



## “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”

Con il presente documento la FORMES si pone come obiettivo di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai committenti e beneficiari ispirandosi a criteri e principi di efficacia e di trasparenza.

La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che l’Ente impiega sia a livello interno per garantire il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia verso l’esterno a favore dei committenti e beneficiari.

### “Livello strategico”

#### POLITICA DELLA QUALITÀ

MISSION	<p>FORMES promuove, coordina ed attua iniziative per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● la qualificazione e la specializzazione di estetiste;</li> <li>● la formazione, la qualificazione e l’orientamento professionale dei giovani per il loro inserimento nel mondo del lavoro;</li> <li>● il miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, elevandone la loro formazione culturale generale.</li> </ul>
---------	--

#### IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione, quotidianamente, si impegna a guidare l’Azienda con il Sistema di Gestione per la Qualità; qualità intesa come piena soddisfazione dei Clienti.

In particolare, la Direzione si impegna a:

- ✓ Comunicare all’organizzazione l’importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente e a quelli cogenti applicabili;
- ✓ Stabilire la Politica per la Qualità;
- ✓ Assicurare che siano definiti gli obiettivi per la Qualità;
- ✓ Assicurare la disponibilità delle risorse;
- ✓ Riesaminare, una volta l’anno, il sistema implementato.

La nostra Azienda ha una priorità assoluta: il Cliente.

Il Cliente è la misura di tutto ciò che si fa nella nostra Azienda.

La priorità “Cliente” è espressa da quattro punti fondamentali:

#### IMPEGNO DELLA DIREZIONE IN FUNZIONE DEI BISOGNI ED ASPETTATIVE DEL SISTEMA COMMITTENTE/BENEFICIARI

1. Nella nostra Azienda non vi è criterio decisionale superiore a quello della “soddisfazione del Cliente prima di tutto”
2. Tutti i processi aziendali devono essere orientati alla soddisfazione del Cliente, soddisfazione che deve essere continuamente monitorata
3. Non deve essere svolta nessuna attività che non abbia un Cliente e non crei valore aggiunto per un Cliente
4. Dato che i bisogni dei Clienti aumentano e cambiano continuamente, ogni persona deve essere attiva in un processo di miglioramento continuo.

Nella nostra Azienda perseguiamo la soddisfazione del Cliente mediante:

1. contatti quotidiani con i nostri allievi;

2. la somministrazione, al termine di ciascun corso formativo, di un questionario di *Customer Satisfaction*;
3. il riesame dei requisiti relativi al servizio che implica una serie di azioni preventive nella fase di progettazione dove vengono analizzati i problemi connessi con il servizio da fornire.

<p style="text-align: center;">IMPEGNI PER LA POLITICA DELLA QUALITA'</p>	<p>L'obiettivo che la nostra Scuola intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del Cliente mediante un consolidamento della propria <i>leadership</i> perseguendo un continuo miglioramento della qualità.</p> <p>La nostra Scuola definisce la <i>qualità</i> come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Massima attenzione alla preparazione degli allievi, mediante controlli continui da parte dei docenti, anche mediante l'ausilio di appositi test scritti;</li> <li>✓ Svolgimento di programmi formativi ampi, esaurienti, aggiornati, per una completa ed efficace preparazione degli allievi;</li> <li>✓ Partecipazione degli allievi a <i>stage</i> e manifestazioni esterne di rilevanza nazionale;</li> <li>✓ Assistenza personalizzata agli allievi, soprattutto in caso di difficoltà;</li> <li>✓ Creazione di opportunità lavorative per gli allievi al termine dei corsi, grazie innanzitutto al "buon nome" della Scuola;</li> <li>✓ Consulenza agli allievi, di natura fiscale e normativa, al termine dei corsi di formazione.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">STRUMENTI E MODALITA' DI DIFFUSIONE E COMPRESIONE POLITICA AI VARI LIVELLI AZIENDALI</p>	<p>La Direzione Generale assicura l'attivazione di un adeguato processo di comunicazione all'interno dell'organizzazione e la costante comunicazione inerente all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.</p> <p>La Direzione Generale promuove semestralmente una riunione informativa tra tutti i responsabili di Area ed i docenti, durante la quale vengono comunicati gli obiettivi raggiunti o ancora da raggiungere, vengono definite azioni di miglioramento ed avvengono proficui scambi di informazioni inerenti al Sistema di Gestione per la Qualità.</p> <p>Al fine di tenere fede agli impegni presi, la FORMES si propone di raggiungere obiettivi misurabili riportati in un apposito allegato consultabile presso la sede della Scuola.</p> <p>Gli obiettivi della qualità sono periodicamente riesaminati e approvati dalla Direzione, al fine di verificare l'adeguatezza della politica perseguita. I risultati sono comunicati ai responsabili delle varie funzioni al fine di sensibilizzare tutto il personale.</p> <p>La FORMES si impegna affinché tutti i livelli e le funzioni dell'organizzazione perseguano gli obiettivi stabiliti al fine di ottenere un costante miglioramento degli stessi.</p>

