



Quando il Trucco è Arte

Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

PREMESSA

Cos'è la Carta della Qualità dell'offerta formativa

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Accademia di trucco professionale assume nei confronti dei propri utenti. Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'ente che eroga i propri servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti. Essa pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale Accademia di trucco professionale può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, questo documento fornisce una descrizione di Accademia di trucco professionale in termini strategici (politica della qualità, mission e obiettivi aziendali), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia sia per il Cliente committente sia per il Cliente discente).

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

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

1 CHI SIAMO

1.1 Ragione Sociale

Denominazione	Accademia di trucco professionale
Legale Rappresentante	Jole Anna Panzera
Sede legale	Via Fabio Massimo, 95 - 00192 ROMA
Telefono	06.36006913
E-mail	accademiaditrucco@gmail.com
Partita IVA	07489411004

2 LIVELLO STRATEGICO

2.1 Politica per la Qualità

L'Accademia di trucco professionale nasce dalla volontà di erogare corsi di formazione nell'ambito del trucco professionale.

Gli obiettivi principali dell'Accademia di trucco professionale, relativamente la formazione, sono:

1. MONITORARE E MIGLIORARE IL SISTEMA DI GESTIONE ATTRAVERSO:
 - l'analisi della soddisfazione del cliente;
 - il monitoraggio degli indicatori di efficienza, efficacia e performance;
 - la qualificazione e l'aggiornamento tecnico e professionale di tutti i collaboratori;
 - l'erogazione dei servizi allineati agli standard dei servizi definiti nella documentazione del SGQ;
 - la misurazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi resi e della soddisfazione della clientela, anche tramite il monitoraggio della qualità degli stessi;
 - l'efficace soluzione dei problemi e della gestione delle non conformità.
2. GARANTIRE LO SVILUPPO DELL'AZIENDA, FAVORENDO IL RADICAMENTO IN NUOVI SETTORI IN AMBITO FORMATIVO E IN NUOVI SEGMENTI DI MERCATO.
3. CONTRIBUIRE ALLA FORMAZIONE E ALLA SPECIALIZZAZIONE DEI GIOVANI PROFESSIONISTI, OFFRENDO CORSI SEMPRE IN LINEA CON LE RICHIESTE DEL MERCATO DEL LAVORO PER PREPARARE FIGURE PROFESSIONALI CHE ABBIANO UNA MAGGIORE RIUSCITA IN AMBITO OCCUPAZIONALE.
4. CONTRIBUIRE ALLA QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE DI LAVORATORI AFFERMATI CHE NECESSITANO DI AGGIORNAMENTI LEGATI ALLA PROFESSIONE, PER AIUTARE I PROFESSIONISTI A MANTENERE I LORO PROFILI SEMPRE IN LINEA CON GLI STANDARD RICHIESTI.
5. CONTRIBUIRE A INFONDERE LE COMPETENZE BASILARI RIVOLTE AI NON PROFESSIONISTI PER FORNIRE I RUDIMENTI DEL TRUCCO ANCHE AD USO PERSONALE.
6. UTILIZZARE AL MEGLIO LE RISORSE ECONOMICHE NEL RISPETTO DELLE NORME E DELLE PROCEDURE.

La Direzione dell'Accademia di trucco professionale sostiene il proprio convincimento circa l'importanza di uniformare l'operato dell'azienda ai seguenti principi:

- garanzia di puntualità, correttezza, competenza e rispetto delle norme e delle regole sulla sicurezza;
- salvaguardia delle persone e delle cose nello svolgimento dei propri servizi;
- soddisfazione delle richieste della clientela, sia interna che esterna, in modo puntuale e professionale;
- erogazione di un servizio eccellente per mantenere e rafforzare la posizione di mercato.

La Direzione ha richiesto la completa adesione ed il coinvolgimento di tutto il personale, a tutti i livelli, collaboratori inclusi, alla Politica per la qualità dell'azienda.

