



SCUOLA ESTETICA CENTRO ITALIA  
Direzione Tecnica: ANNA DI GIULIO



# CARTA DELLA QUALITÀ



— |

| —

— |

| —



— |

| —

— |

| —



## Indice

Carta della Qualità	7
Presentazione	8
Premessa	9
Organizzazione Aziendale	10
1. Attrezzature	13
Processi Aziendali	16
Politica della qualità	17
Tabella dei Processi Aziendali	20
Schema dei processi dell'organizzazione	22
Area didattica	23
1. Corso di Estetica	23
2. Corso di Acconciatura	24
Monitoraggio e misurazione dei servizi	27
Azioni correttive e Azioni preventive	28

— |

| —

— |

| —



**SCUOLA ESTETICA CENTRO ITALIA**  
Direzione Tecnica: ANNA DI GIULIO

## CARTA DELLA QUALITA'

FUNZIONE	NOME E COGNOME	FIRMA	DATA
Redatto ed approvato da: Responsabile del Processo di gestione della Qualità	DI GIULIO ANNA		24-07-2012
Validata da: Responsabile del Processo di gestione della Qualità	DI GIULIO ANNA		24-07-2012
Validata da: Direzione	DI GIULIO ANNA		24-07-2012

**S.E.C.I.**

**Scuola Estetica Centro Italia**

Sede legale: P.zza Salvador Allende, 16 - Tel./Fax 085.4312196

Via Ortona, 14 ang. C.so V. Emanuele - Tel./Fax 085.4210658

Via Fiume, 15 - Tel./Fax 085.380111

**65100 PESCARA**

[www.scuolaperestetiste.it](http://www.scuolaperestetiste.it)

[info@scuolaperestetiste.it](mailto:info@scuolaperestetiste.it)



## CARTA DELLA QUALITA'

### PRESENTAZIONE

**S.E.C.I. Scuola Estetica Centro Italia** è nata da 30 anni ed ha preparato con professionalità, tecnica e amore le allieve che lavorano in proprio o presso altri istituti. Accreditata dalla Regione Abruzzo, i suoi corsi abilitano le diplomate ad esercitare l'attività di estetista.

Accanto ai corsi di formazione, vengono spesso organizzati degli aggiornamenti con specialisti famosi nel Trucco nei Massaggi, nella Podologia, ecc.

Le tre sedi di p.zza Salvador Allende di via Ortona e di via Fiume, consentono a tutte le allieve, una perfetta assimilazione dei contenuti e delle tecniche indispensabili per lavorare in un settore così particolare come quello estetico. L'attenzione che la Scuola riserva ai suoi corsi è evidente anche nella scelta dei suoi prodotti e delle sue attrezzature.

Dal 2010 diventa anche un centro di formazione professionale per acconciatori, che sviluppa corsi, riconosciuti per l'ottenimento sia della qualifica necessaria per chi vuole lavorare presso un salone, sia l'abilitazione per chi vuole avviare la propria attività in modo autonomo.

L'allievo diplomato ha scelto il capello come mezzo espressivo della propria creatività. Prima delle forbici e del pettine compie in ogni suo lavoro un percorso di tre livelli: comunicazione, immaginazione, sviluppo, che trasformano la manualità in creatività ed eleganza.





## PREMESSA

Lo scopo del presente documento è voler comunicare agli utenti ed altre parti interessate, gli impegni e le modalità di azione che l'Ente di formazione S.E.C.I., si assume per garantire qualità e trasparenza dei servizi formativi offerti in termini strategici (Politica della Qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committente/beneficiari).

Ogni anno oppure ogni qual volta intervengano modifiche sostanziali nei contenuti, la carta sarà aggiornata con l'assunzione di impegni sempre più evoluti verso la qualità totale a cura del Responsabile del Processo di gestione della Qualità che la validerà nuovamente insieme alla Direzione.

La pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza, rappresenta un passo determinante per instaurare con gli utenti ed i committenti un rapporto trasparente, all'interno del quale vengono stabiliti impegni e diritti.

La carta viene diffusa al pubblico tramite sito internet e consegna della versione cartacea a quanti si recano presso S.E.C.I. per ricevere informazioni; una copia della carta viene affissa all'ingresso delle sedi per la libera consultazione della stessa.

