

# Nuova Estetica Medica S.r.l.

## Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

### **Cenni storici sulla Scuola.**

La **Nuova Estetica Medica S.r.l.** è una scuola privata professionale autorizzata dalla Regione Lazio che da anni opera nel campo della formazione e, specificatamente, si occupa della progettazione e dell'erogazione di corsi di formazione per la qualifica e la specializzazione di "Estetista".

La **Nuova Estetica Medica S.r.l.**, che ha sostituito la Nuova Estetica Medica s.s. presente fin dal 1989, nasce il 24 dicembre 1992, in occasione dell'entrata nella società come Amministratore Unico della Sig.ra Paola Greci.

Degne di nota nel corso degli anni sono le modifiche sostanziali apportate alla logistica della sede nel 1993, al fine di rispondere ai requisiti richiesti dalla Regione Lazio e dalla Provincia di Roma, per essere qualificati come Scuola Privata Professionale autorizzata dalla Regione Lazio. Nel 2003 è stato migliorato l'aspetto interno dei locali aumentando la capacità ricettiva di aula da 16 a 18 posti. Con l'avvento degli anni la **Nuova Estetica Medica S.r.l.** è andata ad aumentare la qualità del servizio offerto alle allieve che ha avuto come riscontro il numero delle iscrizioni annuali.

Ad inizio anno 2009 la **Nuova Estetica Medica S.r.l.** si è trasferita nell'attuale sede; tale trasferimento ha comportato un notevole sforzo economico e di risorse da parte di tutta l'Organizzazione ma bisogna puntualizzare che la nuova struttura risponde in maniera più efficace alle esigenze delle allieve essendo un locale ampio e dotato di spazi adeguati a garantire una soddisfacente erogazione dei corsi.

Nel 2012-2013 si è avuto un cambiamento organizzativo che ha visto il cambio dell'Amministratore Unico nella persona del Dott. Giorgio Greci e del Direttore Didattico nella persona della Dott.ssa Cioci Carla.

Dal 01 gennaio 2017 la carica di Amministratore Unico è ricoperta dalla Dott.ssa Carla Cioci. L'intento della nuova gestione, al passo con i tempi, è quello di creare una struttura che eroghi un'adeguata attività **educativa e formativa** poiché nel futuro, al normale percorso didattico, dovrà necessariamente seguire un'adeguata formazione professionale per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro avvalendosi della competenza e dell'esperienza maturata negli anni. Tutto ciò permette alle allieve di ottenere il miglior servizio, con la chiarezza e disponibilità apprezzata da tutti i nostri collaboratori, allieve e famiglie.

### **Livello Strategico:**

#### **Politica della Qualità Aziendale e Impegni Direzionali**

Nella **Nuova Estetica Medica S.r.l.** la Direzione pone come missione primaria la gestione dell'istituzione con uno spiccato senso "sociale". Negli anni di attività la dedizione e l'impegno profuso nell'accogliere, seguire ed orientare le allieve verso un impegno sempre maggiore nello studio e nell'educazione alla professionalità dei soggetti a rischio "Drop out", è divenuto un aspetto sempre più importante e caratterizzante. Le famiglie, spesso con figli a rischio di dispersione si rivolgono alla **Nuova Estetica Medica S.r.l.** (talvolta indirizzati da altri genitori) nella speranza che l'esperienza e l'impegno già dimostrato consenta ai loro figli di riprendere o continuare gli studi al fine di **conseguire una "valida" qualifica o specializzazione che gli permetta il giusto inserimento nel mondo del lavoro.** Le allieve vengono seguite quotidianamente instaurando con loro un rapporto proficuo che gli consenta di riacquistare fiducia nell'istituzione scolastica e nelle persone che la compongono, **senza tralasciare un "controllo" di assenze** (giornaliero tramite comunicazioni telefoniche) e delle attività all'interno dell'istituzione che consentono una maggiore tranquillità alle famiglie che affidano i loro figli alla nostra Scuola.

La **Nuova Estetica Medica S.r.l.**, in funzione della costante politica della Direzione volta ad ottenere prestazioni adeguate alle esigenze del mercato e di tutte le parti interessate, sia pubbliche che private, dopo aver avviato il proprio sistema di Gestione della Qualità si impegna a mantenerlo e a migliorarlo. A tal scopo si impegna a continuare l'implementazione del proprio sistema di gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, avendo già ottenuto nel 2006 la certificazione in ambito UNI EN ISO 9001:00.