2.2 Mission e obiettivi aziendali

L'Accademia di trucco professionale nasce dalla volontà di formare i giovani e giovanissimi nel settore del trucco professionale; è inoltre volta a proporre formazione sempre all'avanguardia nel settore della bellezza, al passo con nuove tecniche, nuovi ambiti e nuove realtà, per permettere anche a professionisti avviati di usufruire di corsi di aggiornamento al fine di mantenere i profili professionali in linea con le richieste del mercato. Sia che si tratti del Cliente committente (Ente finanziatore pubblico o privato) sia che si tratti del Cliente discente (giovani privi di esperienza o professionisti già avviati) l'Accademia di trucco professionale pone al centro dei servizi erogati il cliente: l'intera azienda si adopera al fine di soddisfare pienamente le richieste e le aspettative tanto del Cliente committente quanto del Cliente discente.

A tale scopo la Direzione ha posto in atto una serie di iniziative per:

- assicurare che i requisiti del cliente siano sempre definiti e documentati;
- monitorare costantemente la soddisfazione della propria clientela;
- monitorare costantemente la soddisfazione dei discenti;
- massimizzare tale soddisfazione attraverso il miglioramento continuo;
- coinvolgere e motivare il personale sull'importanza che rivestono il cliente e il discente e sul ruolo di ciascuno nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La Direzione assicura e dà evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGQ e nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso:

- ✓ La comunicazione alla propria organizzazione dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente, non solo quelli contrattuali ma anche quelli attesi e cogenti (questo può avvenire con comunicazioni scritte, corsi di formazione o altre forme ritenute idonee).
- ✓ La comunicazione alla propria organizzazione di soddisfare i requisiti dettati da esigenze di mercato, in caso di formazione a catalogo.
- ✓ La definizione della Politica della Qualità.
- ✓ La definizione e la documentazione degli obiettivi e il monitoraggio costante del loro stato di attuazione.
- ✓ L'attuazione dei riesami del SGQ, almeno una volta l'anno, con particolare riferimento alla verifica dell'adeguatezza delle risorse messe a disposizione del SGQ.

L'Accademia di trucco nella pianificazione del SGQ ha tenuto conto delle strategie aziendali, degli obiettivi, delle aspettative dei clienti, delle esigenze di mercato, dei requisiti cogenti ecc. Tale pianificazione ha portato alla definizione dei processi aziendali che permettono il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti coerentemente con le strategie aziendali. La pianificazione e i relativi processi sono riesaminati almeno annualmente in occasione dei riesami della direzione. Le eventuali modifiche apportate sono attuate nel rispetto della integrità del sistema stesso.

Gli obiettivi aziendali sono definiti annualmente dalla Direzione in sede di riesame del SGQ.

Gli obiettivi stabiliti devono essere:

- misurabili
- raggiungibili
- comprensibili
- ben identificati
- monitorabili
- coerenti con la politica aziendale.

Gli obiettivi individuati devono possedere le seguenti indicazioni:

- ✓ processo cui si riferisce
- ✓ descrizione obiettivo
- ✓ funzioni coinvolte
- ✓ azioni per raggiungere l'obiettivo
- ✓ indicatore
- ✓ misura da raggiungere.

Gli obiettivi possono riferirsi all'Accademia di trucco professionale nel suo complesso oppure riguardare singole funzioni e/o processi.

2.3 Modalità e strumenti adottati per la comprensione, il sostegno e l'attuazione della politica di qualità

Accademia di trucco professionale ritiene che la Qualità deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere che, incidendo sui comportamenti aziendali, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione degli utenti. La Direzione di Accademia di trucco professionale assicura pertanto che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite l'efficace implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità. Affinché la politica della qualità sia attuata nell'operatività e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, vengono effettuati periodicamente audit interni pianificati all'inizio di ciascun anno e un riesame annuale del Sistema di Gestione della Qualità.

3 LIVELLO ORGANIZZATIVO

I servizi formativi Accademia di trucco professionale sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, erogazione, gestione e valutazione dei risultati.

3.1 Servizi formativi offerti

Accademia di trucco professionale assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:

- formazione a catalogo;

- formazione su richiesta del cliente;
- formazione suggerita da esigenze di mercato.

3.2 Dotazione di risorse professionali

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione, Accademia di trucco professionale si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per i processi principali individuati dall'azienda:

- ❖ Progettazione di interventi formativi su specifiche del cliente
- ❖ Progettazione di interventi formativi a catalogo
- ❖ Progettazione di interventi formativi relativi ad esigenze di mercato
- ❖ Marketing e analisi di costi e fattibilità
- ❖ Macro progettazione e progettazione dell'offerta
- ❖ Progettazione di dettaglio (micro progettazione)
- ❖ Erogazione e gestione di attività formative
- ❖ Monitoraggi in itinere e finali
- ❖ Azioni di miglioramento e rendicontazione.