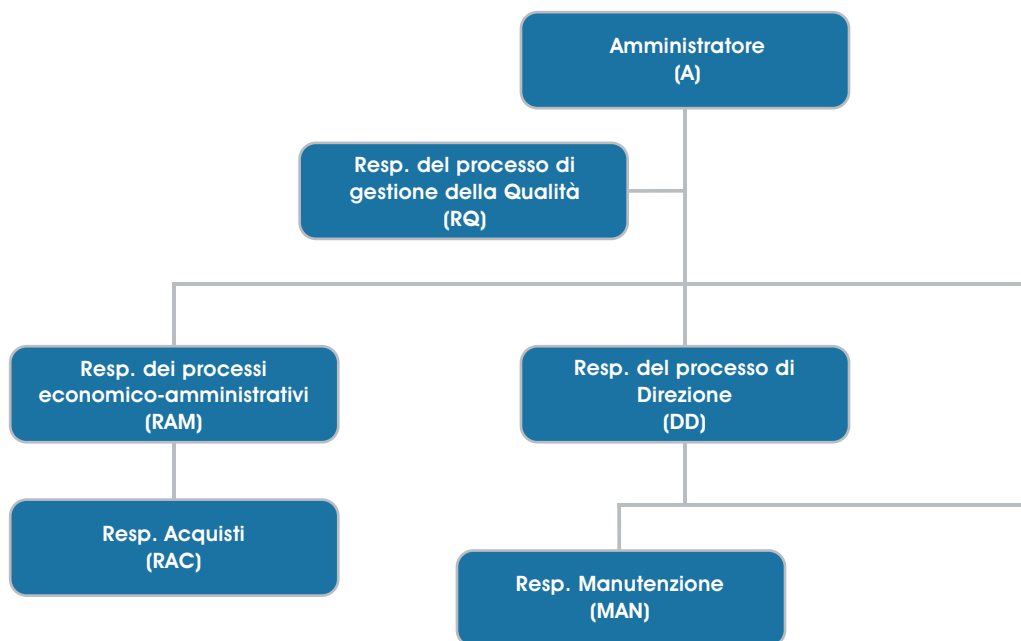
S.E.C.I. si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

Per l'ente S.E.C.I. la Carta della Qualità ha l'intento di:

- Definire per ciascun servizio uno o più standard di qualità;
- impegnarsi a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione interni ed eventuali esterni;
- semplificare le procedure di contatto dell'utente con S.E.C.I.;
- stabilire un rapporto di fiducia con l'utenza, basato su una informazione semplice, comprensibile e trasparente;
- promuovere un rapporto di trasparenza con gli enti committenti.

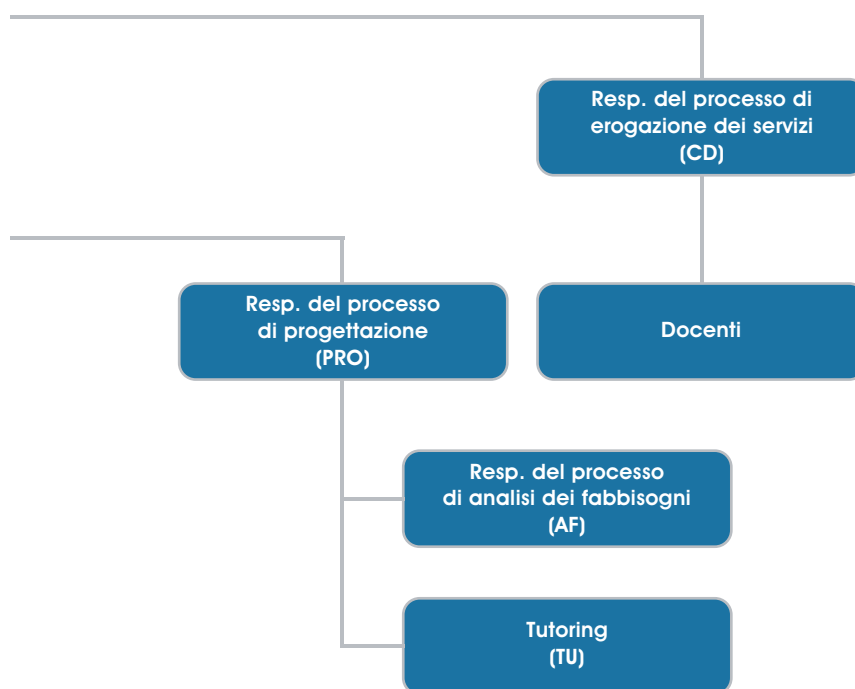


## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE





La Direzione dell'Organizzazione ha stabilito i compiti e le responsabilità connesse ad ogni funzione individuata. Di seguito si riporta l'organigramma funzionale:





Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi:

***Attività previste per il responsabile del processo di direzione (DD)***

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- valutazione e sviluppo delle risorse umane;

***Attività previste per il responsabile dei processi economico-amministrativi (RAM)***

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali;
- controllo economico;
- rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativa del personale;
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

***Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni(AF)***

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali;
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese;
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento;

***Attività previste per il responsabile del processo di progettazione (PRO)***

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale;
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;

***Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi (CD)***

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;



L'Ente di formazione S.E.C.I. si avvale per il settore **ESTETICA** di risorse con anni di esperienza nell'insegnamento e competenza nello specifico settore, in particolare:

- 1 psicologo, laurea in psicologia (materia: nozioni di psicologia);
- 2 biologi, laurea in biologia (materia: nozioni di chimica e dermatologia);
- 1 insegnante madrelingua inglese (materia: conoscenza di frasi in inglese);
- 1 laureata in scienze politiche indirizzo economico (materia: cultura generale);
- 3 estetiste (materie teoriche e pratiche nel campo dell'estetica).

