


Premessa

L' Accademia d'Arte e Estetica Dr Gimo' che opera da diversi anni nel settore della formazione professionale, intende ottimizzare e qualificare le proprie capacità e vuole "mettere a sistema" le procedure interne ed esterne, per migliorarne la qualità e la soddisfazione finale degli utenti/clienti.

Il primo passo di questa "messa a sistema" è la predisposizione di una "*Carta della qualità*" che a partire da questo primo anno, viene annualmente elaborata, verificata e approvata dal Responsabile del Processo di Gestione della Qualità già Responsabile del Processo di Direzione.

Attraverso la predisposizione della "*Carta della qualità*" si intende introdurre all'interno dell'Ente, un efficace metodo di valutazione del sistema formativo interno che interessi tutte le aree educative e che consentirà di raggiungere i seguenti risultati di lungo periodo:

- ✓ garantire una formazione tecnica capace di coniugare i valori della cultura scientifica con quelli della cultura pratica anche nella prospettiva dell'accesso alla formazione professionale e al mondo del lavoro;
- ✓ garantire un approccio informato e consapevole delle prospettive di studio, di formazione professionale e di opportunità occupazionali;
- ✓ garantire la formazione di figure professionali altamente qualificate e l'aggiornamento e la riqualificazione di chi è già inserito nel mondo del lavoro, nella prospettiva dell'innovazione e della specializzazione;
- ✓ fornire una struttura organizzativa e gestionale flessibile che partendo dall'analisi dei mutamenti economici della società e dell'economia romana sia in grado di formulare proposte formative e di orientamento efficaci e rispondenti alle necessità reali del territorio del Comune di Roma alla luce dei nuovi scenari di crisi economica internazionale;

- 
- ✓ coinvolgere più soggetti pubblici e privati nel cambiamento;
 - ✓ fornire servizi formativi e di orientamento che considerino il cliente/utente al centro del processo progettuale di ogni fase, garantendo un'attenzione costante alle sue esigenze ed alla realizzazione di quelle circostanze che possono favorire l'apprendimento e di crescita personale;
 - ✓ attuare un costante impegno nell'innovazione di metodi e strumenti, focalizzando l'attenzione sulle relazioni fra formal, no formal ed informal learning, come sui servizi di supporto al processo formativo (analisi dei bisogni, orientamento, valutazione, accompagnamento al lavoro ecc.);
 - ✓ potenziare la qualità delle risorse professionali interne quale condizione per realizzare una elevata capacità di risposta alla pluralità di bisogni delle diverse tipologie di beneficiari.

L' Accademia d'Arte e Estetica Dr Gimo' opera da più di sette anni nel settore della Formazione Professionale autorizzata dalla Regione Lazio. E' una scuola privata in attività dal 2004, dapprima situata in via Volterra 3 e poi trasferita in via Voghera 36/39 (zona Re Di Roma) nel IX Municipio del Comune di Roma.

Il progetto formativo ha preso vita con le classi di Estetista (Qualifica, Specializzazione, Riqualficazione I° livello, Formazione Teorica), poi con i corsi di Tatuaggi e Piercing; in seguito l'Accademia è stata la prima scuola di Roma ad avere la Determinazione Regionale per il corso di Ricostruzione Unghie Artificiali (200 ore). Ha poi preso piede il "Settore Spettacolo" dell'Accademia, grazie ai corsi regionali di Attore, Aiuto Regista, Ballerino Tercicoreo, Tecnico del Suono e Programmatore Midi.

L'intento dell'Accademia d'Arte e Estetica Dr Gimo' è quello di creare una struttura polifunzionale in cui possano esistere varie attività educative e formative, poiché al normale percorso formativo dovrà seguire un'adeguata formazione professionale per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro avvalendosi della competenza e dell'esperienza maturata negli anni, permettendo agli studenti di ottenere il miglior servizio, con la chiarezza e la disponibilità apprezzata da tutti i collaboratori, dagli alunni e dalle loro famiglie.

L'Accademia, da quando ha iniziato la propria attività, si è sempre contraddistinta per l'impegno nel seguire gli allievi quotidianamente, aiutandoli nello studio ed orientandoli verso il mondo del lavoro, con particolare attenzione verso gli alunni a rischio di dispersione. La Direzione pone come obiettivo primario, in questo caso, quello di invogliare gli allievi a riprendere gli studi (od a continuarli) instaurando con loro un rapporto proficuo che permetta loro di riacquistare la fiducia necessaria nell'istituzione scolastica. Gli studenti vengono assistiti giornalmente tramite la Segreteria che comunica telefonicamente (tramite SMS) ai genitori le assenze e le eventuali attività di tirocinio e stages. Inoltre la Direzione e gli insegnanti dell'Accademia sono disponibili, previo appuntamento, per i colloqui con i genitori di tutti gli studenti.