## “Livello organizzativo”

### INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

AREE DI ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"><li>● Formazione continua</li><li>● Formazione superiore</li></ul>
DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI	<ul style="list-style-type: none"><li>● Responsabile del processo di direzione</li><li>● Responsabile del processo economico-amministrativo</li><li>● Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</li><li>● Responsabile del processo di progettazione</li><li>● Responsabile del processo di erogazione dei servizi</li></ul>
DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI	<p>La Direzione Generale, per aumentare la soddisfazione dei Clienti, individua e mette a disposizione, tempestivamente, tutte le risorse che si rendono necessarie per attuare e mantenere efficace il Sistema di Gestione per la Qualità, mediante l'assegnazione di risorse umane e mezzi adeguati alle attività formative.</p> <p>Nella nostra Azienda, per infrastrutture si intendono principalmente, ma non esclusivamente: attrezzature ed apparecchiature, tecnologie dell'informazione e della comunicazione, servizi di supporto.</p> <p>L'Elenco delle attrezzature e delle apparecchiature è costantemente aggiornato ed è contenuto in un'apposita registrazione del Manuale di Gestione Qualità (ELA 000).</p> <p>La Direzione Generale, in collaborazione con tutti i responsabili di area, definisce annualmente le infrastrutture necessarie per lo svolgimento dei corsi, in base al numero di allievi previsto e considerando le esigenze e le aspettative espresse.</p> <p>Ai fini del rispetto dei requisiti di accreditamento, la FORMES tiene sotto controllo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ impianti elettrici, di illuminazione e di messa a terra</li><li>■ impianti termici di riscaldamento/ condizionamento</li><li>■ estintori</li><li>■ arredi delle aule</li></ul>
DICHIARAZIONE DI IMPEGNO	<p>La Direzione si impegna a consegnare, insieme con la presente Carta di qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche dello specifico servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva</p>

## “Livello operativo”

### Fattori di qualità

<p>ELEMENTI DA PRESIDARE IN RELAZIONE ALLA GESTIONE DELLA QUALITA'</p>	<p><b>1. Ambito: Formazione professionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gradimento degli allievi in relazione al servizio offerto</li> <li>• Tasso di abbandono</li> <li>• Tasso di partecipazione</li> <li>• Tasso di ammissione agli esami</li> <li>• Voto medio agli esami</li> <li>• Tasso di occupazione</li> </ul> <p><b>2. Altri indicatori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclami dei clienti</li> <li>• Non conformità sui materiali acquistati</li> </ul>
--	--

Fattore di qualità	Indicatori	Criterio di misurazione
<p><b>DESCRIZIONE DEI CRITERI DI MISURAZIONE</b></p>	Gradimento degli allievi	Media del gradimento espresso dagli utenti mediante questionario con possibilità di risposte da 0 a 10
	Tasso di abbandono	Abbandoni/Allievi iscritti
	Tasso di partecipazione	(Ore realizzate x allievi al termine) / (Ore autorizzate x allievi autorizzati)
	Tasso di ammissione agli esami	Ammessi agli esami/Allievi autorizzati
	Voto medio agli esami	Media dei voti conseguiti agli esami di fine corso
	Tasso di occupazione	Opportunità lavorative create (a 6 mesi dalla qualifica o specializzazione)
	Reclami dei clienti	Numero di reclami / numero di clienti
	Non conformità sui materiali acquistati	Numero di N.C. / numero di consegne effettuate

