK DAL SOTTOSTIMA OPERATIVO

L'esthetic Line, attraverso tale sistema, dà vita a prestazioni formative che sono:

- corrispondenti alle leggi e alle norme regionali e provinciali, ma anche ai principi e alle attese che Stato e U.E. pongono a base della loro politica formativa
- in grado di soddisfare la domanda di formazione dei potenziali portatori di interessi e dei beneficiari;
- non più solo uno “strumenti” da collegare/utilizzare, in termini funzionali e subalterni, alle contingenze del Mercato del Lavoro, ma “generatrici” di risorse umane dinamiche portatrici, esse stesse, di istanze di cambiamento, capaci, quindi, di operare in una economia in continua innovazione.

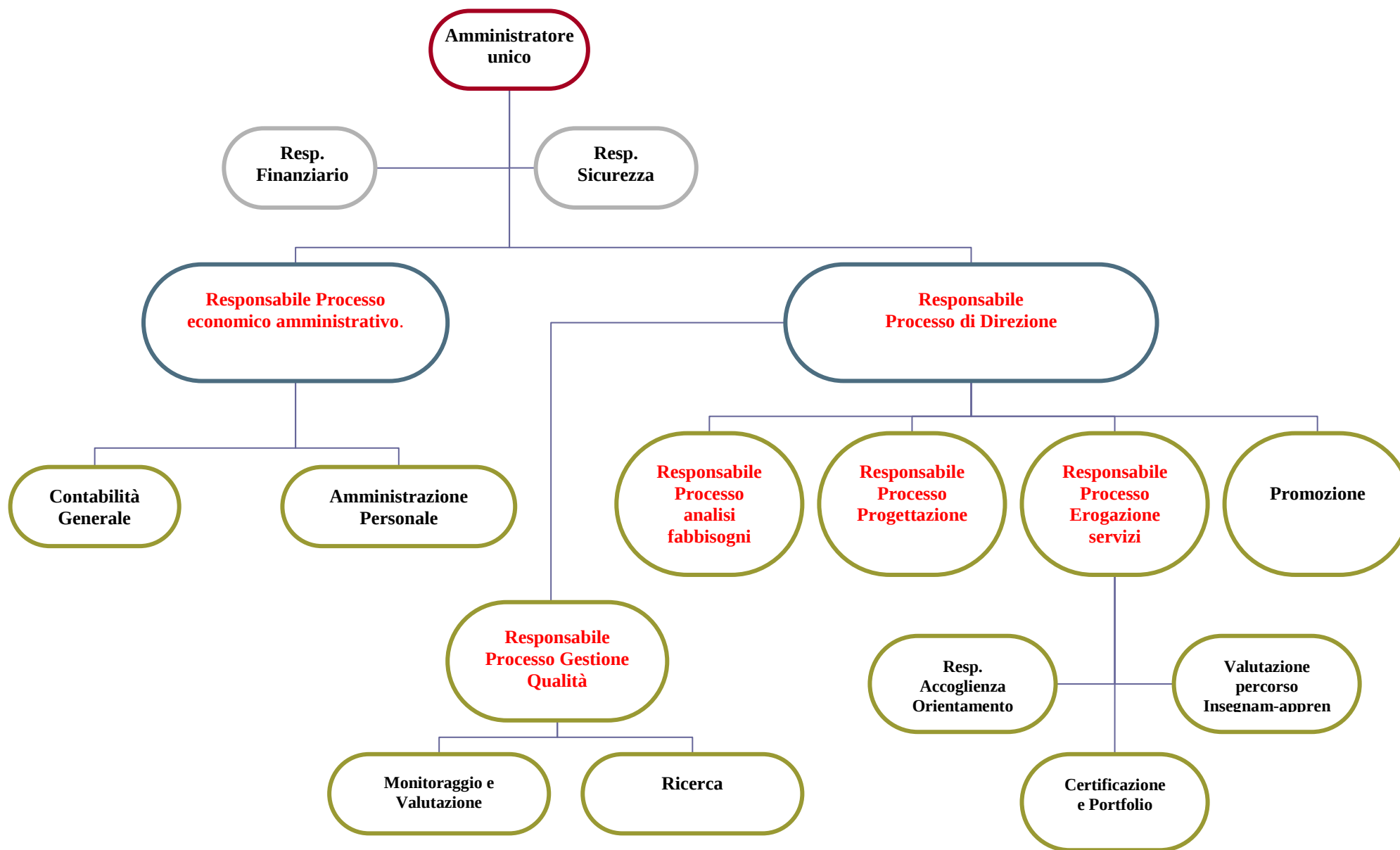
Attiva, quindi, processi formativi in grado di far acquisire, ai beneficiari, una competenza non più intesa come semplice capacità di soddisfare una rituale performance, ma come “insieme” flessibile di saperi, capacità, abilità, esperienze necessari a fronteggiare diverse “situazioni”. Far acquisire, in altre parole, oltre alle competenze, quella meta-competenza che permette quel processo di “transfer” necessario a mobilitare mobilitare, attivare, orchestrare, combinare e utilizzare detto insieme.