Per raggiungere l'obiettivo sono state predisposte le risorse necessarie supportate da consulenti esterni esperti nel settore. **L'organigramma**, è stato preparato con la predisposizione di un'Area di Gestione per la Qualità e di un Responsabile Qualità (RQ), nella persona della Dott.ssa Sabrina Ferraglioni, che ha la funzione di supportare operativamente il "Rappresentante della Direzione" (RD), la Sig.ra Paola Greci. Nell'ambito della suddetta area, sotto il controllo funzionale del "Rappresentante della Direzione", saranno sviluppate tutte quelle attività mirate alla raccolta e all'elaborazione dei dati di registrazione, alle relative analisi, alla impostazione del piano di miglioramento del sistema di gestione per la qualità ed alla sua organizzazione. Tali attività sono mirate a:

- **umentare il grado di soddisfazione dei clienti pubblici e privati;**
- **accrescere la partnership con altri Istituti ed Enti di formazione;**
- **investire sulla formazione del personale pianificando corsi di formazione;**
- **diminuire i costi della non qualità.**

In Funzione di ciò la Direzione ha predisposto un apposito documento mediante il quale con cadenza annuale, definisce, in relazione alle specifiche funzione aziendali, gli obiettivi per la Qualità, le relative strategie attuative e gli opportuni indicatori nel rispetto dell'impegno che il presente documento costituisce. Mediante sistematiche riunioni programmate, la Direzione riesamina la capacità dell'implementato Sistema di Gestione per la Qualità nel raggiungere i suddetti obiettivi.

È sempre ferma intenzione dell'azienda impegnarsi per garantire la conformità dei corsi realizzati rispetto ai programmi della Regione Lazio ed al progetto presentato al committente pubblico, nonché il rispetto delle norme e/o leggi in vigore al momento dell'esecuzione dei corsi stessi. A tal fine, l'azienda si avvarrà di tecnici specializzati e di Fornitori / Subappaltatori qualificati in grado di assicurare la perfetta esecuzione dei servizi effettuate.

Si invita pertanto tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), nonché a seguire le prescrizioni contenute nel "Manuale di Qualità" (MQ), nelle relative "Procedure", nelle "Istruzioni Tecniche" ed in ogni altra disposizione emessa dall'impresa.

### **Livello Organizzativo**

#### **Descrizione delle principali attività.**

La **Nuova Estetica Medica S.r.l** si occupa delle seguenti attività.

La **Nuova Estetica Medica S.r.l.** è una scuola privata professionale autorizzata dalla Regione Lazio che da anni opera nel campo della formazione e, specificatamente, si occupa della progettazione e dell'erogazione di corsi di formazione per la qualifica e la specializzazione di "Estetista".

Questa attività è stata sempre condotta e curata con tutte le maggiori accortezze possibili dando grandi soddisfazioni nel corso del tempo.

**La Nuova Estetica Medica S.r.l. si avvale di una struttura a "norma" di circa 250 mq., di idonee attrezzature e di una esperienza pluriennale nella formazione professionale.**

### **Risorse Professionali**

<b>Amministratore Unico</b>	<b>(AU)</b>	Carla Cioci
<b>Rappresentante della Direzione</b> (Responsabile del Processo di Direzione)	<b>(RDD)</b>	Paola Greci
(Responsabile dei Processi di gestione economica e Amministrativa)		Stefano Rocchi
<b>Responsabile Qualità</b>	<b>(RO)</b>	Sabrina Ferraglioni
(Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni) (Responsabile dei Processi di Progettazione)		Sabrina Ferraglioni
<b>Direttore Didattico</b> (Responsabile dei Processi di erogazione dei Servizi)		Carla Cioci
<b>Segreteria Generale-Centralino</b>		Francesca Macaluso
<b>Responsabile Servizio Sicurezza e Protezione</b>	<b>(RSSP)</b>	Carla Cioci

### **Risorse Strutturali**

#### **AULA N. 1- Teoria-Pratica**

Lettore DVD	1
Televisore	1
Specchi a muro	3
Poltrone da trucco	9
Mensole per trucco	3
Tavolini manicure-riscostr. Unghie	9

#### **AULA N. 2- Aula Teoria**

Computers	9
Stampante	1

#### **AULA N. 3 Laboratorio**

##### **ATTREZZATURE PRESENTI:**

Sterilizzatori quarzo 2 - Sterilizzatore uv 1 -  
Elettrodepilatore 1 - Vaporizzatori 6 - Lenti a luce  
fredda 9 - Alta frequenza 1- Disincrostante 1- Scaldaparaffina 1 - Elettrostimolatore 1 - Aspiracomodoni 1 -  
Scaldacera a freddo 5 - Lampade Afma cromate 4.  
7 Carrelli- 11 lettini - 09 sgabelli

La Carta di Qualità è consultabile attraverso il sito Internet istituzionale [www.nuovasteticamedica.com](http://www.nuovasteticamedica.com), è disponibile in segreteria per la visione da parte dei potenziali allievi ed è consegnata all'atto dell'iscrizione.