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore</b>	<b>Criterio</b>
<b>DESCRIZIONE DEGLI SPECIFICI OBIETTIVI DI QUALITA'</b>	<b>Gradimento degli allievi</b>	<b>Superiore a 8,5</b>	<b>Voto compreso tra 0 e 10</b>
	Tasso di abbandono	Inferiore al 5 %	
	Tasso di partecipazione	Superiore al 70 %	
	<b>Tasso di ammissione agli esami</b>	<b>Maggiore del 90%</b>	
	<b>Voto medio agli esami</b>	<b>Superiore a 56</b>	<b>Voto compreso tra 36 e 60</b>
	<b>Tasso di occupazione</b>	<b>Superiore al 70%</b>	
	Reclami dei clienti	Meno del 3 %	
	Non conformità materiali acquistati	Meno del 3 %	

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<b>DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI RILEVAZIONE DEI DATI NELL'UNITA' DI TEMPO</b>	Gradimento degli allievi	Al termine del percorso formativo
	Tasso di abbandono	Annuale
	Tasso di partecipazione	Annuale
	Tasso di ammissione agli esami	Annuale
	Voto medio agli esami	Annuale
	Tasso di occupazione	Annuale
	Reclami dei clienti	Annuale
	Non conformità materiali acquistati	Annuale

**Esempio descrittivo raggiungimento degli specifici obiettivi di Qualità;  
II anno Acconciatori CRS 1348.3/01 – DPG 009/183 del 18/09/2019**

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore</b>	<b>Criterio</b>
<b>DESCRIZIONE DEGLI SPECIFICI OBIETTIVI DI QUALITA'</b>	<b>Gradimento degli allievi</b>	<b>Superiore a 8,5</b>	<b>Voto medio 10</b>
	Tasso di abbandono	0%	0%
	Tasso di partecipazione	100%	100%
	<b>Tasso di ammissione agli esami</b>	<b>100%</b>	100%
	<b>Voto medio agli esami</b>	<b>Superiore a 56</b>	<b>Media voto 60</b>
	<b>Tasso di occupazione</b>	<b>Superiore al 70%</b>	Contatto telefonico informale e passaparola da altre allieve – nessun riscontro certificato
	Reclami dei clienti	Meno del 3 %	0%
	Non conformità materiali acquistati	Meno del 3 %	0%

### “Livello preventivo”

<b>DISPOSITIVI A TUTELA DEI BENEFICIARI</b>	<b>GARANZIE E TUTELA DEI BENEFICIARI</b>	Appositi Moduli e Registrazioni del Manuale di Gestione Qualità regolano i Processi relativi al Cliente individuando le azioni e le responsabilità nelle seguenti fasi: 1. Ricezione della richiesta 2. Riesame del contratto
	<b>CLAUSOLA DI GARANZIA DELL'UTENTE</b>	L'allievo viene informato dei suoi diritti e dei doveri mediante la consegna, in fase di sottoscrizione del contratto, di un modulo di norme comportamentali che assume valenza di carta dei diritti.
	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	L'utente dispone, a richiesta, di un apposito modulo mediante il quale inoltrare formale reclamo alla FORMES. Il trattamento del reclamo avviene secondo quanto previsto nella procedura di Gestione delle Non Conformità
	<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	In caso di necessità si avvia un'azione correttiva con le modalità previste dalla specifica procedura prevista nel Manuale di Gestione Qualità
	<b>AZIONI PREVENTIVE</b>	La Direzione promuove ogni azione informativa volta a impedire l'insorgere di non conformità. I Responsabili delle singole Aree provvedono a segnalare ogni necessità che dovesse manifestarsi in tal senso
	<b>TUTORING</b>	Il percorso formativo dell'allievo viene costantemente monitorato dalle figure preposte (tutor) sulla base di opportuni strumenti di rilevazione quali: Monitoraggio della motivazione al corso, mediante frequenti colloqui individuali con gli allievi Questionari di gradimento Scheda periodica di giudizio allievo
	<b>FEEDBACK</b>	La FORMES controlla l'inserimento lavorativo degli allievi qualificati e specializzati per valutare l'efficacia delle azioni formative. Nello specifico, ogni domanda esterna di un allievo è registrata in un apposito modulo in cui si riferiscono i dati del richiedente e il tipo di richiesta effettuato. Nello stesso modulo si riporta anche l'esito dell'opportunità considerata

