



MANUALE DELLA QUALITÀ

secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

Identificazione del documento

Codice:	MQ.02	
Titolo:	Manuale della Qualità	

Stato delle edizioni


Edizione n°	Motivo dell'edizione	Data
01	-	29/05/15
02	Modifica logo Ente	13/11/15

Redazione, approvazione ed emissione

	Data	Firma
Redatto da: RQ	13/11/2015	
Verificato da: RQ	13/11/2015	
Approvato da: Direzione	13/11/2015	


Stato della copia

Tipo di copia: <input checked="" type="checkbox"/> Copia controllata	<input type="checkbox"/> Copia non controllata
Copia n°: master	Copia n°:
Consegnata a: RQ Resnati	Consegnata a:
In data: 13 novembre 2015	In data:
Firma per distribuzione:	Firma per distribuzione:
Firma ricevimento:	Firma ricevimento:


	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Questo Manuale è di proprietà esclusiva di Accademia - Bellezza, benessere e arte - Qualunque divulgazione, riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere preventivamente autorizzata.

Indice		Rif. Norma ISO	Pagina
0	INTRODUZIONE	0	4
0.1	Generalità	0.1	4
0.1.1	Presentazione di Accademia - Bellezza, benessere e arte -	0.1.1	4
0.1.2	Dati di sintesi	0.1.2	4
0.1.3	I servizi offerti	0.1.3	5
0.2	Approccio per processi	0.2	8
0.3	Relazioni con la ISO 9004:2000	0.3	8
0.4	Compatibilità con altri sistemi di gestione	0.4	8
0.5	Modifiche del Manuale della Qualità rispetto alla edizione precedente.	0.5	8
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1.	9
1.1	Generalità	1.1	9
1.2	Applicazione	1.2	9
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	2.	10
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	3.	10
3.1	Acronimi	3.1	10
4.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' (SQ)	4.	11
4.1	Requisiti generali	4.1	11
4.1.1	Statuto e regolamento	4.1.1	11
4.2	Requisiti generali relativi alla documentazione	4.2	11
4.2.1	Generalità	4.2.1	11
4.2.1.1	Aggiornamento della documentazione	4.2.1.1	12
4.2.1.2	Gestione delle copie	4.2.1.2	12
4.2.2	Manuale della Qualità	4.2.2	13
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3	15
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4	15
5.	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	5.	16
5.1	Impegno della Direzione	5.1	16
5.2	Orientamento al cliente	5.2	16
5.2.1	Requisiti di legge	5.2.1	16
5.3	Politica per la qualità	5.3	16
5.4	Pianificazione	5.4	18
5.4.1	Obiettivi per la qualità	5.4.1	18
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità (SQ)	5.4.2	19
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5	21
5.5.1	Responsabilità ed autorità	5.5.1	21
5.5.2	Rappresentante della Direzione	5.5.2	25
5.5.3	Comunicazione interna	5.5.3	26
5.6	Riesame di Direzione	5.6	26
5.6.1	Generalità	5.6.1	26
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2	26
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	5.6.3	27
6.	GESTIONE DELLE RISORSE	6.	28
6.1	Messa a disposizione delle risorse	6.1	28
6.2	Risorse umane	6.2	28
6.2.1	Generalità	6.2.1	28
6.2.2	Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza	6.2.2	28
6.3	Infrastrutture	6.3	29
6.3.1	Manutenzione delle strutture	6.3.1	30
6.3.2	Gestione delle aule e delle attrezzature didattiche	6.3.2	30

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

6.4	Ambiente di lavoro	6.4	30
7.	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	7.	32
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	7.1	32
7.2	Processi relativi al cliente	7.2	33
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	7.2.1	34
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	7.2.2	34
7.2.3	Comunicazione con il cliente	7.2.3	34
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3	35
7.3.1	Pianificazione della progettazione e sviluppo	7.3.1	35
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione sviluppo	7.3.2	35
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo	7.3.3	36
7.3.4	Riesame della progettazione e sviluppo	7.3.4	36
7.3.5	Verifica della progettazione e sviluppo	7.3.5	37
7.3.6	Validazione della progettazione e sviluppo	7.3.6	37
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo	7.3.7	37
7.4	Approvvigionamento	7.4	37
7.4.1	Processo di approvvigionamento	7.4.1	37
7.4.2	Informazioni relative all'approvvigionamento	7.4.2	38
7.4.3	Verifica del prodotto approvvigionato	7.4.3	38
7.5	Produzione ed erogazione del servizio	7.5	39
7.5.1	Tenuta sotto controllo della produzione ed erogazione del servizio	7.5.1	39
7.5.2	Validazione dei processi di produzione ed erogazione del servizio	7.5.2	39
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	7.5.3	40
7.5.4	Proprietà del cliente	7.5.4	40
7.5.5	Conservazione del prodotto	7.5.5	40
7.6	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di misurazione e monitoraggio	7.6	41
8.	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	8.	42
8.1	Generalità	8.1	42
8.2	Monitoraggio e misurazione	8.2	42
8.2.1	Soddisfazione del cliente	8.2.1	42
8.2.2	Audit interno	8.2.2	43
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3	43
8.2.4	Monitoraggio e misurazione del prodotto	8.2.4	44
8.3	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme	8.3	45
8.4	Analisi dei dati	8.4	46
8.5	Miglioramento	8.5	46
8.5.1	Miglioramento continuo	8.5.1	46
8.5.2	Azioni correttive	8.5.2	47
8.5.3	Azioni preventive	8.5.3	47

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

0. INTRODUZIONE.

0.1 Generalità

Lo scopo del Manuale della Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 è definire il Sistema di Gestione per la Qualità di Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Questo documento è anche uno strumento per definire e divulgare l'approccio alla qualità, sia all'interno, che verso l'esterno.