Un sistema in cui centrale risulta essere un processo di erogazione che si presenta come efficace in quanto capace di attivare percorsi formativi che sono centrati sul discente; che attivano percorsi individualizzati; che si pongono obiettivi qualificati e sfidanti; che utilizzano moderni strumenti didattici (con particolare riferimento alle attrezzature di laboratorio, all'ICT, all'e-learning); che sono caratterizzati dall'uso di strategie, metodologie e tecniche didattiche attive.

L'organizzazione

L'organizzazione dell'Esthetic Line, per gli obiettivi che si pone e a fronte del sistema operativo adottato, non può che essere una “organizzazione che apprende” la quale promuove al suo interno, capillarmente, un processo di creazione, esplicitazione e circolazione di sapere, nonché la traduzione di questo in concrete pratiche operative. Una organizzazione che vede risorse umane capaci di collaborare e cooperare con interdipendenza positiva ed interazione promozionale. Risorse umane che nella pratica quotidiana condividono obiettivi, linguaggi e metodologie e sanno dimostrare competenze strategiche: management situazionale, leadership distribuita e coping attivo. Competenze che permettono alla azienda di affrontare quei cambiamenti che comporta l'operare in una comunità professionale (quella della formazione) che non può che essere innovativa al fine di raccogliere le sfide di una società della conoscenza sempre più fluida.

L'organigramma che segue è la visualizzazione dell'organizzazione della Esthetic Line suddivisa nei diversi processi al fine di favorire l'individuazione di responsabilità e competenze. Ciascun processo ha un proprio responsabile per garantire risposte tempestive, efficaci ed efficienti in funzione delle specifiche esigenze dei discenti della scuola, fornendo loro una continua assistenza a partire dalla fase dell'accoglienza fino all'attività di certificazione delle competenze acquisite.



L'ESTHETIC LINE, da visibilità al suo funzionigramma al fine di:

- consentire un ragionamento sistemico sulla sua organizzazione da parte di tutti i portatori di interesse sia interni (soci, impiegati, docenti, tutor, consulenti, discenti, ecc), sia esterni (soggetti della rete di relazioni sul territorio);
- permettere una analisi concreta di ciò che effettivamente deve essere svolto e viene svolto;
- suscitare condivisione tra gli attori che operano nell'organizzazione stessa in modo che ogni soggetto è portato a ricercare senso e significato al proprio agire organizzativo;

Detto funzionigramma definisce l'ambito delle attività che viene attribuito al ruolo di responsabilità che viene assunto dall'attore all'interno dell'organizzazione.

Esso non è definito in termini verticistici al fine di validare un precostituito sistema gerarchico, ma è dichiarato sulla base dei processi che caratterizzano il sistema dell'Esthetic Line.

Lo schema che segue visualizza, prioritariamente, i processi di “staff” e di “line”. Le attività del management che sono espressione di una politica aziendale, definita in ambiti “esterni” all'organizzazione, non sono state prese in considerazione

Funzionigramma

<i>Processo</i>	<i>Preposto</i>	<i>Funzione</i>	<i>Compiti</i>
Responsabile del processo di direzione	Sonia COPPARONI	Definire obiettivi strategici, renderli condivisi e coordinare le risorse necessarie a raggiungerli	- 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 del processo di Gestione della qualità	Sonia COPPARONI	Assicura elevato livello dell'output e dell'outcome	- Comunicazione con la Regione in materia di accreditamento delle strutture formative; - Gestione della documentazione; - Organizzazione delle visite di verifica (audit in loco);
Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa	Bruno Emilio GOMIERO	Elaborazione dati per la gestione organizzativa e finanziaria	- 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	Bruno Emilio GOMIERO	Definire il fabbisogno formativo della comunità professionale di riferimento	- 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 - Analisi del bisogno formativo inteso come figure professionali necessarie al settore e della tipologia della domanda che viene dai potenziali beneficiari ; - Definizione delle fasi di indagine; - Scelta e/o ideazione degli strumenti per la ricerca dei dati; - Stesura report finale
Responsabile del processo di progettazione	Sonia COPPARONI	Articolare, in senso temporale, le attività della prestazione formativa e definire , nello specifico, le caratteristiche dei corsi.	- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale - progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento - Pianificare le attività formative in relazione agli spazi ed alle risorse umane; - progettare i processi di insegnamento-apprendimento definendo le UFC; - elaborare gli strumenti ed i materiali necessari per attivare metodologie attive
Responsabile del processo di erogazione dei servizi	Bruno Emilio GOMIERO	Governare la realizzazione dei processi formativi sulla scorta dei relativi progetti.	- 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; - Coordinare lo screening dell'utenza; - Programmare gli interventi di accoglienza in ingresso ; - Stabilire le azioni di orientamento in ingresso ai vari gruppi classe; - Attivare la valutazione prognostica; - Stipulare in contratto d'aula; - Condividere le problematiche dei vari corsi con i docenti; - Programmare l'orario delle lezioni - Definire le caratteristiche della valutazione in itinere - Programmare le attività dei laboratori di recupero ed approfondimento; - organizzare gli stages; - Attivare azioni di orientamento in uscita; - Stabilire i tempi e modi della valutazione sommativa - Preparare i dati necessari alla certificazione delle competenze