Nel settore **ACCONCIATORI** si avvale di risorse con esperienza pluriennale nell'insegnamento e competenza nello specifico settore, in particolare:

- 1 laureato in lettere e psicologia (materie: lingua italiana, cultura generale e psicologia);
- 1 laureata in lingua straniera (materie: inglese);
- 1 laureato in economia e commercio (materie: matematica, informatica, diritto, organizzazione aziendale);
- 1 biologo, laurea in biologia (materie: anatomia, dermatologia e tricologia, chimica e cosmetologia);
- 1 parrucchiere qualificato (materia: tecnica professionale e laboratorio).

La sede di Pescara Porta Nuova, in P.zza Salvador Allende, 16 è situata a 200 metri dalla stazione ferroviaria di "Pescara Porta Nuova" e ricopre una superficie di 200 mq., consentendo a tutte le allieve, una perfetta assimilazione dei contenuti e delle tecniche indispensabili per lavorare in un settore così particolare come quello estetico.

La sede è composta da area amministrativa-organizzativa e servizi, 1 aula teorica e 1 laboratorio.

La nuova sede di Pescara è sul corso principale di Pescara, si affaccia sulla via Ortona. La posizione strategica della scuola, a soli 5 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria e dal terminal bus, ci permette di accogliere studenti provenienti da tutte le regioni limitrofe. La struttura dotata di ogni comfort è all'altezza del progetto, moderna e tecnologica dotata di tutte le moderne attrezzature fanno sicuramente gradire il tempo che gli allievi vi trascorreranno. Pensato per le loro esigenze, rispecchia la tranquillità e il piacere di viverla.

La terza sede in via Fiume 15, quella storica, a 100 mt. dalla staz. Centrale di Pescara, ha un'area di mq. 200 attualmente ristrutturata e rimodernata.

La tabella Attrezzature va divisa in due: "Attrezzature Sede P.zza S. Allende" nella quale si riportano le attrezzature già inserite nella Carta della Qualità:

**ATTREZZATURE Sede P.zza S. Allende****N°**

LETTINI .....	13
VAPORIZZATORE .....	3
EPIL .....	2
ULTRASUONI .....	1
PRESSO TERAPIA .....	1
ALTA FREQUENZA .....	3
BEAUTY BRUSH .....	3
LAMPADE LUX .....	3
BANCHI .....	22
SEDIE .....	22
LAVAGNA .....	1
PROIETTORE .....	2
SCHERMO .....	1
SGABELLI .....	16
POLTRONE PER PEDICURE .....	6
SCALDACERA .....	1
CATTEDRA .....	1
POLTRONA CATTEDRA .....	1
SCRIVANIA UFFICIO .....	1
POLTRONE UFFICIO .....	1
SEDIE UFFICIO .....	2
COMPUTER .....	2
FAX .....	1
FOTOCOPIATRICE .....	1
VETRINA ESPOSIZIONE .....	2
VETRINA PER UFFICIO .....	1
MACCHINA DA SCRIVERE .....	0
MOBILE APPENDIABITI .....	2
CASSETTI CUSTODIA BORSE .....	48
MOBILE ESPOSIZIONE PRODOTTI .....	1
CASSETTI CUSTODIA DOCUMENTI .....	1
STERILIZZATORE .....	1
FISIOTRON TONIC .....	1
FISIOTRON CELLUTONIC .....	1
LAMPADE CROMOTERAPIA .....	0
SCALDAFANGO .....	1
SCALDAPARAFFINA .....	1
FISIOTRON LIPO .....	1
COMPLEX VISO .....	2

Tutte le attrezzature presenti sono conformi alla normativa vigente e correttamente mantenute.



**ATTREZZATURE**  
Sede di Via Ortona

**ATTREZZATURE**  
Sede di Via Fiume

	N°		N°
VAPORIZZATORE .....	4	VAPORIZZATORE .....	4
LETTINO .....	11	LETTINO .....	11
MODULARE VISO COMPLETO ...	2	MODULARE VISO COMPLETO ...	2
ELETTROSTIMOLATORE .....	1	ELETTROSTIMOLATORE .....	1
COPERTA TERMICA .....	1	COPERTA TERMICA .....	1
POLTRONA PEDICURE .....	3	POLTRONA PEDICURE .....	3
PRESSO TERAPIA .....	1	PRESSO TERAPIA .....	1
CROMO TERAPIA .....	1	CROMO TERAPIA .....	1
SCALDACERA .....	1	SCALDACERA .....	1
TRAPANO PER UNGHIE .....	1	TRAPANO PER UNGHIE .....	1
STERILIZZATORE .....	1	STERILIZZATORE .....	1
VIDEOPROIETTORE .....	2	VIDEOPROIETTORE .....	2
TELEVOSORE .....	2	TELEVOSORE .....	2
COMPUTER .....	1	COMPUTER .....	1
FAX .....	1	FAX .....	1
STAMPANTE .....	1	STAMPANTE .....	1
LAVATESTA .....	2	LAVATESTA .....	2
PHON .....	12	PHON .....	12
CASCO .....	1	CASCO .....	1
SCALDABIGODINI .....	1	SCALDABIGODINI .....	1
MISCELATORE TINTA .....	1	MISCELATORE TINTA .....	1
BILANCIA ELETTRONICA .....	3	BILANCIA ELETTRONICA .....	3
TOSATRICE .....	1	TOSATRICE .....	1
TREPIEDI .....	12	TREPIEDI .....	12
PORTA PHON .....	12	PORTA PHON .....	12
POLTRONE .....	10	POLTRONE .....	10