L'organizzazione del Manuale della Qualità è leggibile dal suo indice. Esso è strutturato in capitoli congruenti con quelli della norma di riferimento.

Dalla prima pagina del presente Manuale è possibile stabilire:

- ✓ l'identificazione del documento,
- ✓ la norma di riferimento,
- ✓ il codice,
- ✓ lo stato dell'edizione,
- ✓ la data ed il motivo dell'edizione,
- ✓ l'evidenza dell'approvazione, emissione e redazione dell'edizione,
- ✓ lo stato della copia.

0.1.1 Presentazione di Accademia - Bellezza, benessere e arte -

Nel 2015 nasce Accademia - Bellezza, benessere e arte – Società Cooperativa Sociale a responsabilità limitata, associazione senza scopo di lucro, con lo scopo di offrire servizi nel settore della cura della persona (acconciatura estetica) e precisamente:


- ✓ servizi educativi destinati all'istruzione e formazione dei giovani fino a 18 (diciotto) anni;
- ✓ corsi di formazione per maggiorenni;
- ✓ corsi di aggiornamento.

La Cooperativa, che non ha scopo di lucro, ha l'obiettivo di creare occasioni di lavoro.

In relazione a ciò la Cooperativa con riferimento ai requisiti ed agli interessi dei soci può gestire stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto terzi:

- ✓ l'apertura, la gestione, la conduzione e la promozione di centri per la formazione professionale, in Italia e all'estero, con lo svolgimento dei relativi percorsi formativi in obbligo scolastico e non, in regime di accreditamento con lo Stato, Regioni ed altri enti pubblici;
- ✓ l'istituzione, la gestione e la promozione, in Italia e all'estero, di:
 - scuole medie inferiori e superiori
 - istituti universitari o sedi distaccate di atenei universitari
 - corsi di aggiornamento, formazione, specializzazione ed orientamento professionale
 - corsi di aggiornamento, formazione, specializzazione dei professionisti operanti nelle attività di estetica, delle acconciature per donna e per uomo, nei trattamenti del corpo e di ogni altro settore che dovesse essere oggetto di insegnamento da parte della società
 - creazione e gestione di centri estetici, di bellezza e di benessere, spa e beauty farm, saloni di acconciatura, servizi alla persona per trattamenti estetici e di acconciatura;
 tali attività sono finalizzate al completamento delle attività di formazione ed educative precedentemente indicate;
- ✓ la commercializzazione di prodotti per i trattamenti estetici e/o cosmetici quali, a solo titolo esemplificativo, prodotti per l'igiene, per la cura estetica, per la cura del corpo, prodotti di profumeria e di bigiotteria, nonché di ogni altro prodotto connesso all'attività didattica e/o sportiva o ricreativa della società destinati all'uso e consumo nell'ambito delle attività formative ed educative
- ✓ servizi per la formazione e l'addestramento del personale di centri estetici, di bellezza, benessere e beauty farm
- ✓ la consulenza per le attività precedentemente indicate.

La Cooperativa potrà svolgere ogni altra attività connessa o affine a quelle indicate nonché compiere, in via non prevalente, tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, industriale, finanziaria necessarie o utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque, direttamente o indirettamente, attinenti ai medesimi,

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Il Centro di Formazione Professionale Accademia - Bellezza, benessere e arte -, è dotato di spazi attrezzati per accogliere gli studenti e permettere loro di studiare ed esercitarsi per affrontare con serenità la futura carriera professionale.

0.1.2 Dati di sintesi.

La sede legale e operativa di Accademia Bellezza, benessere e arte Società Cooperativa Sociale è situata a Paderno Dugnano, via delle Industrie 2, angolo via Alessandrina.

Ragione sociale: Accademia Bellezza, benessere e arte Società Cooperativa Sociale

Data di costituzione: 20 maggio 2015

Forma giuridica: Società cooperativa sociale a responsabilità limitata

Struttura organizzativa: associazione senza scopo di lucro

P.IVA/CF 0909591065

indirizzo: via dell'Industria 2, angolo via Alessandrina, 20037 Paderno Dugnano (Mi)

☎ telefono e fax: 02.9189475

☎ e-mail: amministrazione@accademiabba.it

☎ sito internet: www.accademiabba.it

0.1.3 I servizi offerti.

Gli allievi che intendono intraprendere una carriera professionale entusiasmante o che vogliono aggiornarsi nel settore del benessere e della cura della persona, potranno trovare nei corsi di formazione realizzati da Accademia - Bellezza, benessere e arte -, la soluzione ideale. Accademia - Bellezza, benessere e arte - è un sistema formativo aperto, in grado di soddisfare le esigenze che provengono dal territorio, in particolare quelle relative all'inserimento, all'avviamento al lavoro e alla riqualificazione professionale di chi già opera nel settore. Obiettivo principale dell'intervento formativo è quello di assicurare agli allievi i mezzi e i valori per inserirsi nel mondo del lavoro con una forte qualificazione e motivazione. Presso il Centro di Formazione Professionale si possono frequentare corsi di:


Operatore del benessere - Acconciatura

Il corso, per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione, è destinato prevalentemente ad allievi in uscita dalla Scuola Secondaria di Primo Grado non maggiorenni. L'Operatore del benessere (acconciatura) è una figura in grado di eseguire prestazioni e trattamenti sulla cute, sui capelli, scegliendo in base ad una corretta diagnosi tecnica i prodotti idonei per le operazioni richieste. L'obiettivo generale del corso è quello di offrire all'utenza interessata la fruizione di percorsi di qualifica che garantiscano:

- ✓ un titolo riconoscibile e spendibile a livello nazionale ed europeo;
- ✓ l'assolvimento del diritto dovere di istruzione previsto dalla L. 53/2003;
- ✓ la possibilità di proseguire il proprio percorso formativo nel sistema dell'Istruzione e Formazione Professionale e nel sistema dell'Istruzione;
- ✓ mettere in atto azioni di prevenzione e/o recupero dell'evasione o della dispersione che siano finalizzati comunque all'assolvimento del diritto dovere di istruzione previsto dalla L. 53/2003;

Nello specifico l'**acconciatore** sarà in grado di:

- ✓ effettuare il lavaggio rispettando tutti gli standard di prestazione professionale
- ✓ eseguire la messa in piega a bigodini, a phon e permanente
- ✓ preparare i prodotti per la colorazione e la decolorazione ed eseguire le operazioni previste dal trattamento adottando le tecniche idonee per tintura, mèche, colpi di sole
- ✓ eseguire i tagli carrè, scalato, sfilato, classico, su proposta di una linea di taglio
- ✓ eseguire la rasatura e il taglio di baffi e barba
- ✓ controllare, organizzare e sistemare le scorte del magazzino
- ✓ gestire il rapporto con la clientela.
- ✓ Il corso ha una durata complessiva di 2970 ore con una frequenza triennale e permette, al termine del triennio ed a seguito di un esame finale, di conseguire un attestato di competenze

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Operatore del benessere - Estetica

Il corso, per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione, è destinato prevalentemente ad allievi in uscita dalla Scuola Secondaria di Primo Grado non maggiorenni. L'Operatore del benessere (trattamenti estetici) è una figura in grado di eseguire prestazioni e trattamenti sul corpo, scegliendo in base ad una corretta diagnosi tecnica i prodotti idonei per le operazioni richieste. L'obiettivo generale del corso è quello di offrire all'utenza interessata la fruizione di percorsi di qualifica che garantiscano:

- ✓ un titolo riconoscibile e spendibile a livello nazionale ed europeo;
- ✓ l'assolvimento del diritto dovere di istruzione previsto dalla L. 53/2003
- ✓ la possibilità di proseguire il proprio percorso formativo nel sistema dell'Istruzione e Formazione Professionale e nel sistema dell'Istruzione;
- ✓ mettere in atto azioni di prevenzione e/o recupero dell'evasione o della dispersione che siano finalizzati comunque all'assolvimento del diritto dovere di istruzione previsto dalla L. 53/2003;

Nello specifico l'**estetista** sarà in grado di:

- ✓ predisporre la cabina per i trattamenti da effettuare e gestire la strumentazione di supporto ai trattamenti estetici speciali;
- ✓ eseguire manicure e pedicure;
- ✓ eseguire depilazione ed epilazione;
- ✓ eseguire il trucco del viso da giorno e da sera;
- ✓ eseguire il massaggio estetico manuale su tutto il corpo;
- ✓ rapportarsi correttamente con la clientela di riferimento;
- ✓ gestire l'ambiente di lavoro, nel rispetto delle norme di igiene, sicurezza e qualità;
- ✓ gestire i principali atti amministrativi relativi al proprio settore professionale.
- ✓ Il corso ha una durata complessiva di 2970 ore con una frequenza triennale e permette, al termine del triennio ed a seguito di un esame finale, di conseguire un attestato di competenze.

Tecnico dell'acconciatura

Il corso, per l'ottenimento del diploma di tecnico dell'acconciatura e per l'abilitazione all'esercizio dell'attività autonoma di acconciatore, è destinato ad allievi in possesso di qualifica professionale triennale di acconciatura.

Il tecnico dell'acconciatura è una figura in grado di eseguire in autonomia prestazioni e trattamenti sulla cute, sui capelli, scegliendo in base ad una corretta diagnosi tecnica i prodotti idonei per le operazioni richieste.

Nello specifico il tecnico dell'acconciatura sarà in grado di:

- ✓ gestire il planning degli appuntamenti
- ✓ accogliere e assistere il cliente
- ✓ predisporre e mantenere spazi, strumenti e attrezzature di lavoro
- ✓ far funzionare e promuovere l'esercizio
- ✓ eseguire l'analisi del capello e del cuoio capelluto
- ✓ eseguire trattamento cosmetologico e tricologico del capello e del cuoio capelluto
- ✓ eseguire taglio e acconciatura
- ✓ il corso ha una durata complessiva di 990 ore con una frequenza annuale e permette, al termine dell'anno ed a seguito di un esame finale, di conseguire il diploma di tecnico dell'acconciatura e l'abilitazione all'esercizio dell'attività


Tecnico dei trattamenti estetici

Il corso, per l'ottenimento del diploma di tecnico dei trattamenti estetici e per l'abilitazione all'esercizio dell'attività autonoma di estetista, è destinato ad allievi in possesso di qualifica professionale triennale di estetica.