Durante il percorso degli studi, o al termine di esso, gli allievi hanno la possibilità di seguire dei Master di Specializzazione che l'Accademia mette a disposizione per offrire

un ulteriore apporto agli elementi già acquisiti e un contributo aggiuntivo per inserirsi al meglio nel mondo dell'estetica.

I SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

L' Accademia d'Arte e Estetica Dr Gimo' intende proporsi al mercato con 2 servizi formativi

1) Servizi di formazione superiore:

consisteranno in corsi di formazione rivolti a disoccupati e inoccupati maggiorenni, finalizzati al conseguimento di un attestato di frequenza, di qualifica professionale e un attestato di Specializzazione Tecnico Superiore (attestazione rilasciata in ambito I.F.T.S.).

2) Servizi di formazione continua:

consisteranno in corsi di formazione rivolti ad occupati (qualsiasi tipologia di contratto di lavoro), a lavoratori in mobilità o CIG (Cassa Integrazione Guadagni) e saranno finalizzati alla riqualificazione professionale, specializzazione tecnica e al reinserimento nel mercato del lavoro.

LE FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE NELL'OFFERTA FORMATIVA

Le figure professionali impegnate nell'offerta formativa dell'Accademia d'Arte e Estetica Dr Gimò si distinguono in Figure Direttive e Figure Operative (di staff).

Figure Direttive

Responsabile del Processo di Direzione:

E' il massimo organo di progetto e ha un controllo diretto sulle attività di formazione e di direzione della sede formativa, definisce le strategie organizzative, commerciali e standard della formazione, pianifica e coordina le risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative, supervisiona la manutenzione e il miglioramento della formazione, gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza, valuta lo sviluppo delle risorse umane, pianifica e gestisce le relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali, promuove e gestisce i servizi della struttura, autorizza nel rispetto delle procedure interne, la partecipazione ai bandi di gara, la scelta delle risorse professionali da inserire nel progetto e, periodicamente, organizza riunioni per verificare il livello di efficacia/efficienza dei corsi formativi posti in essere.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Direzione viene svolto dal rappresentante legale Gizzi Monica

Responsabile del Processo di Gestione della Qualità

E' responsabile dell'intero processo qualitativo, effettua ispezioni periodiche per verificare il rispetto della qualità e l'applicazione interna delle procedure di qualità, si coordina con il responsabile del Processo di Direzione al fine di individuare per ogni iniziativa un RP (responsabile di progetto), effettua le modifiche e le integrazioni alla Carta della Qualità.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Gestione della Qualità viene svolto dal rappresentante legale Gizzi Monica

Responsabile del Processo di Progettazione

Si occupa del coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nelle attività di progettazione di massima di un'azione corsale, progettazione di dettaglio di un'azione corsale (preparazione dell'intervento formativo), progettazione di un intervento

individualizzato, progettazione di un intervento di orientamento o assistenza consulenziali individualizzato o di gruppo.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Progettazione viene svolto da Priori Debora

Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

Si occupa del coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie impegnate nel processo di erogazione dei servizi formativi o di orientamento, gestisce per conto del responsabile del Processo di Direzione, le relazioni e gli accordi con la committenza, effettua un costante monitoraggio delle azioni e del rispetto dei programmi didattici, effettua le periodiche valutazioni dei risultati ed identificazione le relative azioni di miglioramento.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Erogazione dei Servizi viene svolto da Priori Debora

Responsabile dei Processi di Analisi dei Fabbisogni

Si occupa della lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale, effettua rilevazioni del fabbisogno formativo e/o orientativo, definisce insieme ai progettisti la strategia formativa più indicata al bisogno rilevato, si occupa dell'analisi periodica dei questionari di soddisfazione che periodicamente vengono somministrati agli allievi.

Il Ruolo di Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni viene svolto da Priori Debora

Responsabile dei Processi di Gestione Economico-amministrativa

E' il Responsabile dei processi di gestione della contabilità e degli adempimenti normativi, effettua controlli economici, si occupa della rendicontazione delle spese, e della gestione amministrativa del personale.

Il Ruolo di Responsabile dei processi di Gestione Economico-amministrativa viene svolto da Carni Raffaele

Figure Operative

Le Figure Direttive saranno coadiuvate da una "Task Force" di esperti che si occuperanno delle varie fasi di progettazione/gestione di un percorso formativo.