## **Livello Operativo e Standard di Qualità**

### **Fattori di Qualità**

La Scuola ha deciso di adottare un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2008, al fine di assicurare ai propri Clienti un adeguato livello di qualità dei corsi realizzati, garantendo altresì una soddisfacente tendenza al miglioramento delle performance gestionali, assicurando il continuo rispetto delle prescrizioni legislative e normative in vigore. Il Sistema di Gestione della Qualità, la cui struttura è descritta nel Manuale e nelle correlate procedure operative, presidia l'operato dell'organizzazione nella sua globalità.

La Direzione (AU) si assume l'impegno della corretta applicazione del SGQ; in tale compito egli è coadiuvato dal RQ, il quale ha autorità adeguata a garantire il pieno rispetto delle prescrizioni contenute nel Manuale della Qualità.

Poiché inoltre, il miglioramento continuo come strumento di crescita è possibile unicamente con l'impegno di tutto il personale, la Direzione si impegna a coinvolgere ed a sostenere con continuità l'operato di tutti per il rispetto delle regole e il perseguimento degli obiettivi di qualità, in particolare nell'assicurare che i requisiti dei Clienti/Committenti siano definiti e soddisfatti, al fine di accrescere la soddisfazione degli stessi.

Di seguito, la direzione ha stabilito la politica e gli obiettivi per la qualità da perseguire. Periodicamente, almeno due volte l'anno, saranno effettuati appositi riesami /check-point per valutare l'applicazione del SGQ, i risultati ottenuti e l'efficacia di quanto predisposto per il raggiungimento degli obiettivi ed accertare che le risorse impegnate siano adeguate alle necessità sotto il profilo professionale e tecnologico.

### **Attenzione focalizzata al cliente**

La Scuola si impegna affinché il livello finale di apprendimento sia qualitativamente ineccepibile per la soddisfazione dello stesso.

Il raggiungimento dei requisiti è garantito dall'adozione del SGQ conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008; tra l'altro, l'attenzione focalizzata al cliente, che contraddistingue tutti i processi della Scuola, si evidenzia nella preventiva definizione e nel successivo riesame dei requisiti relativi al servizio, nonché nel monitoraggio della realizzazione della qualificazione dei clienti. Tali fasi rappresentano una parte dell'impegno della Scuola nella soddisfazione dei requisiti dello stesso.

### **Politica della qualità**

#### **Scopo**

La politica per la qualità, documentata, illustrata al personale ed affissa in bacheca, ha lo scopo di essere una guida per i processi decisionali che si manifestano nella Scuola fornendo, con indirizzi ben identificati e specificati, l'ambito entro il quale devono essere definiti gli obiettivi per la qualità che i diversi livelli della Scuola devono perseguire.

#### **Principi**

I principi permanenti che stanno alla base della politica per la qualità della Scuola, enunciati sinteticamente, prevedono la condivisione, il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale per l'efficace attuazione del sistema di gestione per la qualità secondo i requisiti presenti nella norma ISO 9001: 2008.

Alla base della politica della qualità della Scuola sono:

- la soddisfazione delle parti interessate, dove per parti interessate si intendono i clienti, il personale, l'ambiente e la società dove opera la Scuola, i fornitori e la Dirigenza della Scuola.
- Il rispetto dei requisiti di direttive, norme, regolamenti e leggi applicabili
- Il coinvolgimento di tutto il personale
- Il miglioramento continuo
- L'efficacia e l'efficienza nella realizzazione dei servizi

Sulla base dei suddetti principi, la direzione elabora gli obiettivi da perseguire assegnandoli alle funzioni responsabili, ne tiene sotto controllo l'andamento e ne misura i risultati in occasione del riesame di fine anno.

### **Pianificazione**

## **Obiettivi**

Gli obiettivi che ogni anno la Scuola si propone di raggiungere sono espressi nel documento "Allegato A al Verbale del riesame della direzione", emesso dalla Direzione in occasione del Riesame, di inizio anno scolastico; al riguardo il riesame consiste in una rimodulazione, integrazione o totale revisione dei medesimi. Infatti, ad ogni inizio anno scolastico (da settembre ad agosto del successivo anno) viene emessa una tabella estesa degli obiettivi della direzione, che esplicita quali risultati l'Azienda intenda raggiungere nell'anno scolastico in corso. Per la verifica dei risultati viene emessa, altresì, al termine dell'anno scolastico una tabella di validazione/monitoraggio e raggiungimento degli obiettivi.