Il tecnico dei trattamenti estetici è una figura in grado di eseguire in autonomia prestazioni e trattamenti sul corpo, scegliendo in base ad una corretta diagnosi tecnica i prodotti idonei per le operazioni richieste.

Nello specifico il tecnico dei trattamenti estetici sarà in grado di:

- ✓ gestire il planning degli appuntamenti
- ✓ accogliere e assistere il cliente
- ✓ predisporre e mantenere spazi, strumenti e attrezzature di lavoro
- ✓ far funzionare e promuovere l'esercizio
- ✓ eseguire l'analisi delle caratteristiche e dello stato della pelle
- ✓ eseguire trattamenti estetici
- ✓ il corso ha una durata complessiva di 990 ore con una frequenza annuale e permette, al termine dell'anno ed a seguito di un esame finale, di conseguire il diploma di tecnico dei trattamenti estetici e l'abilitazione all'esercizio dell'attività

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Acconciatura extra obbligo

Corso biennale di qualifica indirizzato ad allievi con età superiore ai 18 anni, della durata complessiva di 2100 ore e con frequenza serale. Ha l'obiettivo di fornire le competenze e le abilità per:

- ✓ accogliere il cliente;
- ✓ effettuare il lavaggio e il massaggio rispettando tutti gli standard di prestazione professionale;
- ✓ eseguire la messa in piega a bigodini, a phon liscia e mossata ;
- ✓ preparare i prodotti per il colore, la decolorazione, la permanente, la stiratura e i colpi di sole ed eseguire le operazioni previste adottando le tecniche idonee;
- ✓ eseguire i tagli carrè, scalato, sfilato, classico, su proposta di una linea di taglio;
- ✓ eseguire la rasatura e il taglio di baffi e barba;
- ✓ controllare, organizzare e sistemare le scorte del magazzino;
- ✓ gestire il rapporto con la clientela.

Estetica extra obbligo

Corso biennale di qualifica indirizzato ad allievi con età superiore ai 18 anni, della durata complessiva di 1800 ore e con frequenza serale. Ha l'obiettivo di fornire le competenze e le abilità per:

- ✓ predisporre la cabina per i trattamenti da effettuare e gestire la strumentazione di supporto ai trattamenti estetici speciali;
- ✓ eseguire manicure e pedicure;
- ✓ eseguire depilazione ed epilazione;
- ✓ eseguire la pulizia e il massaggio al viso;
- ✓ eseguire specifici trattamenti viso/corpo;
- ✓ eseguire il trucco del viso da giorno e da sera;
- ✓ eseguire il massaggio estetico manuale su tutto il corpo;
- ✓ rapportarsi correttamente con la clientela di riferimento;
- ✓ gestire l'ambiente di lavoro, nel rispetto delle norme di igiene, sicurezza e qualità;
- ✓ gestire i principali atti amministrativi relativi al proprio settore professionale.

Corso di specializzazione in acconciatura

Corso di specializzazione della durata di 900 ore, post qualifica con svolgimento serale. Al termine del percorso formativo è possibile accedere ad un esame per il rilascio di attestato di specializzazione riconosciuto dalla Regione Lombardia ai sensi della Legge Regionale 19/2007. Il corso è rivolto a personale in possesso di qualifica professionale nel settore dell'acconciatura.

Corso di specializzazione in estetica

Corso di specializzazione della durata di 390 ore e 50 ore di stage, post qualifica con svolgimento serale. Al termine del percorso formativo è possibile accedere ad un esame per il rilascio di attestato di specializzazione riconosciuto dalla Regione Lombardia ai sensi della Legge Regionale 19/2007. Il corso è rivolto a personale in possesso di qualifica professionale nel settore estetico.

Le tipologie degli interventi potranno subire modificazioni sulla base delle norme e degli indirizzi dei committenti pubblici, per tutte le attività eventualmente finanziate.

Corso di formazione teorica per acconciatori


Corso di formazione teorica della durata di 400 ore, per allievi con esperienza lavorativa nel settore, con svolgimento serale. Al termine del percorso formativo è possibile accedere ad un esame per il rilascio di certificato di competenza con valenza di qualifica abilitante all'esercizio dell'attività professionale di acconciatore.

Corsi operatore dei tatuaggi e piercing

Corso di formazione teorica e pratica della durata di 90 ore per acquisire le competenze inerenti trattamento di abbellimento del corpo mediante l'impuntura dello strato superiore della pelle e l'applicazione di anelli, metalli o gioielli.

Corsi di addetto ai servizi di controllo

Corso di formazione teorica e pratica della durata di 90 ore per acquisire le competenze inerenti i servizi di controllo nelle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Corsi di make up scenico

Corso di formazione teorica e pratica della durata di 160 ore per acquisire le conoscenze teoriche e le abilità pratiche necessarie per eseguire il trucco scenico in contesti relativi a spettacoli cinematografici, televisivi e teatrali.