Tutte le attrezzature presenti sono conformi alla normativa vigente e correttamente mantenute.



## PROCESSI AZIENDALI

I processi, inoltre, vengono monitorati tramite Fattori di qualità individuati in base ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Ogni fattore della qualità viene misurato quantitativamente tramite indicatori che permettono di relazionare gli obiettivi previsti (standard di qualità) con quelli effettivamente raggiunti. Si individuano, inoltre, degli strumenti di verifica per il periodico controllo degli standard fissati.

Nella tabella sottostante, si riporta quanto descritto:

- Adeguare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- Individuare i processi aziendali e a monitorare le prestazioni e l'efficacia;
- Rispondere alle esigenze esplicite ed implicite del cliente;
- Attivare un processo di miglioramento continuo del sistema di gestione per la Qualità, in funzione delle evoluzioni organizzative, tecnologiche, legislative e normative.

Gli obiettivi che la Scuola Estetica Centro Italia "SECI s.a.s." si pone sono:

- Incremento dell'attuale livello di utile;
- Miglioramento della qualità del servizio e soddisfazione del cliente;
- Essere tempestivi nel recepire gli input provenienti dal mercato;
- Ottenere il successo dell'Azienda, dei dipendenti e dei collaboratori;
- Per ciascun obiettivo saranno individuati opportuni strumenti e strategie di perseguimento.

La politica per la Qualità è stata discussa e diffusa mediante incontri formativi con il personale aziendale; tale documento è in linea con la crescita e riorganizzazione aziendale e con gli obiettivi stabiliti. Tutto il personale è stato ripetutamente invitato a leggerla per sentirsi sempre più parte integrante dell'azienda. È resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta ed è stata affissa nei locali aziendali e riportata nella carta della qualità che viene diffusa sia internamente che esternamente all'azienda.





## POLITICA DELLA QUALITA'

Considerate le specifiche esigenze delle parti interessate (allievi, famiglie, operatori della scuola, Enti Locali, aziende, fornitori, ecc.) e l'evoluzione metodologica, tecnica e scientifica, S.E.C.I. intende sviluppare la propria presenza nel settore della formazione professionale.

A tal fine è stata definita dalla Direzione la Politica per la qualità di SECI in modo tale:

- da risultare appropriata alle esigenze degli utenti, dell'organizzazione e della normativa corrente e volontaria di carattere nazionale e comunitario;
- che sia mantenuto l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo tramite la verifica che piani di miglioramento continuo siano stati definiti e raggiunti;
- da fornire un quadro di riferimento per stabilire e riseminare gli obiettivi per la qualità;
- da utilizzare un linguaggio che contenga dei concetti che siano facilmente comunicabili, comprensibili, ed attuabili in tutta l'organizzazione.

La Scuola Estetica Centro Italia "SECI s.a.s." ritiene che il successo nel lungo periodo e la continuità di presenza nel mercato in modo profittevole dipenda:

- Dal grado di soddisfazione dimostrato dai clienti nei confronti dei propri servizi,
- Dal livello con cui il servizio risponde alle aspettative dei clienti,
- Dal confronto costruttivo con quanto di meglio può offrire la concorrenza.

Pertanto, la Direzione della Scuola Estetica Centro Italia "SECI s.a.s.", al fine di conseguire l'obiettivo primario relativo al raggiungimento della soddisfazione del Cliente, si impegna a:

- Adeguare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- Individuare i processi aziendali e a monitorare le prestazioni e l'efficacia;
- Rispondere alle esigenze esplicite ed implicite del cliente;
- Attivare un processo di miglioramento continuo del sistema di gestione per la Qualità, in funzione delle evoluzioni organizzative, tecnologiche, legislative e normative.