Staff di Progettazione

Lo staff sarà formato da risorse professionali con esperienza nella preparazione di interventi formativi e di orientamento sia nella fase di progettazione di massima che nella fase di progettazione esecutiva. Lo staff si avvarrà del contributo professionale degli analisti di fabbisogno, dei tutors e dei docenti.

Staff Analisti di fabbisogno

Lo staff sarà formato da esperti di analisi dei fabbisogni formativi ex ante la presentazione del progetto. Attraverso questionari, interviste e studi di ricerche/rapporti, tali figure intendono individuare la migliore soluzione in termini formativi o di orientamento per soddisfare le esigenze degli utenti/destinatari i percorsi formativi.

Staff Docenti

Il docente è responsabile delle attività formative, adempie i compiti didattici posti in essere dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio, ha la responsabilità di monitorare l'andamento del corso e di proporre, in itinere, eventuali spunti migliorativi, ha l'obbligo di compilare il registro didattico apponendo le ore di effettiva docenza/codocenza effettuata ed indicando l'argomento teorico/pratico trattato durante la lezione.

Staff Orientatori

L'orientatore è una figura professionale capace di individuare facilmente i bisogni latenti e non, di ogni individuo e ha competenze per accompagnare l'utente alla scelta del migliore percorso formativo o lavorativo compatibile con le proprie competenze, conoscenze e aspettative.

Staff Tutoraggio

E' formato da tutor d'aula e da tutor di stage.

Il tutor d'aula è responsabile dell'accoglienza degli allievi e dei docenti/codocenti.

Riceve dal Responsabile del Processo di Erogazione del Servizio giornalmente, il registro didattico e sarà sua cura far debitamente firmare i docenti/codocenti e gli allievi,

annotando argomento della lezione teorica e pratica e orari ingresso ed uscita degli allievi, predispone con la collaborazione della segreteria, il materiale didattico da distribuire giornalmente agli allievi (dispense, case study...), è presente in aula durante i test periodici previsti dai corsi e verifica il comportamento e la correttezza della procedura, è responsabile del controllo degli strumenti tecnici utilizzati in aula, quali stampanti, scanner, videoproiettori.

Verifica il corretto utilizzo dell'aula informatica da parte degli allievi e controlla che la navigazione internet venga effettuata tenendo conto delle limitazioni previste, si occupa del monitoraggio periodico degli allievi in stage al fine di verificare il livello di crescita professionale individuale, per tale competenza si interfaccia periodicamente con il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi.


Il tutor di stage si occupa del controllo e monitoraggio dell'attività di stage da parte dell'allievo. Consegna il registro stage, contatta periodicamente il tutor aziendale per verificare l'andamento dello stage e le modalità di inserimento dell'allievo in azienda, effettua periodici contatti con gli allievi (telefono email, incontri individuali e di gruppo) al fine di verificare quali competenze vengono svolte in azienda e se queste sono compatibili con il "progetto formativo" sottoscritto dall'azienda.

Ufficio Rendicontazione

E' formato da risorse che operano su indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, si occupa del controllo e dell'invio delle Certificazioni Trimestrali di Spesa, verifica il corretto utilizzo delle somme stanziare nelle differenti macroaree di riferimento, è responsabile della corretta tenuta del registro cronologico dei pagamenti a rendiconto.