0.2 Approccio per processi.

Il Sistema di gestione per la qualità di Accademia - Bellezza, benessere e arte - è documentato attraverso il presente Manuale della Qualità e tramite altri documenti che descrivono le prassi operative svolte da Accademia - Bellezza, benessere e arte -.

Le modalità operative sono organizzate per processi. Per processo si intende un insieme di attività, correlate o interagenti, che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. I processi critici, per Accademia - Bellezza, benessere e arte -, sono documentati attraverso procedure che riportano le singole attività, la documentazione e gli strumenti utilizzati nella loro realizzazione, le responsabilità degli operatori.

I processi critici, nelle attività realizzate, sono stati definiti secondo il seguente schema:

SIGLA	PROCESSO
DI	Processi di Direzione
DO	Processi di gestione della documentazione e del sistema informatico
GA	Processi di gestione amministrativa
GR	Processi di gestione delle risorse
MI	Processi di analisi e miglioramento
GS	Processi di gestione dei servizi

0.3 Relazioni con la ISO 9004:2000.

Per la definizione del Sistema Gestione Qualità di Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono state utilizzate come linee guida parte delle indicazioni provenienti dalla *UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di Gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni*.

0.4 Compatibilità con altri sistemi di gestione.


Attualmente in Accademia - Bellezza, benessere e arte - è applicata esclusivamente la norma *UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*.

Le norme generali per la gestione ambientale, la gestione della salute e della sicurezza, sono applicate e documentate in ottemperanza alla normativa vigente.

Gli aspetti della gestione contabile sono regolamentati dalla normativa vigente. Accademia - Bellezza, benessere e arte - rispetta i vincoli della normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed, in particolare, quella relativa all'accreditamento delle strutture formative ed alla rendicontazione dei servizi formativi a finanziamento pubblico.

0.5 Modifiche del Manuale della Qualità rispetto alla edizione precedente.

Modifica Logo dell'Ente.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.

1.1 Generalità


Il Campo di applicazione del SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte - è documentato nel presente Manuale della Qualità e nella documentazione associata. Esso fa riferimento alla norma *UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*.

1.2 Applicazione

Il campo di applicazione del SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte - è per **“Pianificazione, sviluppo ed erogazione di corsi professionali nel settore del benessere”**. Esso inerisce tutti i servizi sopra dettagliati.

Il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità di Accademia - Bellezza, benessere e arte - copre tutti i requisiti della norma di riferimento, con l'esclusione di quelli indicati nella matrice che segue, con relativa motivazione.

Requisiti Esclusi	Motivazione
7.6 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e di registrazione	Il requisito non è applicabile in quanto l'attività aziendale non prevede l'utilizzo di strumenti di controllo per cui è prevista la gestione secondo i requisiti specificati.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

2. RIFERIMENTI NORMATIVI.

La normativa cogente, unitamente alla norma UNI EN ISO 9001:2008 *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*, fornisce i riferimenti normativi per la gestione della qualità di Accademia – Bellezza, benessere e arte.

Per una corretta applicazione e documentazione di alcuni requisiti di sistema si è fatto anche ricorso alla:

1. *UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità*
2. *UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario.*

Per l'esecuzione degli audit interni si applicano le indicazioni fornite dalle *Linee guida per audit di Sistemi di gestione* fornite dalla UNI EN ISO 19011:2012.

Per quanto riguarda l'attività di formazione e/o orientamento si fa riferimento alle norme in materia di accreditamento della Regione Lombardia

Inoltre il Sistema Qualità di Accademia - Bellezza, benessere e arte - tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda sicurezza e ambiente, in particolare il D.Lgs.81/2008 e D.Lgs. 196/03 e recepisce le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/01.

3. TERMINI E DEFINIZIONI.


Nel presente Manuale della Qualità si applicano i termini e le definizioni forniti da:

UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario.

3.1 Acronimi.

Nell'ambito di Accademia - Bellezza, benessere e arte -. sono utilizzati degli acronimi di cui di seguito è riportato, in ordine alfabetico, il significato.

Acronimo	Significato
AC	Azioni correttive
AP	Azioni preventive
CDA	Consiglio di Amministrazione
CO	Coordinamento
DI	Processi di Direzione
D	Direzione
DD	Direzione Didattica
DO	Processi di gestione della documentazione
GA	Processi di gestione amministrativa
GR	Processi di gestione delle risorse
GS	Processi di gestione dei servizi
M	Modulo
MI	Processi di analisi e miglioramento
MP	Manuale delle Procedure
MQ	Manuale della qualità
NC	Non conformità
P	Procedura
PQ	Piani della Qualità
PU	Periodo di utilizzo
RA	Responsabile amministrazione
RAA	Responsabile Area Acquisti
RAI	Responsabile Area Infrastrutture
RAP	Responsabile Area Progettazione
RCC	Responsabile Certificazione Competenze
RE	Risorse esterne
RL	Regione Lombardia
ROF	Responsabile Orientamento Formativo
RQ	Responsabile Qualità e Rappresentante della direzione per la Qualità
RSPP	Responsabile servizio prevenzione e protezione
S	Segreteria
SQ	Sistema di gestione per la qualità