<i>Processo</i>	<i>Preposto</i>	<i>Funzione</i>	<i>Compiti</i>
Finanziario	Ivan CALILIGARIS	Supportare il management per le problematiche inerenti gli aspetti fiscali contributivi contabili	• supervisiona atti e documenti inerenti le normative civilistiche e fiscali; • controlla l'esattezza dei bilanci aziendali predisposti dal resp. Amministrativo; • istruisce su nuove normative e leggi gli addetti alle attività del processo di amministrazione e gestione.
Sicurezza	Gianluca ZORZETTO	Sostiene il management nell'applicazione delle normative sulla sicurezza	• individua i potenziali responsabili; • forma gli addetti alla sicurezza • aggiorna le competenze dei responsabili
Contabilità generale ed Amministrazione Personale	Alessandra GOMIERO	Funzione operativa a supporto al processo economico ed amministrativo	• gestione contabile e degli adempimenti contabili-fiscali; • Supervisione del controllo economico; • Rendicontazione delle spese; • Gestione amministrative del personale
Promozione	Sonia COPPARONI	Rendere visibile, sul territorio, la proposta formativa	• Collaborare con il sistema delle relazioni sul territorio • Individuare, sulla base di elementi provenienti dalla diagnosi, i soggetti a cui rivolgere azioni informative; • Definire le caratteristiche delle azioni da svolgere; • Definire la tipologia di strumenti e materiali da utilizzare;
Accoglienza e Orientamento	Michela FASCINATO	Rendere permeabile la struttura alle esigenze dell'utenza, e guidare all'elaborazione di progetti personali di sviluppo professionale e formativo	• Accogliere l'utenza • Formare il gruppo classe • Elaborazione del contratto d'aula • Orientamento al percorso formativo scelto e al mercato del Lavoro • Strumenti e metodologie di placement ed outplacement •
Valutazione e Certificazione	Sonia COPPARONI	Gestire il sistema di valutazione oggettiva per la misurazione e certificazione dei risultati di apprendimento	• definire le UFC da certificare • individuare test, questionari e strumenti per la valutazione oggettiva • informatizzazione del sistema di elaborazione dati delle prove di verifica • individuazione della documentazione necessaria soddisfare le indicazioni contenute nell'EUROPASS • definizione modello di portafoglio
Monitoraggio Valutazione e Ricerca del Sistema	Sonia COPPARONI	Supportare la direzione nella politica di miglioramento del sistema	• Monitorare i processi, le attività e le azioni del sistema; • Individuare fattori, criteri, indicatori, parametri, indici e prove per rilevare dati oggettivi; • Attivare, sulla base dei dati del monitoraggio dei processi, una valutazione che sia oggettivamente discriminante; • Analizzare, a fronte dei risultati della valutazione, i punti di forza e di debolezza del sistema; • Individuare le azioni finalizzate a superare i punti critici; • Proporre piani di intervento capaci di assicurare innovazione al sistema

Livello strategico

Politica della qualità

L'ESTHETIC LINE si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale gestite con finanziamento pubblico o in modo privato

L'ESTHETIC LINE si impegna con opportune strategie:

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

L'ESTHETIC LINE, garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'Ente e l'ambiente esterno
- Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine della ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'ESTHETIC LINE è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

Formazione superiore che comprende la formazione 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 Dlgs. 276/2003;

Formazione continua che comprende la formazione 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 Dlgs 276/2003.