Tali obiettivi sono espressi in termini di risultati da raggiungere e da misurare e di traguardi temporali da rispettare, e sono trasmessi ai livelli organizzativi interessati per il loro conseguimento. In apposito documento di pianificazione, gli obiettivi sono espressamente individuati e assegnati alle risorse competenti, per conseguire il miglioramento del SGQ e la qualità del servizio, coerenti con i principi della Politica della qualità.

Tali obiettivi vengono inoltre esplicitati e definiti a livello di singoli processi o di funzioni interessate. Tutti gli obiettivi vengono inoltre monitorati per mezzo di idonei indicatori che consentono di valutare i risultati raggiunti e di raffrontarli con i valori attesi.

La Scuola, pertanto, assicura che siano anche disponibili, le risorse necessarie per un efficace conseguimento degli obiettivi per la qualità sopra definiti a tutti i livelli.

Qualora, in fase di riesame, tali obiettivi fossero modificati, saranno poste in essere tutte le azioni necessarie per assicurare l'efficace conseguimento dei nuovi obiettivi della Scuola e per la qualità.

## **Pianificazione del sistema di gestione per la qualità**

La pianificazione è svolta dalla Scuola analizzando in modo puntuale e sistematico i seguenti aspetti/obiettivi:

- gli obiettivi per la qualità individuati;
- le aspettative dei Clienti ed i requisiti contrattuali;
- i requisiti di tipo cogente (leggi, norme, ecc.);
- le opportunità di miglioramento individuate in sede di riesame, anche attraverso l'analisi dei dati storico-statistici raccolti con riferimento ai progetti eseguiti in precedenza.

La Scuola, con il MQ, ha individuato i processi relativi al sistema di gestione per la qualità, ha definito gli obiettivi e individuato le risorse necessarie per raggiungerli. Tale attività di pianificazione comprende la definizione puntuale nel cap. 04 e 05 del MQ ed in apposito documento di pianificazione delle attività con relative responsabilità e modalità che l'organizzazione deve mettere in atto per raggiungere gli scopi prefissati, la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo del SGQ e per il relativo monitoraggio, utile alla pianificazione successiva.

La direzione assicura attraverso adeguata pianificazione che eventuali aggiornamenti del SGQ avvengano in condizioni controllate. Al riguardo, se le modifiche da apportare al sistema riguardano modalità che hanno influenza sulla qualità del servizio, RGQ provvede a gestire il cambiamento con un piano della qualità specifico.

In particolare, al fine di perseguire gli obiettivi summenzionati, la Scuola adotta i seguenti strumenti di pianificazione e programmazione:

- pianificazione delle attività e delle risorse per l'attuazione degli obiettivi;
- programmazione dei lavori, con definizione degli obiettivi temporali sottesi all'esecuzione dei progetti;
- schedulazione delle risorse umane, infrastrutturali ed economiche;
- programmazione degli approvvigionamenti, riferita alla definizione, di concerto con i fornitori, dei tempi di approntamento e di consegna dei prodotti/servizi ordinati;
- la programmazione degli interventi manutentivi sui mezzi impiegati nelle attività e sulle attrezzature;
- la pianificazione delle attività di aggiornamento su leggi e norme in materia di gestione formativa, tutela dei dati personali, sicurezza, personale e gestione delle gare di aggiudicazione dei corsi di formazione per il committente pubblico;

- pianificazione e programmazione delle azioni di miglioramento, attraverso un'analisi puntuale delle azioni correttive/preventive da porre in essere.

#### **Responsabilità, autorità**

La Scuola, per la tipologia di servizi che eroga e per la dimensione del mercato che intende fornire si è strutturata in modo semplice ma adeguato, al fine di assicurare il corretto ed efficace svolgimento di tutte le attività che hanno influenza sulla qualità del servizio.

La direzione ha definito in tale documento le funzioni che operano e le loro responsabilità rappresentando anche in forma grafica l'organigramma funzionale della Scuola riportato nella parte finale della Carta di Qualità.

#### **Comunicazioni**

Le comunicazioni avverranno con le seguenti modalità:

##### Comunicazioni generali:

tramite affissione nelle bacheche della scuola e, nel caso, a mezzo pubblicazione in internet oppure tramite circolari a mano o e-mail.

##### Le comunicazioni personali avverranno:

Tramite telefono – posta ordinaria – posta raccomandata – e-mail.