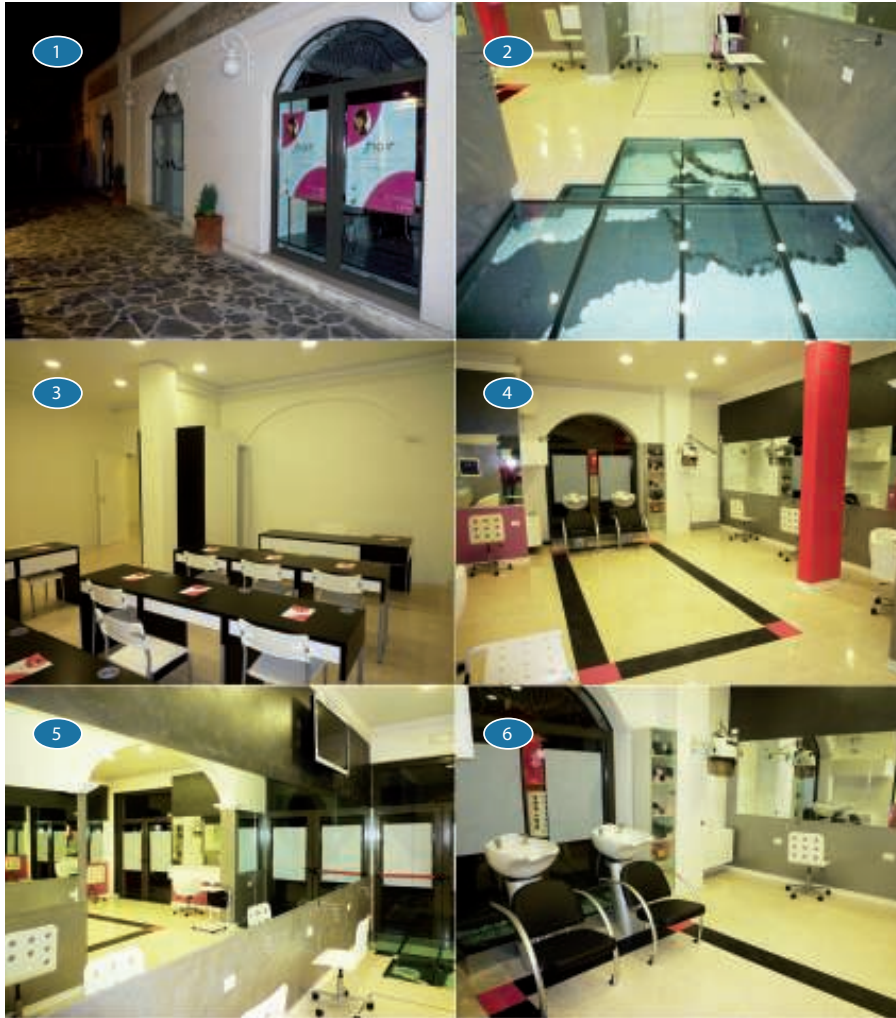
Gli obiettivi che la Scuola Estetica Centro Italia "SECI s.a.s." si pone sono:

- Incremento dell'attuale livello di utile;
- Miglioramento della qualità del servizio e soddisfazione del cliente;
- Essere tempestivi nel recepire gli input provenienti dal mercato;
- Ottenere il successo dell'Azienda, dei dipendenti e dei collaboratori;
- Per ciascun obiettivo saranno individuati opportuni strumenti e strategie di perseguimento.