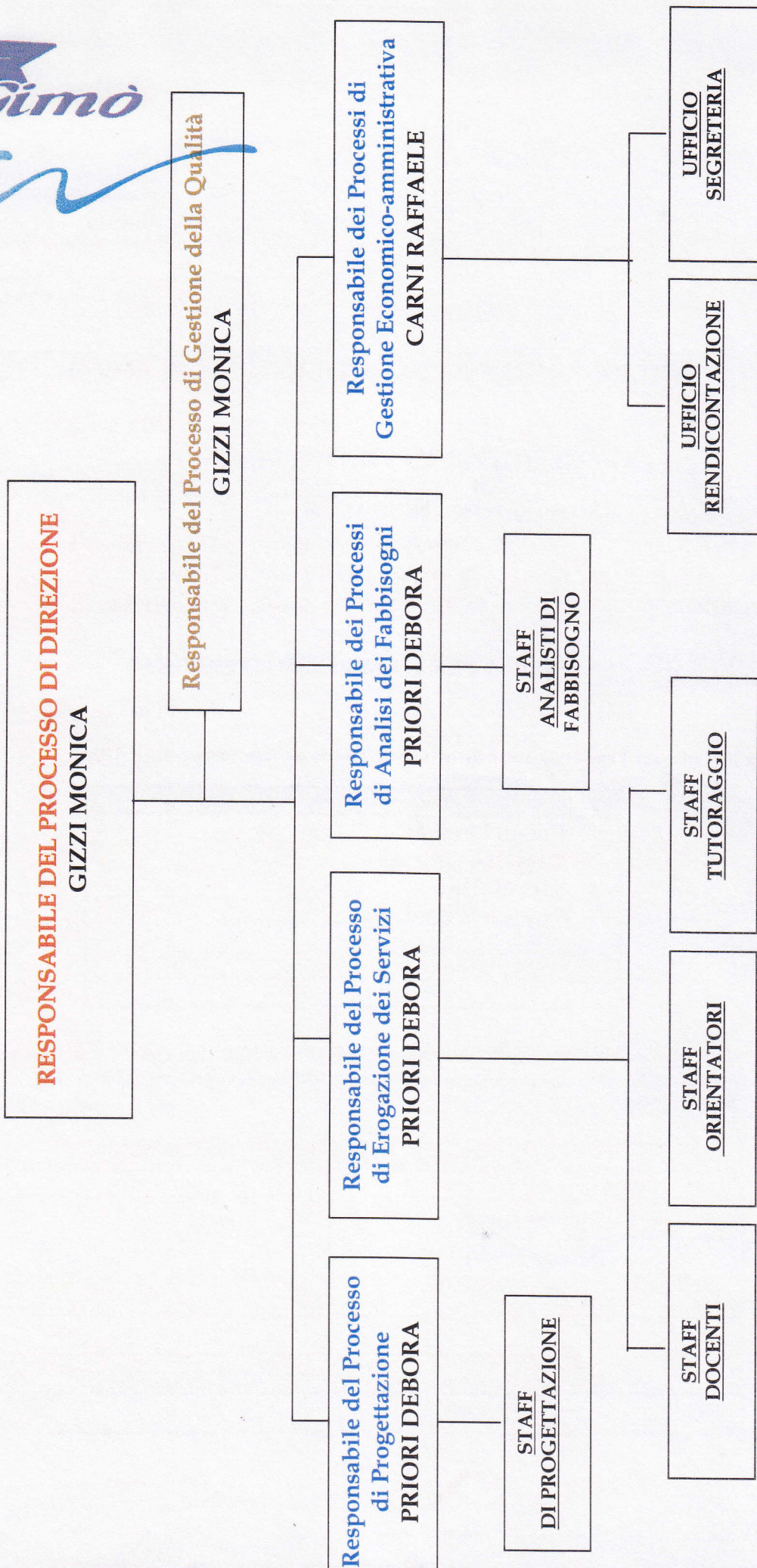
Ufficio Segreteria

Le risorse di segreteria operano seguendo le indicazioni del Responsabile del Processo di Gestione Economico-amministrativa, svolgono attività di organizzazione didattica e si occupano delle pratiche inerenti lo scarico del materiale didattico necessario per la buona riuscita della iniziativa, si occupano della ricezione dei candidati, invio della posta elettronica e dello smistamento delle telefonate, svolgono attività promozionale ed informativa inerente l'avvio delle iniziative formative, svolgono attività di supporto e