## **Strumenti di verifica**

Scopo del MQ è quello di fornire tutte le informazioni necessarie al monitoraggio, al controllo e alle misurazioni relativi al SGQ, ai processi ed ai servizi e fornire le indicazioni relative al miglioramento attuato dalla Scuola per il proprio SGQ, in particolare:

- Monitoraggi della soddisfazione del cliente
- Audit interni
- Monitoraggi dei processi
- Monitoraggi e misurazioni sui servizi
- Gestione delle non conformità
- Analisi dei dati
- Azioni correttive e azioni preventive.

## **Generalità**

La Scuola effettua una costante attività di monitoraggio, misurazione e di analisi, della soddisfazione del cliente, del Sistema di Gestione della Qualità, dei processi e dei servizi in un'ottica di sviluppo e di perseguimento del miglioramento continuo. Le finalità della organizzazione sono, in particolare, quelle di:

- definire la metodologia e le responsabilità di misurazione della "Soddisfazione del Cliente", al fine di focalizzare le differenze tra Qualità Attesa e la Qualità Percepita, nella prospettiva di una ricerca continua della soddisfazione del Cliente;
- definire le modalità e le responsabilità per la pianificazione e l'effettuazione degli audit interni, finalizzati a fornire una valutazione oggettiva sul funzionamento e l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità e sulla conformità del sistema stesso con le norme di riferimento con evidenziazione e gestione delle difformità eventualmente rilevate;
- definire le modalità e le responsabilità per la pianificazione e l'effettuazione dei controlli e monitoraggi dei processi e delle attività ad essi legati;
- definire le modalità e le responsabilità per la pianificazione e l'effettuazione dei controlli su materiali e sui servizi erogati;
- definire i criteri, i metodi e le responsabilità inerenti l'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità che possono manifestarsi nel corso delle attività di erogazione dei servizi. Tali non conformità rappresentano delle difformità oggettivamente riscontrate nel funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- definire dei criteri, dei metodi e delle responsabilità per l'identificazione e successiva attuazione, delle azioni correttive e preventive, al fine di eliminare le non conformità e le cause che le hanno ingenerate, garantire un corretto ed efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, e fare in modo che la Scuola operi assicurando costantemente il rispetto dei propri obiettivi di qualità, nel pieno soddisfacimento dei Clienti e delle altre parti interessate;

I capitoli che seguono definiscono i criteri applicativi adottati dalla Scuola.

## **Monitoraggi e misurazioni**

### **Soddisfazione del cliente**

La Scuola si è dotata di un sistema di raccolta dati relativi ai rapporti che la stessa intrattiene con i propri clienti per valutare il livello di qualità che essi percepiscono del servizio fornitogli.

Tale sistema prevede il rilevamento di alcuni indici di giudizio espressi direttamente dal cliente. Al riguardo è stato predisposto un apposito registro dei reclami e delle segnalazioni dai clienti-utenti ed un questionario di soddisfazione che gli utenti dei corsi e i fruitori dei servizi della Scuola mirano al rilevamento della qualità percepita sul servizio reso dalle funzioni e dai settori aziendali.

## **Audit Interni**

### **Pianificazione del processo di Audit**

Ad ogni inizio anno RQ prepara il piano degli audit interni, lo verifica, lo fa approvare da AU e lo gestisce nel periodo previsto.

La pianificazione degli audit per frequenza, funzioni e relativo livello di approfondimento è proposta da RQ ed approvata da AU in base:

- allo stato del sistema in relazione alle non conformità rilevate durante i precedenti audit o a seguito di reclami dei clienti o in seguito a problemi rilevati dall'interno;
- all'importanza delle attività in svolgimento;
- alla disponibilità del personale a ciò qualificato.

La programmazione, approvata da AU, è definita nell'apposito modulo per un anno, a completamento di tutte le aree. Ad ogni audit interno lo stato di avanzamento del programma è aggiornato sistematicamente e viene riesaminato in funzione dei risultati ottenuti e delle problematiche riscontrate per confermare o meno la frequenza e l'estensione delle aree ancora da valutare.

### Livello preventivo

Come previsto nel capitolo 5.6 del MQ, nel corso dell'anno sono effettuate da AU, i Responsabili di funzione e RQ riunioni per analizzare la relazione predisposta da RQ e riesaminare l'applicazione e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Da tali riunioni possono scaturire azioni preventive di sistema, di servizio o di processo.

Le azioni preventive sono formalizzate nei moduli Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva e registrate anch'esse nel modulo Registro azioni correttive e preventive perché RGQ ne tenga sotto controllo lo stato di chiusura.