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

TU	Tutor
----	-------

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Processi di riferimento in questo paragrafo vengono declinati in:

MP.DO.01 Gestione documentazione e backup dei dati

MP.DO.02 Gestione delle iscrizioni

4.1 Requisiti generali.

L'identificazione delle attività di Accademia - Bellezza, benessere e arte - costituenti il SQ è stata effettuata secondo i seguenti criteri:

- ✓ il SQ è stato progettato per soddisfare le esigenze interne dell'organizzazione; esso è più ampio dei requisiti che possono interessare un particolare cliente e prende come riferimento i livelli di qualità dei servizi attesi in termini generali per il segmento di mercato in cui Accademia - Bellezza, benessere e arte - opera,
- ✓ può essere richiesta dimostrazione dell'attuazione di determinate parti del SQ anche per valutare la qualità contrattuale ed obbligatoria.

Per i processi in outsourcing Accademia - Bellezza, benessere e arte - non ricorre a fornitori esterni a cui sono affidati processi aziendali in tutto o in parte; i docenti sono valutati come descritto nel paragrafo 7.4.

4.1.1 Statuto e regolamento.

I fini di Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono definiti nell'Atto Costitutivo:

La Cooperativa, che non ha scopo di lucro, ha l'obiettivo di creare occasioni di lavoro. ...

4.2 Requisiti generali relativi alla documentazione.

Il SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte - è definito e descritto, a livello documentale, tramite il Manuale della Qualità, le Procedure ed i Moduli.

Il Manuale della Qualità è redatto in modo congruente ai requisiti della norma di riferimento; esso descrive i principi generali e l'approccio strutturale che Accademia - Bellezza, benessere e arte - ha scelto nei riguardi del SQ, nonché l'organizzazione aziendale.

Le Procedure sono predisposte in relazione ai processi aziendali; hanno lo scopo di descrivere le modalità tecniche ed organizzative per l'erogazione dei servizi. Descrivono il funzionamento dell'organizzazione, le responsabilità, le modalità di gestione ed archiviazione della documentazione, per le attività non descritte a livello di MQ.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - non prevede una procedura per la gestione del certificato e del marchio, ma tale gestione verrà effettuata in forma congruente con quanto previsto dal regolamento dell'Ente di certificazione.


Tutta la documentazione del SQ è redatta, verificata ed approvata in base alle funzioni definite nella tabella che segue.

Documento	Redazione	Verifica	Approvazione
Manuale della Qualità	RQ	RQ	Direzione
Procedura	RQ	RQ	Direzione
Modulistica	RQ	RQ	Direzione

La Direzione approva MQ, P e M. Redazione e verifica sono di competenza del RQ.

4.2.1 Generalità.

La documentazione del SQ è strutturata a 4 livelli:

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

- a) Manuale Qualità
- b) Procedure
- c) Modulistica
- d) Documentazione di origine esterna.

a) Manuale Qualità.

Il Manuale Qualità di Accademia - Bellezza, benessere e arte - è organizzato secondo l'indice della norma di riferimento. Esso contiene la descrizione dei servizi erogati, l'ambito d'applicazione del SQ, il funzionigramma di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, la Politica della Qualità e la descrizione delle attività svolte dall'organizzazione. Il Manuale Qualità è identificato dalla sigla MQ, seguita dall'indice di emissione.

b) Procedure.

Le Procedure possono essere strutturate in forma descrittiva o di flusso. Le Procedure sono identificate dalla sigla MP, seguita dall'acronimo identificativo del processo e da un numero seriale indicante il progressivo. L'elenco delle procedure è riportato nella tabella del paragrafo 4.2.2.

c) Modulistica o documenti assimilabili.

La modulistica o i documenti assimilabili sono rilevabili dalle procedure che descrivono obiettivi, finalità e responsabilità per l'utilizzo dei documenti. La documentazione assume forma di modulistica nel caso in cui sia codificata secondo un format definito. Il sistema di codifica è simile a quello utilizzato per le procedure (sigla M).

d) Documentazione di origine esterna.

La Documentazione di origine esterna comprende documenti, procedure, norme e quant'altro provenga da committenti pubblici, fornitori, clienti o altri interlocutori aziendali che riportano delle informazioni che sono di supporto a Accademia - Bellezza, benessere e arte - per lo svolgimento delle attività. E' costituita da documenti quali, ad esempio: normative (comunitarie, nazionali, regionali, provinciali ecc.), direttive dei clienti, norme di settore e di Sistema Qualità.

4.2.1.1 Aggiornamento della documentazione.

L'aggiornamento del MQ e di tutti i documenti del SQ è effettuato sistematicamente dal RQ in base alle variazioni della struttura organizzativa, dei processi aziendali e sulla base delle indicazioni provenienti dalla Direzione.

Se richiesto da un cliente o partner, oppure su valutazione interna del RQ, possono essere predisposti Piani della Qualità che descrivono ruoli ed attività di uno specifico progetto. Le modalità di approvazione, emissione, distribuzione ed aggiornamento dei Piani della Qualità sono uguali a quelli delle procedure.

4.2.1.2 Gestione delle copie.

Il Manuale della Qualità, le Procedure e la modulistica sono gestiti in forma "controllata" e "non controllata" dal RQ. Essi possono essere distribuiti in forma controllata su supporto elettronico a discrezione della Direzione.