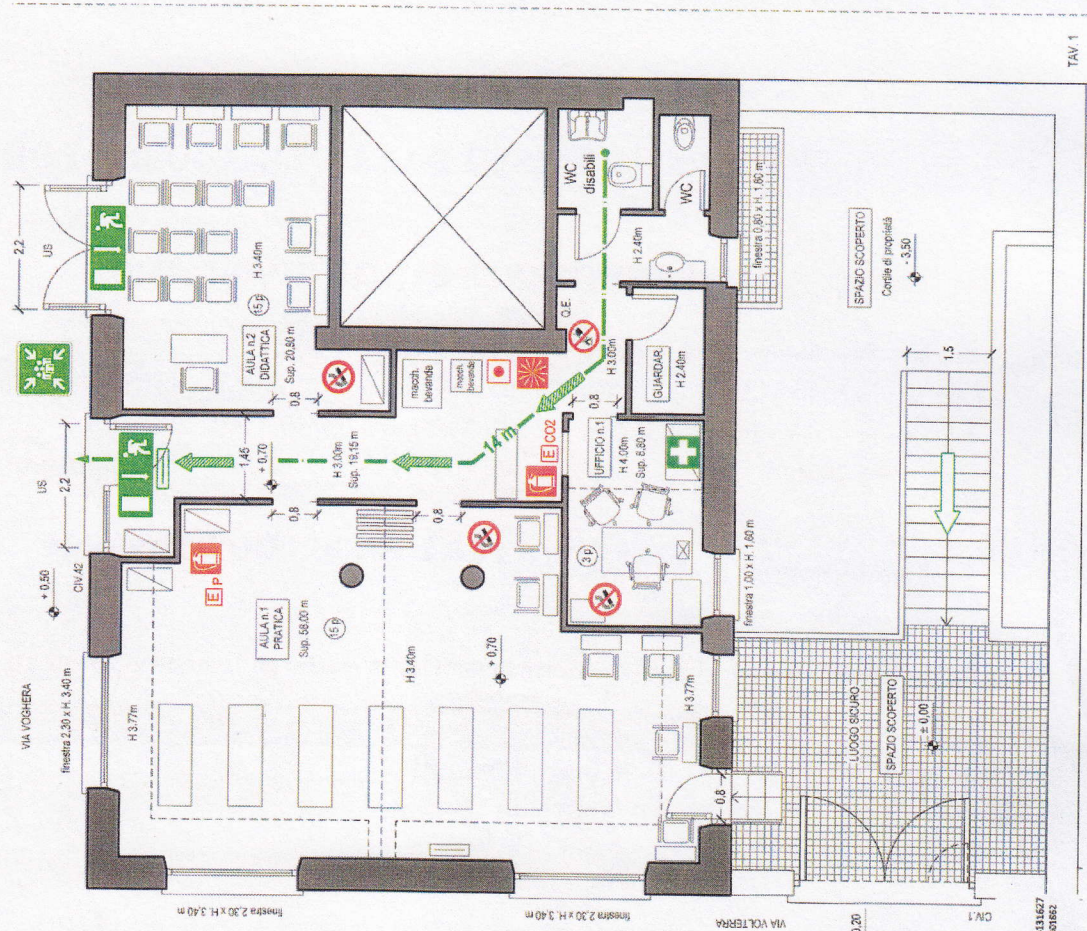
curano i rapporti con i docenti per quanto riguarda l'organizzazione dell'utilizzo delle aule informatiche e frontali, organizzano le visite studio esterne, svolgono tutte le attività ordinarie di protocollo e smistamento della posta in arrivo ed in uscita.

ORGANIGRAMMA DICEMBRE 2011



SEDE FORMATIVA

La sede formativa dell'Accademia d'Arte e Estetica Dr Gimo' è a Roma in via Voghera 36-38 e si sviluppa su due piani (piano terra e piano seminterrato) come indicato nelle didascalie



PIANO DI EMERGENZA

(p. 10 9.2 all.to VIII del DM 10/2/1998)

ACCADEMIA D'ARTE & ESTETICA DR GIMO'
Via Voghera n.42 Roma
progetto di adeguamento alle normative antincendio