- 1) Esterno nuova sede
- 2) Vetrina esterna
- 3) Aula corsi

- 4) Uffici
- 5) Accesso aule corsi
- 6) Ingresso



1) Esterno  
3) Aula didattica  
5) Ingresso

2) Laboratorio pratica  
4) Sala acconciature  
6) Area lavaggi

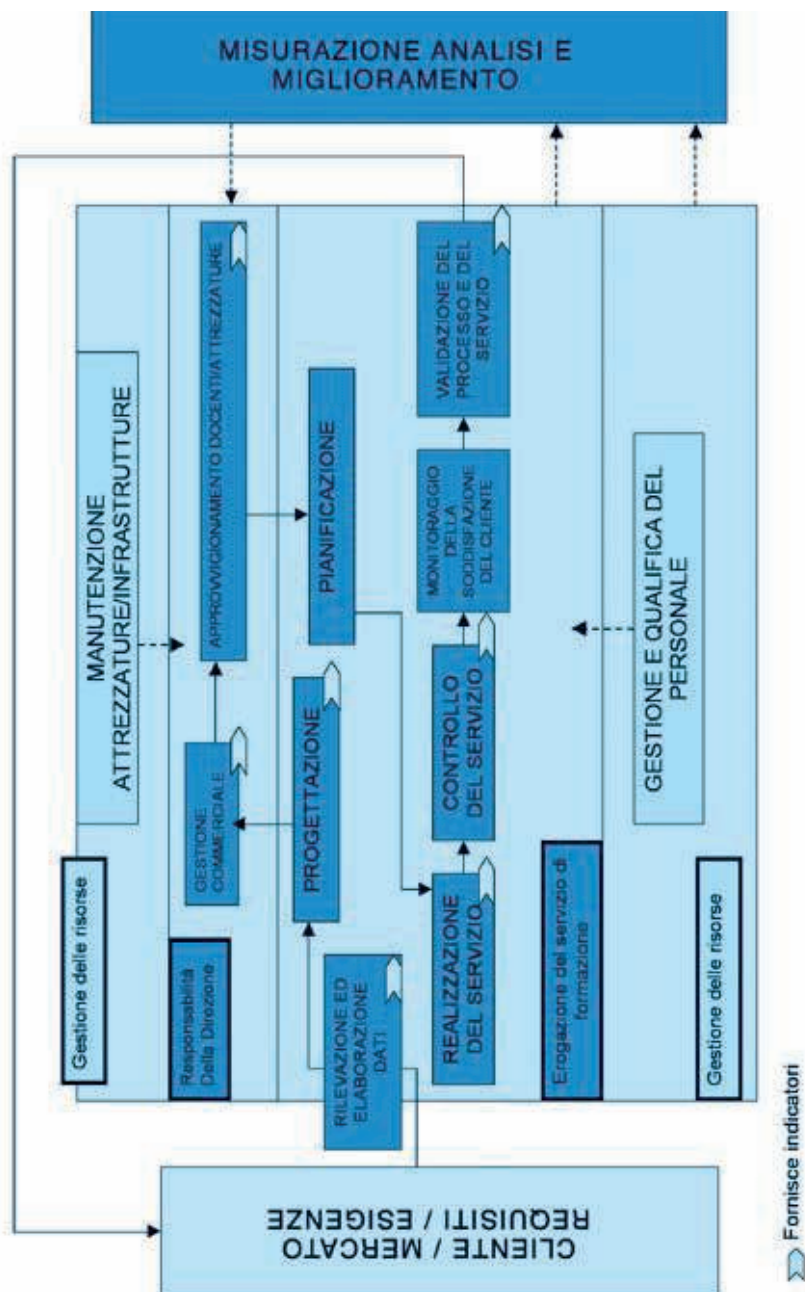


Nella tabella sottostante, si riporta quanto descritto:

PROCESSI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI
Responsabilità della Direzione	Applicazione Sistema di Gestione Qualità	Aggiornamento della Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008
Gestione commerciale	Diffusione all'esterno dell'azienda	Investimento pubblicitario tramite iniziative mirate
	Monitoraggio situazione economi-co-finanziaria	Scostamento in percentuale tra costi sostenuti e costi previsti
Progettazione	Validità della progettazione dei corsi	Scostamento in percentuale tra progetti validati rispetto a quelli realizzati
Erogazione del servizio	Rinuncia ai corsi di formazione	% di allievi che si ritirano spontaneamente prima dell'esame finale
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi non ammessi all'esame finale
	Validità dei corsi erogati	Numero di allievi bocciati all'esame finale
Gestione delle risorse	Formazione ed aggiornamento competenze del personale interno	Scostamento in percentuale dei corsi di formazione del personale aziendale con verifica dell'efficacia positiva rispetto ai corsi effettuati
Approvvigionamento	Mantenimento della qualifica di tutti i fornitori (prodotti e docenza)	Numero di fornitori e docenti a cui non è viene rinnovata la qualifica
Misurazione, analisi e miglioramento	Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale questionari di valutazione finale con esito positivo
	Grado occupazionale degli allievi	Percentuale allievi occupati con relativa attinenza al corso svolto
	Rendimento alunni	Votazioni finali medie (divise per anno di corso)
	Capacità di risposata alle non conformità, azioni correttive e preventive	% Azioni correttive e preven-tive efficaci

STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Validità certificato ISO 9001:2008	Rilevazione tramite rapporto di audit dell'ente di certificazione
2 iniziative l'anno	Programmazione comunicazione esterna
10% scostamento massimo ammesso	Analisi documenti contabili
5% scostamento massimo ammesso	Monitoraggio Piani di progetto
< 2%	Monitoraggio registri dei corsi
Nessun allievo non ammesso	Rilevazione tramite verbale fine corso
Nessun allievo bocciato	Rilevazione tramite verbale di esame finale
5% scostamento massimo ammesso	Anali piano della formazione interna
Fornitori e docenti cui non è viene rinnovata la qualifica $\leq 2$	Analisi schede di riqualifica dei fornitori e di valutazione dei docenti
98% questionari positivi	Analisi questionari di soddisfazione
50% occupati 20% occupati con lavoro attinente	Monitoraggio registro dei contatti postcorso
prime classi = 52/60 secondo classi = 52/60 terze classi = 52/60	Rilevazione tramite verbale di esame finale
100%	Analisi dei rapporti di non conformità, azioni correttive e preventive

**SCHEMA DEI PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE**





## AREA DIDATTICA

S.E.C.I. ha costituito un'area di formazione privata rivolta alle aziende e/o singoli privati le cui attività formative possono essere gestite con finanziamento pubblico, riconosciute dalla regione Abruzzo e i cui corsi abilitano le diplomate ad esercitare l'attività in tutta Italia.

In particolare sono riconosciuti dalla Regione Abruzzo:

- il Corso Biennale per il conseguimento della Qualifica di Estetista;
- il Corso di specializzazione per il conseguimento della Qualifica di Imprenditrice autonoma.
- il Corso Biennale per il conseguimento della Qualifica di Acconciatore;
- il Corso di specializzazione per il conseguimento dell'abilitazione all'esercizio autonomo dell'attività professionale di "Acconciatore.