Formazione privata a pagamento

(Elenco attività)

CORSO DI QUALIFICA PER ESTETISTA

Percorso 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 SPECIALIZZAZIONE PER ESTETISTA

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

CORSO DI QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE PER L'ESERCIZIO DI IMPRESA

Integrazione teorica di 300 ore prevista per la Formazione all'Imprenditorialità e lo Sviluppo della Professionalità di Operatrici di Estetica già in possesso della Qualifica, ed operanti nel settore in qualità di lavoratrici subordinate con regolare contratto a tempo pieno, presso Estetiste specializzate. Indispensabile per l'abilitazione alla libera professione

CORSI PROFESSIONALIZZANTI PERSONALIZZATI

Corsi rivolti ad operatori specializzati che intendano arricchirsi di nuove competenze e conoscenze professionali, riguardanti tecniche di massaggio per il corpo: Massaggio Drenante Emolinfatico, Massaggio Modellante Plasmatico, Massaggio Riflessogeno Connettivale, Massaggio Lomi Lomi Nui Hawaiano, Massaggio Californiano, Massaggio Bamboo therapy, Hot Stone Massage, Riflessologia Plantare, ecc...;

Corsi di trucco Make Up Professional Giorno, Sera, Sposa, Fotografico e Corsi Self Make Up.

Corsi per l'estetica ed il benessere dei piedi e delle mani.

Corsi e Seminari di Cosmetologia e di Fitocosmetica (per la conoscenza e l'utilizzo degli estratti fitocosmetici, prodotti di origine naturale, che permettono all'operatore di intervenire in maniera "dolce" ma al contempo efficace sugli inestetismi).

Corsi di Ricostruzione delle Unghie UV Gel e Acrilico.

Corsi di Nail Art in Gel, in Acrilico e Micropittura.

Corsi per Epilazione alternativa con Filo Arabo e Pasta di zucchero.

Corsi Extension, Tintura e Permanente Ciglia.

Le risorse professionali dell' ESTHETIC LINE

L'ESTHETIC LINE si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

L'ESTHETIC LINE si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, L'ESTHETIC LINE dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (***Piano annuale di sviluppo professionale***).

Le 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'ESTHETIC LINE per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
3 aule didattiche,
1 aula informatica, dotata di un'attrezzatura minima in ragione di **1 PC** ogni **2** allievi;

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, L'ESTHETIC LINE intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

→ **Fattori di qualità**- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

→ **Indicatori di qualità** – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati

→ **Standard di qualità**- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore

→ **Strumenti di verifica**- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	<i>Attenzione al contesto di riferimento</i>	<i>Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa</i>	<i>Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.</i>	<i>Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.</i>
	<i>Conformità della progettazione alla Carta della Qualità</i>	<i>Numero di non conformità rilevate.</i>	<i>Numero di non conformità annuo minore del 10%</i>	<i>Relazione del Responsabile del processo di progettazione</i>
	<i>Successo della progettazione</i>	<i>Numero di progetti realizzati</i>	<i>Incremento dei progetti per attività formative finanziati</i>	<i>Amissione a finanziamento</i>
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione</i>	<i>Diffusione dei corsi attivati con media e web</i>	<i>Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.</i>	<i>Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.</i>
	<i>Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari</i>	<i>Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta</i>	<i>5 giorni definiti come tempo target di risposte</i>	<i>Rilevazione a campione dei tempi di risposta</i>
	<i>Flessibilità organizzativa/gestionale</i>	<i>Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive</i>	<i>3 giorni definiti come tempo target di intervento</i>	<i>Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	<i>Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative</i>	<i>Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo</i>
Risultato finale delle azioni formative	<i>Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo</i>	<i>Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa</i>	<i>Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.</i>
	<i>Soddisfazione degli utenti</i>	<i>Percentuale di partecipanti soddisfatti</i>	<i>95% definita come percentuale target di customer satisfaction</i>	<i>Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso</i>

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale delle azioni formative	<i>Successo didattico</i>	<i>Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali</i>	<i>80% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti</i>	<i>Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali</i>
	<i>Obiettivi occupazionali</i>	<i>Potenzialità dello stage</i>	<i>65% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali</i>	<i>Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali</i>
Tutte le attività	<i>Comunicazione</i>	<i>Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media</i>	<i>5% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media</i>	<i>Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media</i>

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'ESTHETIC LINE assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. L'ESTHETIC LINE si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

→ per **posta** all'indirizzo: Corso della Repubblica, 224 – 04100 LATINA

→ per **fax** al n° 0773/692490;

→ per **email** all'indirizzo: info@estheticline.it

→ **direttamente** al Responsabile del processo di direzione: Sonia COPPARONI

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'ESTHETIC LINE comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (**www.esthetic.it**)

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

31 Marzo 2015

Il Responsabile del processo di gestione della qualità
Sonia COPPARONI