All.to grafico - **Pianta Piano Terra**

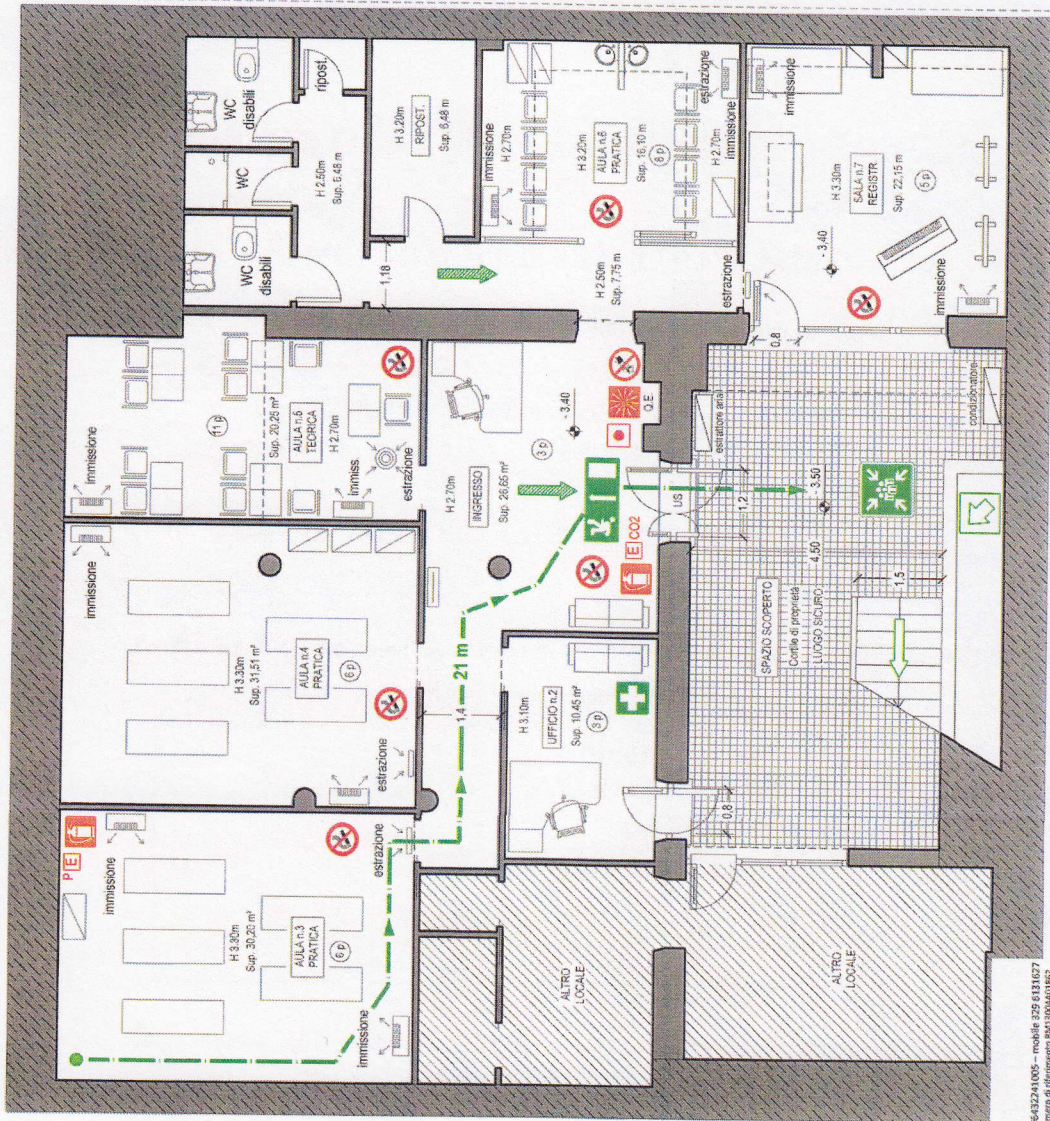


LEGENDA	
	LUNGHEZZA MASSIMA VERSO LUOGO SICURO
	PERCORSO DI USCITA IN ORIZZONTALE
	PERCORSO DI USCITA IN SALITA
	PERCORSO VERSO SCALA
	PUNTO DI RACCOLTA
	SEGNALETICA ESTINTORI FOTOLUMINESCENTE - FORMA QUADRATA O RETTANGOLARE - PITTOGRAMMA BIANCO SU FONDO ROSSO
	VIETATO FUMARE O USARE FIAKME LIBERE - FORMA ROTONDA PITTOGRAMMA NERO SU FONDO BIANCO BANDA ROSSA
	VIETATO SPENGERE CON ACQUA - FORMA ROTONDA PITTOGRAMMA NERO SU FONDO BIANCO BANDA ROSSA
	CASSONETTO LUMINOSO NON FACILE
	PULSANTE ALLARME ANTINCENDIO
	LAMPADA DI EMERGENZA
	CASSETTA DI SICUREZZA

MPES
Arch. Fabio Spina - Via Tommaso da Celano 94 - 00178 Roma - P. IVA 06432741006 - mobile: 393 6131827
iscritto negli elenchi del M.L. ai sensi della legge 7 dicembre 1998, n. 418 al numero di riferimento 004330420352

Perla Tecnica

TAV. 1



TAV. 2

PIANO DI EMERGENZA
(G. L. 8.2 art. 10 VIII del D.M. 10/3/1998)

ACCADEMIA D'ARTE & ESTETICA DR. GIMÒ
Via Voghera n.42 Roma
progetto di adeguamento alle normative antincendio

All. 10 grafico - **Pianta Piano Interrato**



LEGENDA

	LUMINEZZA MASSIMA VERSO LUOGO SICURO
	PERCORSO DI UGITA IN URCIZZANTE
	PERCORSO DI UGITA IN SALITA
	PERCORSO VERSO SCALA
	FINITO DI RACCOLTA
	SEGNALETICA ESTINGUORI FOTOLUM - FONIA QUADRIPIA D'INTERAGIARE - PITTIGGI BANGIO SU FONDO ROSSO - VERTO FORMARE O UGITE FRANGE LIBRE - FONIA ROT PITTIGGIAMMA NERO SU FONDO BIANCO BANCA ROSSA - NETATO SPERGERE CON ACQUA - FONIA ROTONDA PITTIGGIAMMA NERO SU FONDO BIANCO BANCA ROSSA - CARBONETTO LUMINOSO INCAFFIACIALE
	PILLARTE ALLARME ANTINCENDIO
	LAMPADA DI EMERGENZA
	CASSETTA DI SOUREZZA