### Corso di estetica

Il corso prevede la qualifica di estetista riconosciuta dal ministero del lavoro, ha una durata complessiva di:

- 1900 ore divise tra il I e il II anno;
- 900 ore per il III anno.

E' rivolto ad un numero massimo di 22 partecipanti il cui requisito di ammissibilità previsto è il conseguimento dell'obbligo scolastico ed ha l'obiettivo di saper individuare le problematiche legate agli inestetismi del corpo della persona, saper proporre e attuare un trattamento che migliori l'aspetto estetico della persona, sia con l'uso dei macchinari che con l'uso delle tematiche manuali, saper aiutare la persona all'uso corretto dei prodotti

### I e II anno:

Si riportano, nel dettaglio, le materie di studio trattate con la relativo durata:

#### **Materie teoriche:**

- Anatomia e fisiologia
- Chimica e dermatologia
- Cultura generale
- Psicologia
- Inglese
- Trucco
- Massaggio corpo
- Cosmetologia

#### **Materie pratiche:**

- Apparecchiature elettromeccaniche
- Attività pratiche (viso, corpo, trucco, mani, piedi)
- Stage



### **III anno:**

#### **Materie teoriche:**

- Psicologia
- Chimica e dermatologia
- Dietologia
- Informatica
- Formazione imprenditoriale
- Massaggio estetico del corpo
- Cosmetologia
- Estetica Trucco

#### **Servizio informativo**

S.E.C.I. oltre a fornire informazioni attraverso il servizio della segreteria didattica aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:30 presso i locali in Via Ortona e al servizio fax e telefono 085/4210658, dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica: [info@scuolaperestetiste.com](mailto:info@scuolaperestetiste.com)

#### **Condizioni di trasparenza amministrativa**

S.E.C.I. assicura spazi ben visibili all'informazione. In particolare vi saranno esposti:

- l'organigramma funzionale e nominativo: l'organigramma nominativo è improntato a criteri di flessibilità. Ciascun membro dell'organizzazione può contemporaneamente rivestire più ruoli; l'utilizzo del personale è funzionale alle mutevoli esigenze operative rilevate.
- politica della qualità;

### **Corso di acconciatura**

Il corso prevede la qualifica di acconciatore riconosciuta dal ministero del lavoro, ha una durata complessiva di:

- 1980 ore (di cui 360 ore di stage) divise tra il I e II anno;
- 990 ore (di cui 300 ore di stage) per il III anno.

Il requisito di ammissibilità previsto è il conseguimento dell'obbligo scolastico; il corso ha l'obiettivo di formare gli allievi ad individuare le esigenze della clientela, fornire le giuste soluzioni affinché le persone stiano meglio con gli altri e con se stesse, ed insegnargli le migliori tecniche teoriche e pratiche necessarie per svolgere al meglio la professione di acconciatore.





Si riportano, nel dettaglio, le materie di studio trattate:

I anno:

Struttura forma piena I-II  
Metodologia shampoo  
Acconciatura inattivata I  
Acconciatura attivata I  
Lingua straniera I  
Metodologia colore I  
Permanente I  
Psicologia I  
Anatomia I  
Dermatologia I  
Tricologia I  
Chimica e cosmetologia I  
Matematica I  
Comunicazione I  
Organizzazione aziendale I  
Informatica I  
Diritto del lavoro I  
Igiene e sicurezza sul lavoro I  
Stage

II anno:

Struttura forma graduata I  
Acconciatura inattivata II  
Long Hair I-II  
Permanente II-III  
Metodologia colore II  
Struttura taglio uomo I-II  
Struttura forma progressiva I  
Struttura uniforme  
Acconciatura attivata II  
Comunicazione II  
Lingua straniera II  
Anatomia II  
Dermatologia II  
Tricologia II  
Orientamento al lavoro  
Psicologia II  
Matematica II  
Organizzazione aziendale II  
Marketing I  
Informatica II  
Chimica e cosmetologia II  
Diritto del lavoro II  
Igiene e sicurezza sul lavoro II  
Stage



III anno:

Struttura forma piena III  
New trendy collection  
Struttura forma graduata II  
Struttura forma progressiva II  
Struttura taglio uomo III  
Strumentazione  
Color design  
Design forum  
Comunicazione III  
Lingua straniera III  
Chimica applicata  
Psicologia III  
Tricologia III  
Dermatologia III  
Colorimetria  
Chimica e cosmetologia III  
Diritto del lavoro III  
Gestione risorse umane  
Organizzazione aziendale III  
Marketing II  
Informatica III  
Igiene e sicurezza sul lavoro  
III  
Stage



## MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

SECI effettua la misura ed il controllo della soddisfazione dell'utente tramite:

- la sistematica analisi dei reclami pervenuti, la loro risoluzione e la rimozione, tramite opportune azioni correttive, delle cause di tali reclami;
- il contatto diretto con gli utenti;
- l'esecuzione di indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua il costante monitoraggio dei processi attraverso l'analisi delle non conformità e dei reclami degli utenti; i risultati di tale valutazione sono analizzati, in sede di riesame della Direzione, contestualmente all'analisi degli indicatori individuati per misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati.