## “Condizioni di trasparenza”

<b>VALIDAZIONE DA PARTE DELLA DIREZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA</b>	<p>La validazione avviene in accordo con quanto precedentemente pianificato, allo scopo di verificare che i risultati ottenuti siano in grado di soddisfare i requisiti specifici di applicazione.</p> <p>La validazione degli elementi in uscita dai processi di progettazione è svolto, al termine di ciascun nuovo corso di formazione, al buon esito dello stesso, dopo lo svolgimento degli Esami di fine corso, ed in seguito all'analisi dei Questionari di Soddisfazione Clienti.</p> <p>Le registrazioni dei risultati delle validazioni e dell'eventuale programma di adeguamento sono conservate insieme con la documentazione relativa allo specifico corso di formazione.</p>
<b>VALIDAZIONE DA PARTE DEL RESPONSABILE QUALITA'</b>	<p>Al Responsabile GQ compete la predisposizione della revisione del Manuale o parti di esso. Il Responsabile appone la propria firma e la data per controllo sul documento relativo oggetto della revisione. La firma per redazione attiene alle funzioni specifiche o al RGQ.</p>
<b>VALIDAZIONE DA PARTE DELLA DIREZIONE DEI DOCUMENTI DEL MANUALE QUALITA' MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO</b>	<p>La Direzione verifica i contenuti dei documenti revisionati e li approva nella loro forma definitiva autorizzandone l'emissione mediante apposizione della sua firma.</p> <p>Il Manuale o i documenti revisionati vengono prodotti in forma cartacea e consegnati personalmente.</p> <p>Le modalità e i tempi di revisione avvengono almeno annualmente.</p>
<b>MODALITA' DI REVISIONE PERIODICA</b>	<p>La revisione del Manuale o parti di esso ha luogo per adeguamenti a disposizioni cogenti o alla stessa normativa ISO.</p> <p>Innovazioni o modifiche possono essere introdotte su sollecitazione dei responsabili delle diverse Aree e, comunque, previa verifica di congruenza alla Normativa di riferimento ad opera del Responsabile GQ.</p> <p>La responsabilità della revisione attiene al Responsabile GQ e al responsabile dell'Area specifica coinvolta.</p> <p>Le modalità di revisione avvengono secondo quanto previsto nell'apposita procedura del Manuale.</p> <p>Ad emissione avvenuta il Responsabile Gestione Qualità provvede alla distribuzione ufficiale del Manuale della Qualità.</p> <p>Tale attività, che riguarda solo le “copie controllate”, è gestita e formalizzata mediante un'apposita "Lista di distribuzione" su cui l'area ricevente appone la firma di avvenuta ricezione.</p>



### “Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi”

<b>Attività previste per il responsabile del processo di direzione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio</li> <li>• coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative</li> <li>• supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio</li> <li>• gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza</li> <li>• valutazione e sviluppo delle risorse umane</li> </ul>
<b>Attività previste per il responsabile dei processi economico amministrativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali</li> <li>• controllo economico</li> <li>• rendicontazione delle spese</li> <li>• gestione amministrativa del personale</li> <li>• gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> </ul>
<b>Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali</li> <li>• diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese</li> <li>• analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento</li> </ul>
<b>Attività previste per il responsabile del processo di progettazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un corso formativo</li> <li>• progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento</li> </ul>
<b>Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi (interventi formativi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificazione del processo di erogazione</li> <li>• gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione</li> <li>• gestione delle relazioni con i Clienti</li> <li>• monitoraggio delle azioni o dei programmi</li> <li>• valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento.</li> </ul>

### “Requisiti mansione Auditor interno”

L'Auditor interno, come da Manuale della Qualità, per svolgere la sua funzione deve essere in possesso di almeno 5 anni di esperienza nel Sistema di Gestione della Qualità.

### “Obbligo formativo/obbligo di istruzione”

<b>Obbligo formativo</b>	Non applicabile
--------------------------	-----------------

### “Utenze speciali”

<b>Utenze speciali</b>	Non applicabile
------------------------	-----------------

Chieti, 20 Febbraio 2023