Il RQ custodisce la copia master in formato cartaceo dei documenti, identificati per data di emissione, con le firme di redazione/verifica/approvazione del contenuto. I documenti master sono identificati da "Numero di copia controllata 0"; essi sono gestiti sotto la responsabilità del RQ. I documenti distribuiti in forma elettronica sono identificati da "Numero di copia controllata 1"; i documenti distribuiti in forma controllata all'Ente di certificazione sono identificati da "Numero di copia controllata 2". Gli altri documenti gestiti in forma controllata su supporto cartaceo sono identificati dal numero progressivo di copia controllata.

La documentazione superata, ovvero non più valida perché sostituita o da documenti con revisioni aggiornate o da altri documenti emessi *ex novo*, è segregata e reca sulla pagina di guardia la dizione "Superato" apposta con evidenza e suffragata dalla firma del RQ. In caso di copia elettronica la segregazione avviene in apposita cartella elettronica. La responsabilità della segregazione della documentazione superata è del RQ.

Il RQ gestisce anche eventuali copie cartacee non controllate della documentazione identificate dalla sigla "Copia di Lavoro" apposta con evidenza.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

In forma controllata sono gestite la copia trasmessa all'Ente di certificazione e le altre copie controllate predisposte. Le copie non controllate sono distribuite in forma cartacea o elettronica sempre sotto la responsabilità del RQ. La trasmissione di tutte le copie della documentazione, indipendentemente dalle modalità di distribuzione, è registrata sotto la responsabilità del RQ sul documento *Registro di distribuzione*. Solo le copie a distribuzione controllata sono mantenute aggiornate da RQ ad ogni revisione della documentazione.

4.2.2 Manuale della Qualità.


Il MQ è un documento che fornisce una descrizione completa del SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte -; il grado di dettaglio del documento è stato definito dalla Direzione affinché sia sufficiente a permettere una completa visione di tutti i processi aziendali e della loro interazione, ma al contempo che non riporti informazioni sulle modalità operative con le quali sono svolti i processi aziendali, ritenute riservate dalla Direzione medesima.

Nella tabella seguente sono riportate, per ogni capitolo del SQ, i paragrafi della norma cui i processi aziendali fanno riferimento con le procedure operative, dove previste.

Capitolo. Norma di riferimento	Titolo capitolo Norma di riferimento	Titolo capitolo Manuale Qualità	Titolo Procedura di riferimento
0	Introduzione	Introduzione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
0.1	Generalità	Generalità	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
0.2	Approccio per processi	Approccio per processi	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
0.3	Relazioni con la ISO 9004	Relazioni con la ISO 9004	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
0.4	Compatibilità con altri sistemi di gestione	Compatibilità con altri sistemi di gestione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
1	Scopo e campo di applicazione	Scopo e campo di applicazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
1.1	Generalità	Generalità	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
1.2	Applicazione	Applicazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
2	Riferimenti normativi	Riferimenti normativi	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
3	Termini e definizioni	Termini e definizioni	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
4	Sistema di gestione per la qualità	Sistema di gestione per la qualità	Sono previste procedure per la gestione della documentazione
4.1	Requisiti generali	Requisiti generali	MP.DO.01 Gestione documentazione e backup dei dati
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	Requisiti relativi alla documentazione	MP.DO.01 Gestione documentazione e backup dei dati MP.DO.02 Gestione delle iscrizioni
5	Responsabilità della Direzione	Responsabilità della Direzione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
5.1	Impegno della	Impegno della	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente



	Direzione	Direzione	trattato a livello di Manuale della qualità
5.2	Orientamento al cliente	Orientamento al cliente	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
5.3	Politica per la qualità	Politica per la qualità	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
5.4	Pianificazione	Pianificazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	Responsabilità, autorità e comunicazione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
5.6	Riesame di Direzione	Riesame di Direzione	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
6	Gestione delle risorse	Gestione delle risorse	Sono previste procedure per la gestione delle risorse umane
6.1	Messa a disposizione delle risorse	Messa a disposizione delle risorse	MP.GR.01 Reclutamento, inserimento, formazione e aggiornamento del personale MP.GR.02 Acquisto risorse esterne MP.GR.03 Verifica risorse esterne
6.2	Risorse umane	Risorse umane	MP.GR.01 Reclutamento, inserimento, formazione e aggiornamento del personale MP.GR.02 Acquisto risorse esterne MP.GR.03 Verifica risorse esterne
6.3	Infrastrutture	Infrastrutture	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
6.4	Ambiente di lavoro	Ambiente di lavoro	Non sono previste procedure in quanto il requisito è completamente trattato a livello di Manuale della qualità
7	Realizzazione del prodotto	Realizzazione del prodotto	Sono previste procedure per la gestione dei servizi erogati
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	Pianificazione della realizzazione del prodotto	MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi MP:GS.02 Gestione stage
7.2	Processi relativi al cliente	Processi relativi al cliente	MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi MP:GS.02 Gestione stage
7.3	Progettazione e sviluppo	Progettazione e sviluppo	MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi MP:GS.02 Gestione stage
7.4	Approvvigionamento	Approvvigionamento	MP.GR.02 Acquisto risorse esterne MP.GR.03 Verifica risorse esterne
7.5	Produzione ed erogazione del servizio	Produzione ed erogazione del servizio	MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi MP:GS.02 Gestione stage
7.6	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di misurazione e monitoraggio	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di misurazione e monitoraggio	Requisito non applicabile
8	Misurazioni, analisi e miglioramenti	Misurazioni, analisi e miglioramenti	Sono previste procedure per il monitoraggio dei servizi e per il miglioramento
8.1	Generalità	Generalità	MP.MI.01 Soddisfazione del cliente MP.MI.02 Audit interni MP.MI.03 Gestione delle Non conformità, azioni correttive, preventive e reclami
8.2	Monitoraggio e misurazione	Monitoraggio e misurazione	MP.MI.01 Soddisfazione del cliente MP.MI.02 Audit interni MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