Qualora i processi non risultassero idonei, la Direzione, con il supporto delle altre funzioni coinvolte, provvede ad identificare le opportunità di miglioramento attraverso strumenti quali:

- Adeguamento delle procedure;
- Adeguamento delle risorse tecnologiche;
- Adeguamento della formazione delle risorse umane.

### Non conformità

Le non conformità, intese come mancati soddisfacimenti di requisiti specificati, sono attentamente documentate, esaminate, valutate e monitorate per decidere quali tipologie di azioni occorra intraprendere a fronte della loro rilevazione, tenendo conto delle procedure del sistema di Qualità.

Le non conformità possono scaturire da reclami, a seguito delle attività di monitoraggio del servizio, a seguito degli audit, in fase di accettazione dei beni approvvigionati o di fruizione di servizi; possono emergere, inoltre non conformità di sistema.

È responsabilità della funzione che ha rilevato la non conformità provvedere alla identificazione ed alla registrazione della stessa secondo le modalità descritte nella PR0803 "Gestione delle non conformità" e con l'uso della modulistica allegata; se la non conformità è relativa all'idoneità di prodotti approvvigionati, essi sono gestiti secondo quanto descritto nella PR0703 "Gestione degli acquisti".

Le non conformità emerse durante ed al termine dell'erogazione del servizio possono essere rilevate dal personale interno, dai docenti/consulenti esterni e da RQ durante le attività di controllo.



Le non conformità di sistema emergono essenzialmente dall'attività di verifica ispettiva interna/esterna, in ogni caso il rapporto di non conformità viene compilato da RQ.

RQ è responsabile della conservazione delle registrazioni relative alla gestione delle non conformità.

I rapporti di non conformità devono essere analizzati con cadenza minima annuale a cura di RQ per la verifica di eventuali tendenze negative della qualità.

I risultati delle analisi costituiscono oggetto del Riesame da parte della Direzione al fine di implementare azioni correttive/preventive ed avviare processi di miglioramento del SQ.

### **Azioni correttive e preventive**

L'Istituto attiva procedure per avviare azioni di miglioramento sotto forma di azioni correttive e/o preventive.

Le azioni correttive sono innescate da:

- analisi delle cause delle non conformità;
- reclami;
- risultati di verifiche ispettive.

Esse trovano la loro origine in:

- inadeguatezza delle procedure (le procedure non rispettano la prassi operativa);
- inadeguatezza della prassi operativa;
- insufficiente livello di formazione delle risorse (le procedure correttamente documentate non sono rispettate dalle risorse).

Le azioni preventive sono finalizzate a prevenire l'insorgere di potenziali non conformità oppure ad avviare azioni di miglioramento.

RQ e A, definiscono, supervisionano e valutano la risoluzione e l'efficacia delle azioni correttive e azioni preventive avviate.



### **Azioni correttive**

A seguito dell'analisi delle non conformità, dei reclami e di una analisi costi-benefici vengono avviate le opportune azioni correttive volte ad eliminare la causa o le cause delle non conformità al fine di evitarne il ripetersi.

Tali azioni correttive sono documentate, monitorate e gestite secondo quanto definito dalla specifica procedura PR0804 "Gestione azioni correttive e preventive".

L'efficacia delle azioni correttive è verificata da RQ.

La gestione delle azioni correttive è registrata dalla funzione incaricata della definizione ed implementazione con il supporto di RQ.

### **Azioni preventive**

A seguito dell'analisi della efficacia dei processi e di una analisi costi-benefici vengono avviate le opportune azioni preventive volte a prevenire l'insorgere di una non conformità o per avviare azioni di miglioramento.

Le azioni preventive sono documentate, monitorate e gestite secondo quanto definito dalla specifica procedura PR0804 "Gestione azioni correttive e preventive".

L'efficacia delle azioni preventive è verificata direttamente da A nell'ambito del Riesame della Direzione.

La gestione delle azioni preventive è registrata dalla funzione incaricata della definizione ed implementazione con il supporto del RQ.

— |

| —

— |

| —

— |

| —

— |

| —



**Scuola Estetica Centro Italia**

**Sede legale: P.zza Salvador Allende, 16 - Tel./Fax 085.4312196**

**Via Ortona, 14 ang. C.so V. Emanuele - Tel./Fax 085.4210658**

**Via Fiume, 15 - Tel./Fax 085.380111**

**65100 PESCARA**

[www.scuolaperestetiste.it](http://www.scuolaperestetiste.it)  
[info@scuolaperestetiste.it](mailto:info@scuolaperestetiste.it)