MPES
Arch. Fabio Spers - via Tommaso da Celano 94 - 00179 Roma - P. IVA 05432241005 - mobile 825 6131027
Sortito negli elementi del L. 1. al sensi della legge 7 febbraio 1994, n. 476 al numero di riferimento 04119044UB82
- Perdita Teletica -



INDICATORI DELLA QUALITA'

Per monitorare l'andamento dei processi di formazione superiore e continua l'Accademia d'Arte e Estetica Dr Gimo' ha elaborato indicatori di qualità.

Gli indicatori sono rivolti all'intero processo formativo: costruzione dell'offerta, progettazione e erogazione.

In questa prima annualità della Carta della Qualità, il sistema degli indicatori contempla quattro aspetti;

- **Fattori da presidiare:** consistono negli elementi che si vogliono tenere sotto controllo in relazione alla gestione della qualità
- **Indicatori di qualità:** consistono nei criteri di misurazione quantitativa e/o qualitativa per controllare i fattori che si è deciso di presidiare
- **Standard di qualità:** che corrispondono all'obiettivo di qualità che l'Organizzazione si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- **Strumenti di verifica:** consistono nelle modalità attraverso cui periodicamente o in modalità continua, viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Relativamente alle diverse fasi in cui è possibile scomporre un progetto di formazione superiore, continua o di orientamento, la griglia degli indicatori di qualità sarà la seguente:

COSTRUZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA/ORIENTAMENTO

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza dell'offerta ai bisogni del committente</i>	Presenza di dispositivi di verifica e validazione della progettazione da parte del committente	50% di verifiche positive/validazioni e rispetto alla totalità dei progetti	procedure di validazione e relativi documenti di registrazione
<i>Tempestività di risposta alla richiesta del committente</i>	N. gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della proposta e la data di presentazione dell'offerta	12 gg. lavorativi	Piano di progettazione

PROCESSO DI "PROGETTAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Coerenza del progetto esecutivo o di dettaglio all'offerta formativa presentata alla Committenza</i>	Presenza di dispositivi interni di verifica della micro-progettazione	60% di verifiche positive rispetto alla totalità dei progetti	Esistenza di una Procedura di verifica della progettazione
	N. 25 gg intercorrenti tra la definizione dell'offerta e l'elaborazione della progettazione esecutiva di dettaglio	20 gg. Lavorativi definiti come tempo target per la progettazione esecutiva di dettaglio	Esistenza di un Piano di progettazione

PROCESSO DI "EROGAZIONE"

Fattori da presidiare	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Rispondenza del servizio formativo al progetto definito</i>	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	60% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	scheda di verifica in itinere
<i>Flessibilità organizzativa/gestionale (modifiche in itinere)</i>	N. gg 15 intercorrenti tra la segnalazione di variazione /non conformità e la proposizione di azioni correttive	10 gg. lavorativi	scheda azioni correttive /preventive
<i>Soddisfazione e gradimento dei committenti / destinatari</i>	Punteggio complessivo assegnato nei questionari di gradimento (valutazioni da 1 a 5)	Somma delle risposte con valutazione 3-4-5, superiore al 75% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale
<i>Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi/esigenze non previste</i>	Numero di giorni ricorrenti tra la richiesta e la pianificazione di azioni correttive/preventive	Numero di giorni inferiore ad 7	Verbale di non conformità. Modulo di richiesta Azioni Preventive/Correttive
<i>Miglioramento delle conoscenze e/o abilità acquisite dai partecipanti ai corsi</i>	Percentuale di scostamento fra valutazioni in ingresso ed uscita	Raggiungimento da parte degli allievi del 40% del livello di scostamento minimo stabilito in fase di progettazione, in relazione alle caratteristiche del corso e dei partecipanti	Questionari di autovalutazione in ingresso ed in uscita per singola area/disciplina
<i>Tempestività nella gestione delle non conformità riscontrate</i>	Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della NC e l'attivazione di azioni correttive	Numero di giorni inferiore a 5 per le non conformità valutate come critiche	Verbale di Non Conformità
<i>Valutazione dei docenti/consulenti</i>	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione	Somma delle risposte con valore 3-4-5, superiore all'80% della somma delle risposte complessive	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti/consulenti a cura del Responsabile