Accademia di trucco professionale dispone delle competenze interne necessarie per garantire la piena soddisfazione degli obiettivi aziendali e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

I requisiti minimi, che deve possedere il personale, sono illustrati in un'apposita procedura, in cui sono indicati: il livello di istruzione minimo, l'esperienza-abilità e l'addestramento minimo cui deve essere sottoposto il personale al momento dell'assunzione dell'incarico. La Direzione si attiene ai criteri individuati nell'affidare gli incarichi al personale.

Addestramento e Formazione

Per le risorse dell'azienda sono definiti annualmente i piani di addestramento e formazione, dei quali viene mantenuta apposita registrazione al fine di verificarne l'efficacia. I piani, in genere stilati una volta l'anno, sono approvati dalla Direzione e garantiscono il livello di competenza necessario per ogni funzione al fine di fornire un servizio pienamente efficiente ed efficace. A tale scopo i corsi di addestramento e formazione hanno l'obiettivo di fornire:

- ✓ Capacità tecniche occorrenti al corretto svolgimento delle attività di competenza
- ✓ Informazioni sui criteri e le modalità operative del SGQ aziendale
- ✓ Centralità del cliente nel raggiungimento degli obiettivi aziendali
- ✓ Consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali

Per l'erogazione dei servizi formativi Accademia di trucco professionale assicura la disponibilità in sede di laboratori attrezzati con strumentazione adeguata, aule informatizzate, supporti logistici e multimediali (personal computer collegati in rete, connessione internet, software aggiornati, videoproiettori, lavagne luminose, proiettori, lettori DVD e VHS, televisori ad ampio schermo) idonei agli obiettivi formativi dei corsi.

4 LIVELLO OPERATIVO

L'Accademia di trucco professionale definisce e verifica gli obiettivi aziendali rispetto al Sistema di Gestione per la Qualità. Nella Tabella 1 sono riportati gli obiettivi aziendali.

5 LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità di Accademia di trucco professionale prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Cliente committente e dal Cliente discente. In particolare è stata stilata una procedura apposita che definisce le attività e le responsabilità per la 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. Tale procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti all'Accademia di trucco professionale da parte dei clienti.

L'Accademia di trucco professionale ha definito anche una procedura che definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre gli audit interni, attuati 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.

6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA

6.1 Validazione

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa è validata dal Responsabile Qualità e dal Direttore Generale che ne autorizza l'emissione.

6.2 Diffusione

L'Accademia di trucco professionale assicura la diffusione della Carta della Qualità tramite:

- Disponibilità sul sito internet dell'associazione;
- Affissione nella bacheca della sede accreditata;
- Consegna di copia, a richiesta, ai discenti all'atto dell'iscrizione.

6.3 Aggiornamento

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di Accademia di trucco professionale, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di soddisfazione degli utenti relativi ai servizi formativi e di orientamento erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

L'Accademia di trucco professionale ha individuato le funzioni principali dell'azienda a presidio dei processi principali. Per ogni funzione ha individuato responsabilità e sfera di competenza.

Direttore generale - DG (Responsabile del processo di direzione)

Compito principale del Direttore generale (Responsabile del processo di direzione), in tema di gestione per la qualità, è quello di definire e sostenere la POLITICA e gli OBIETTIVI dell'impresa, divulgandoli successivamente ai vari livelli aziendali, mettendo a disposizione dell'impresa i mezzi finanziari e le risorse necessarie per perseguirli.

Spetta inoltre al Direttore generale approvare il presente Manuale, le procedure e le istruzioni di lavoro nonché le loro revisioni.

DG è responsabile delle seguenti aree di attività:

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e 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.

DG è inoltre responsabile di:

- rappresentare legalmente la società
- intrattenere rapporti con i potenziali clienti
- gestire i rapporti con la clientela primaria
- firmare le offerte e i preventivi
- analizzare i reclami
- riesaminare annualmente il SGQ
- approvare il piano annuale di addestramento e formazione.