Le azioni preventive possono riguardare aggiornamenti del sistema di gestione qualità, modifiche al processo, adeguamento di risorse, definizione di piani di addestramento etc. Esse sono seguite da RQ e valutate in termini di efficacia in occasione dell'analisi dei dati unitamente agli altri dati.

Di seguito si schematizzano in sintesi i processi per definire le attività, i documenti di input/output, le responsabilità, gli obiettivi e le misurazioni degli stessi.

Documenti di in-put	Descrizione attività	Funzione respons. attività	Obiettivo e criterio di misurazione	Documenti di out-put
Documenti di in-put: Rapporti di NC, Reclami, Relazione dei risultati delle analisi dati	Attivazione controllo AC/AP e	RQ	Obiettivo: Predisposizione di AC/AP che raggiungano i risultati attesi  Misurazione: Efficacia delle AC/AP	Registrazioni delle AC/AP chiuse. Registrazioni dei risultati delle misurazioni.

### Condizioni di trasparenza

La presente carta della qualità dei servizi validata sia dalla Direzione che dal Responsabile del processo di gestione della qualità viene diffusa mediante le seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede della Scuola
- Pubblicazione sul proprio sito web
- Disponibilità per le aspiranti allieve che si presentano alla segreteria didattica
- Consegna di copia alle allieve iscritte
- Consegna di copia al personale docente del corso (inserito nell'elenco fornitori qualificati)

La presente carta della qualità è revisionata con frequenza annuale da parte del Responsabile Qualità ed è sottoposta ad approvazione dell'Amm.re Unico.

### **Descrizioni delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi**

In Sede è presente, in bacheca, un organigramma nominativo.

#### **Definizione dei ruoli**

Le risorse individuate dalla direzione e identificate dalle abbreviazioni in organigramma, hanno la responsabilità di rendere operativi i processi che, descritti nel capitolo successivo, consentono l'erogazione dei servizi in conformità a quanto stabilito dalla politica della qualità, dal MQ, dalle procedure operative, dalle istruzioni e dalle norme e leggi applicabili nell'ambito dell'applicabilità del sistema di gestione per la qualità definito nel presente documento.

Di seguito si descrivono le responsabilità essenziali attribuite alle funzioni della Scuola rimandando ai maggiori dettagli al Mansionario Aziendale ed alle singole procedure.

### **Risorse Professionali**

<b>Amministratore Unico</b>	<b>(AU)</b>	<b>Cioci Carla</b>
<b>Rappresentante della Direzione</b> <i>(Responsabile del Processo di Direzione)</i>	<b>(RDD)</b>	<b>Paola Greci</b>
<i>(Responsabile dei Processi di gestione economica e Amministrativa)</i>		<b>Stefano Rocchi</b>
<b>Responsabile Qualità</b>	<b>(RQ)</b>	<b>Sabrina Ferraglioni</b>
<i>(Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni)</i> <i>(Responsabile dei Processi di Progettazione)</i>		<b>Sabrina Ferraglioni</b>
<b>Direttore Didattico</b> <i>(Responsabile dei Processi di Erogazione dei Servizi)</i>		<b>Cioci Carla</b>
<b>Segreteria Generale-Centralino</b>		<b>Francesca Macaluso</b>
<b>Responsabile Servizio Sicurezza e Protezione</b>	<b>(RSSP)</b>	<b>Cioci Carla</b>

*Gli incarichi riportati in rosso sono gli incarichi corrispondenti previsti dalla normativa regionale in merito all'Accreditamento*

## Amministratore Unico (AU)

Le responsabilità dell'AU sono:

- Definire Impegno, Risorse, Politica, Obiettivi, Strategie;
- Riesaminare il SGQ;
- Organizzare il miglioramento;
- Gestire i rapporti con i clienti-utenti;
- Approvare l'intervento di eventuali consulenti esterni, gestendo e coordinando le trattative;
- Approvare le lettere d'incarico e di collaborazione
- Approvare il Manuale della Qualità, nonché tutto ciò che riguarda il Sistema Qualità, sulla base delle direttive emanate da RQ;
- Identificare e risolvere i problemi inerenti la Qualità previo il parere del RQ;
- Collaborare con il RQ per l'attuazione e l'adeguatezza del SGQ;
- Assistere e fornire il supporto per le attività attinenti il SGQ;
- Decidere e Verificare l'attuazione delle azioni correttive (AC);
- Approvare il Piano delle Verifiche Ispettive Interne
- Esaminare sistematicamente la documentazione relativa a NC, Verifiche Ispettive, reclami e informazioni di ritorno dai Clienti al fine di rilevare situazioni pregiudizievoli per la Qualità;
- Curare l'archiviazione dei documenti di propria competenza;
- Provvedere all'approvazione delle procedure redatte da RQ;
- Accertarsi di dati, informazioni, vincoli tecnici e legislativi inerenti la Scuola;
- Verificare i documenti che faranno parte del futuro contratto al fine di evidenziare incongruenze, imprecisioni, errori, scostamenti da quanto indicato in offerta;
- Gestire eventuali incongruenze dei documenti contrattuali;
- E' il responsabile delle decisioni importanti
- E' il Rappresentante legale dell'Organizzazione
- Garantisce il funzionamento della Scuola ed il raggiungimento dei risultati previsti per le sue attività.
- Fissa gli obiettivi generali e per singolo Processo.
- Sovrintende alla gestione operativa dell'Istituto attraverso la diretta supervisione di tutti gli aspetti di primaria importanza:
  - Amministrazione
  - Acquisti
  - Organizzazione Didattica
  - Qualità
- Analizza le nuove tendenze del settore per cogliere tempestivamente opportunità/esigenze attraverso l'erogazione di prodotti innovativi e competitivi tali da permettere una continua espansione sul mercato.
- Assicura il controllo dei flussi economici.
- Analizza e decide le possibili alternative per il reperimento di eventuali risorse finanziarie per la sopravvivenza e lo sviluppo della Azienda mettendola nelle condizioni di poter cogliere le opportunità e far fronte alle necessità/minacce provenienti dall'ambiente esterno.
- Coordina tutte le attività di vendita dei servizi definendo le linee direttive, i prezzi e le strategie.
- Definisce le politiche commerciali da perseguire in termini di tipologia di clienti,utenti, ecc.
- Formalizza e cura la distribuzione delle indicazioni operative relative alla gestione direzionale.
- Gestisce i reclami.
- Assicura la tempestiva rilevazione contabile di tutti i fatti di gestione.
- Gestisce la fatturazione per la prestazione dei servizi dell'Azienda.
- Effettua il controllo della necessità finanziarie a breve e medio termine
- Mantiene i rapporti con le banche ed istituti di credito

### **Rappresentante della Direzione – RDD (Responsabile Processo di Direzione):**

Le responsabilità del Rappresentante della Direzione (RD) sono:

- Rappresentare la direzione riguardo la predisposizione, il controllo, l'applicazione e l'aggiornamento del sistema di gestione per la qualità;
- Verificare l'applicazione e l'avanzamento della Qualità;
- Definire le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificare, gestire e Coordinare le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisiona la gestione ed il miglioramento del servizio;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con le allieve;
- Si occupa della Valutazione e dello sviluppo delle risorse umane;
- Si occupa della Gestione delle relazioni con gli Enti ed attori locali;
- Si occupa della Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura
- Effettua la contabilità interna ordinaria.

### **Direttore Didattico**

**(Responsabile Processo di Erogazione Servizi):**

Ha la responsabilità di :

- Curare direttamente le attività inerenti ai servizi collaterali offerti, quali ad es. partecipazioni ad eventi extrascolastici;
- tenere sotto controllo le attività complementari della Scuola dal punto di vista della programmazione delle aule;
- tenere sotto controllo le proprietà del cliente;
- occuparsi dell'assistenza ai clienti della propria area;
- predisporre i locali;
- coordinare l'attività di docenza effettuata dai docenti
- collabora nella ricerca e selezione delle risorse umane da assumere;
- predisporre le schede del personale in collaborazione con RQ
- provvede alla archiviazione della documentazione relativa ai corsi di addestramento del personale;
- Si occupa del controllo sulla rendicontazione dei progetti da fornire all'Ente per verificarne la completezza;
- Mantenere i rapporti con i professionisti esterni per le attività di consulenza.
- Coordina i vari corsi di formazione garantendone la supervisione e l'erogazione secondo specifici criteri di qualità e requisiti dettati dalla Regione
- Intrattiene rapporti con gli insegnanti e con gli allievi al fine di rilevare ogni possibile malumore o opportunità di miglioramento dell'Organizzazione
- Elabora e rende effettivi i programmi scolastici annuali, rispettando le direttive e le indicazioni regionali in merito
- Elabora il Calendario Scolastico
- Si occupa del Marketing e della promozione della scuola

### **Responsabile Qualità (RQ)**

**(Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni)**

**(Responsabile Processo di Progettazione):**

E' responsabilità del Responsabile Processo di Progettazione:

- Predisposizione dell'attività di progettazione attraverso le nomine del gruppo di progetto.
- Curare i rapporti con eventuali progettisti esterni per la realizzazione dei progetti di corsi di formazione;
- Verificare l'operato dei docenti per le attività dei corsi;
- Collaborare con il Direttore Didattico per la gestione della documentazione di progetto;
- Occuparsi del controllo sulla rendicontazione per i corsi;
- selezionare i progettisti interni ed affidare loro gli incarichi;

- Assicurare riesami della progettazione, effettuati insieme ai docenti inseriti in EF aziendale;
- Supervisione sul servizio erogato attraverso la valutazione della qualità dell'attività in erogazione. In particolare, tale valutazione è compiuta analizzando: l'apprendimento nozionistico e pratico di quanto approfondito durante il corso, la valutazione della soddisfazione dell'utenza e della ricaduta occupazionale dei partecipanti.
  - ✓ Risponde delle sue attività al Rappresentante della Direzione
  - ✓ Garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del SQ
  - ✓ Emette, distribuisce, archivia, aggiorna la documentazione del SQ
  - ✓ Partecipa all'analisi delle non conformità e alla definizione degli interventi per il loro trattamento
  - ✓ Propone, in collaborazione con i responsabili delle diverse attività, le azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause delle non conformità
  - ✓ Assicura la pianificazione e l'esecuzione dell'attività di audit sul SQ
  - ✓ Propone alla Direzione le azioni di miglioramento del SQ
  - ✓ Verifica l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive
  - ✓ Collabora alla qualifica e valutazione dei fornitori aziendali
  - ✓ Raccoglie, analizza ed elabora i dati relativi alle non conformità rilevate sui prodotti, sui processi e sul SQ

Ha la responsabilità di :

- curare l'analisi dei fabbisogni territoriali ricorrendo alle apposite procedure e fonti,
- collaborare con il Direttore Didattico per l'elaborazione dei Corsi che soddisfano la richiesta di fabbisogno;
- Utilizzare i giusti canali per le comunicazioni generali e singole.

**Segreteria- Centralino:**

Ha la responsabilità di :

- Curare i contatti e l'accoglienza delle allieve
- Curare la tenuta dei registri e l'orario dei docenti
- Smista le telefonate in entrata ed in uscita
- Smista i fax in entrata ed in uscita
- Prepara, su direttive del Direttore Didattico, i documenti relativi all'erogazione dei corsi di formazione (avvisi, calendario, ect.)
- Intrattiene i rapporti con la Provincia di Roma e con la Regione Lazio per l'espletamento delle attività relative al rilascio dell'autorizzazione scolastica.
- Controlla la merce di magazzino ed effettua gli ordini di prodotti, ai fornitori inseriti nell'elenco fornitori qualificati

**(Responsabile processo economico-amministrativo)**

Le responsabilità del Responsabile Amministrativo sono:

L'amministrazione ha in generale, i compiti di gestione amministrativa, contabile, patrimoniale e finanziaria :

In particolare la funzione ha il compito di:

- coordinare e gestire la contabilità generale, le registrazioni contabili, la redazione di bilanci, etc.;
- verificare la situazione creditoria-debitoria, gestione cassa, tutela dei crediti;
- adempiere agli obblighi tributari e fiscali;
- effettuare analisi e verifiche della documentazione amministrativa e della fatturazione;
- cura gli adempimenti fiscali e previdenziali del personale;
- elabora il calcolo e liquida le paghe e gli stipendi del personale, sulla base degli accordi contrattuali e della politica retributiva definita dalla Scuola;

**Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione**

Attua le misure previste dalla normativa vigente in materia di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

### Compiti e responsabilità

Il RSPP provvede:

- a) all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- b) ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure
- c) ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- d) a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- e) a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- f) a fornire ai lavoratori le informazioni:

1. sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi alla attività della impresa in generale;
2. sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro;
3. sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure relative al primo soccorso e alla prevenzione incendi
4. sui nominativi del responsabile e degli addetti del servizio di prevenzione e protezione, e del medico competente.
5. sui rischi specifici cui è esposto in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni aziendali in materia;
6. sui pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;
7. sulle misure e le attività di protezione e prevenzione adottate.

### **Erogazione corsi di formazione- docenti:**

La formazione viene erogata da insegnanti qualificati, fornitori esterni all'azienda, debitamente qualificati in base alla loro professionalità, esperienza, capacità.

Gli insegnanti provvedono all'effettiva erogazione del corso di formazione agli studenti, in base alle direttive ed agli accordi intrapresi con il Direttore Didattico.