IMPEGNO VERSO L'ESTERNO

Nel rispetto del principio di qualità del servizio, la società assume rispetto alle varie tipologie di rapporti attivabili, i seguenti impegni verso l'esterno:

1. monitoraggio continuo dei propri processi organizzativi e dei risultati ottenuti dalle diverse tipologie formative, al fine di verificare l'effettiva rispondenza agli standard di qualità e, nel caso, provvedere con immediatezza al recupero di situazioni critiche;
2. revisione annuale della propria politica per la qualità, al fine di legare più strettamente gli orientamenti strategici con lo sviluppo organizzativo e professionale;
3. diffusione della Carta della qualità, al fine di porre i differenti soggetti interessati nella migliore modalità di esercizio dei propri diritti;
4. impegno alla progettazione di un'offerta formativa a carattere modulare, basata su standard capitalizzabili (UFC), al fine di favorire l'istituzione di sistemi di crediti ingresso/uscita;
5. riqualificazione continua delle proprie risorse professionali, attraverso il potenziamento del piano annuale di formazione formatori e della selezione/qualificazione dei fornitori;
6. la messa in trasparenza delle caratteristiche delle singole offerte formative, indipendentemente dalla fonte di finanziamento utilizzata, con indicazione esplicita degli impegni assunti specificatamente per ognuna di esse, in termini di risultati cognitivi, occupazionali o altri aspetti rilevanti;

7. la messa in trasparenza dei risultati conseguiti nel tempo attraverso la diffusione dei valori degli indicatori del sistema di qualità interno;
8. attivazione di azioni di orientamento, personalizzazione dei percorsi ed accesso individuale a risorse cognitive, nei limiti normali e di risorse disponibili, agendo in raccordo con i servizi per l'impiego e le altre Agenzie Educative interessate territorialmente;
9. per l'offerta di formazione continua ed in generale di educazione permanente, la particolare attenzione alla modulazione dell'offerta in modo coerente con i vincoli temporali posti dalla condizione di occupato, anche attraverso il ricorso a strumenti diversificati (FAD - tutorship individuale ecc.);
10. impegno, se richiesto, a valutare i crediti formativi in ingresso derivanti da *non formal learning*, compatibilmente con le possibilità poste dalle normative di riferimento.

DISPOSITIVO GARANZIA DEI SERVIZI OFFERTI

L'erogazione dei servizi formativi sarà attivata in seguito alla stipula di un apposito CONTRATTO FORMATIVO, (nel caso di Avviso Pubblico sarà la Convenzione che si andrà a firmare con l'Organo Committente) che riporterà in dettaglio gli impegni che la scuola e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale contratto andrà firmato per accettazione dall'utente, a garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative e di orientamento realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti: questionario di gradimento, segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna), report periodici stilati dai docenti e dal tutor di corso, colloqui effettuati dal Responsabile del Processo di Direzione o dal Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla segreteria, al tutor o ai vari Responsabili di processo) redatti in forma scritta verranno gestiti come Non Conformità critiche e - per ciascuno di essi verrà redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi. Qualora la risoluzione di Non Conformità richieda un intervento articolato, verrà avviata un'Azione Correttiva/Preventiva in cui saranno

pianificate le azioni necessarie alla correzione/prevenzione delle Non Conformità riscontrate.

PUBBLICITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La presente Carta della Qualità viene approvata dal responsabile del Processo di Direzione che è anche Responsabile del Processo di Gestione della Qualità.

Viene consegnata a tutte le risorse professionali interne ed esterne coinvolte a vario titolo nei processi formativi, indipendentemente dal tipo e dalla durata del contratto di prestazione.

Viene allegata alle lettera d'incarico, ad ogni accensione di un nuovo rapporto professionale.

Viene inviata ai potenziali clienti pubblici e privati, in sede di invio di offerta o proposta di attività.

Viene inviata ai partner delle relazioni di rete, in occasione degli incontri periodici.

Viene consegnata ai beneficiari dei servizi formativi, in occasione dell'avvio del progetto formativo o di orientamento, in tale occasione viene consegnato anche il documento esplicativo del percorso formativo, con l'indicazione delle modalità di accesso e di valutazione finale;

Una copia firmata della Carta viene affissa all'Albo della scuola, all'interno della reception/sala accoglienza;



Dr. Gimò



Una copia della Carta in formato elettronico (pdf) viene pubblicata sul sito web della scuola all'indirizzo www.drgimo.it

Data prima approvazione

16 gennaio 2012

Il Responsabile del Processo di Direzione e della Qualità
Gizzi Monica