Rappresentante della Direzione - RD

Il Rappresentante della Direzione (RD) è il responsabile del processo di gestione per la qualità e in quanto tale ha le seguenti responsabilità:

- assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire ad DG sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- predisposizione e aggiornamento del SGQ aziendale, sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2008 e sua formalizzazione nel presente MQ;
- redazione delle Procedure Gestionali; verifica delle Istruzioni di lavoro e dei relativi moduli per la Registrazione, in collaborazione con i responsabili dei singoli uffici;
- preparazione, emissione e distribuzione del MQ, delle procedure e delle IL, garantendo la corretta gestione delle revisioni;
- tenere sotto controllo l'aggiornamento legislativo;
- controllare l'esecuzione delle AC/AP e della loro efficacia nel tempo;
- pianificazione e coordinamento dell'addestramento;
- gestione della documentazione afferente la qualità, garantendone la corretta archiviazione e rintracciabilità;
- aggiornamento del Registro delle NC;
- organizzazione e coordinamento degli audit;
- redazione, almeno annualmente, di un rapporto scritto sullo stato di attuazione e di efficienza del Sistema di Gestione Qualità;
- convocazione, annualmente, della riunione per il riesame del SGQ;
- assistenza a DG per la conduzione del riesame periodico del SGQ;
- gestione dei reclami;
- gestione dei rapporti con gli organismi di certificazione.

Responsabile qualità - RQ

Il Responsabile qualità supporta RD nella gestione e applicazione del SGQ in tutta l'azienda. In particolare per l'area qualità ha responsabilità di:

- aiutare RD nella redazione, distribuzione, archiviazione e rintracciabilità di tutta la documentazione del SGQ (manuale, procedure, moduli e registrazioni) in collaborazione con i responsabili dei singoli uffici;
- garantire all'interno dell'azienda la corretta gestione delle revisioni;
- aiutare RD nel controllo dell'applicazione delle AC/AP e della loro efficacia nel tempo;
- aggiornare il registro delle NC ogni qualvolta RD fosse impossibilitato;
- supportare RD nell'organizzazione e coordinamento degli audit;
- condurre gli audit interni in caso RD fosse impossibilitato.

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa - REA

Il Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa è responsabile delle seguenti attività:

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;

- Gestione della qualità inerente il processo.

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni - RAF

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni è responsabile delle seguenti attività:

- lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- definizione della strategia formativa;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- gestione della qualità inerente il processo;
- acquisizione e prima selezione bandi di gara;
- gestione delle gare di appalto;
- redazione delle offerte;
- gestione della corrispondenza con i clienti;
- riesame del contratto;
- gestione degli aspetti contrattuali con i clienti.

Responsabile del processo di progettazione - PM

Il Responsabile del processo di progettazione ha le seguenti responsabilità:

- progettazione di massima di un'azione corsuale;
- progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di un intervento individualizzato;
- gestione della qualità inerente il processo;
- organizzazione e controllo della corretta esecuzione del servizio;
- gestione tecnica dei rapporti con i clienti;
- segnalazione del fabbisogno di materiali, attrezzature e macchinari;
- organizzazione e coordinamento dei servizi;
- stesura progetti e relativa documentazione ;
- pianificazione e programmazione degli interventi;
- gestione del personale;
- gestione tecnica dei rapporti con i clienti;
- effettuazione dei controlli sui servizi;
- stesura delle Procedure Operative e delle Istruzioni di Lavoro;
- proposizione di attività di addestramento.

Responsabile del processo di erogazione dei servizi - RES

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi è responsabile delle seguenti attività:

- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- gestione della qualità inerente il processo;
- manifestare le esigenze delle risorse a DG;
- assicurare la corretta tenuta dei locali attraverso la presenza di personale idoneo;
- assicurare l'attuazione e la registrazione degli interventi di manutenzione necessari a garantire l'efficienza e la continua adeguatezza delle infrastrutture affidategli;
- valutare la necessità di avvalersi di consulenti esterni o interni qualificati;
- partecipare alle attività svolte per l'erogazione dei servizi formativi;
- assicurare la rilevazione delle segnalazioni dei clienti e dei discenti.

Progettista

Il progettista ha la responsabilità di:

- recepire e sviluppare i requisiti espressi dal cliente relativamente al corso
- pianificare tutte le attività relative alla progettazione
- strutturare i moduli formativi.

Docente

Il docente ha la responsabilità di:

- progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- erogazione della formazione;
- monitoraggio e valutazione degli apprendimenti.

Tutor

Il tutor ha la responsabilità di:

- 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.