			MP:GS.02 Gestione stage
8.3	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme	MP.MI.03 Gestione delle non conformità, azioni correttive, preventive e reclami
8.4	Analisi dei dati	Analisi dei dati	MP.MI.01 Soddisfazione del cliente
8.5	Miglioramento	Miglioramento	MP.MI.03 Gestione delle non conformità, azioni correttive, preventive e reclami

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti.

La procedura *MP.DO.01. Gestione della documentazione e backup dei dati* riporta le indicazioni in merito alla attività di gestione della documentazione. Il sistema di documentazione del SQ, posto su supporto cartaceo e/o informatico, garantisce il presidio delle attività aziendali per renderle adeguate alle esigenze dei clienti e della normativa di riferimento. Le attività previste nella procedura comprendono:

- ✓ la redazione, verifica ed approvazione della documentazione sia nuova che aggiornata,
- ✓ la distribuzione in forma controllata e non controllata della documentazione,
- ✓ la rimozione e conservazione della documentazione superata o non più valida.

La leggibilità, identificazione e rintracciabilità dei documenti è garantita:

- ✓ dalle procedure che descrivono i processi aziendali relativi alle diverse fasi del ciclo produttivo,
- ✓ dalle procedure relative alla gestione della documentazione,
- ✓ dalla formazione del personale responsabile dell'aggiornamento delle procedure,
- ✓ dalle modalità definite di compilazione delle registrazioni.

4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni


Le registrazioni sono documenti che riportano i dati relativi ai processi aziendali e permettono di valutare la conformità ai requisiti e l'efficace funzionamento del SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Esse possono avere origine interna o esterna ed essere su supporto cartaceo, informatico o su altro supporto.

La procedura *Gestione documentazione e backup dei dati* riporta le indicazioni in merito alla attività di gestione delle registrazioni della qualità.

Tale procedura assicura, in funzione della tipologia di registrazione, sulla base del livello di confidenza dei dati ivi riportati, che siano definite le responsabilità e le attività per assicurare :

- ✓ l'identificazione,
- ✓ la conservazione,
- ✓ l'archiviazione,
- ✓ l'accesso,
- ✓ la protezione,
- ✓ l'eliminazione.

Le registrazioni sono effettuate, per le attività a finanziamento pubblico, nelle modalità richieste dal committente.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE.

5.1 Impegno della Direzione.

La Direzione di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, attraverso la verifica che quanto riportato nel presente MQ e nelle procedure ivi richiamate sia eseguito, dimostra il proprio impegno nell'applicare efficacemente un SQ. Per la verifica dell'adeguatezza del sistema dispone dei seguenti strumenti:

- ✓ la struttura organizzativa di Accademia - Bellezza, benessere e arte -,
- ✓ la documentazione del SQ, accessibile a tutte le risorse aziendali,
- ✓ una politica per la qualità definita e sistematicamente monitorata in termini di adeguatezza,
- ✓ degli obiettivi/indicatori del livello della qualità dei servizi erogati,
- ✓ il riesame della Direzione, realizzato con cadenza periodica,
- ✓ gli standard di competenze richieste alle risorse aziendali per i diversi ruoli,
- ✓ il piano di formazione del personale,
- ✓ la raccolta dei reclami dei clienti,
- ✓ le misurazioni periodiche della soddisfazione dei clienti,
- ✓ la valutazione periodica dei fornitori,
- ✓ la raccolta, elaborazione ed analisi dei dati aziendali disponibili per definire e monitorare le azioni di miglioramento continuo.

Tali strumenti sono sistematicamente utilizzati da parte della Direzione.

5.2 Orientamento al cliente.

L'attenzione alle esigenze ed aspettative del Cliente è un requisito base della politica per la qualità della Direzione che ha l'obiettivo fondamentale di ottenere la completa soddisfazione del Cliente. I soggetti, individui ed organizzazioni, che utilizzano i servizi di Accademia - Bellezza, benessere e arte - non sono considerati semplici utenti ma clienti, fruitori di servizi articolati e complessi per cui il "cliente" è distinto in:

- ✓ cliente/utente, individuando il singolo partecipante ai servizi;
- ✓ cliente/committente, individuando in questo modo il cliente finanziatore;
- ✓ cliente/impresa, individuando l'ente, l'organismo, l'Agenzia promotrice/patrocinatrice dell'intervento o che utilizza le competenze acquisite dai clienti/utenti;

I cambiamenti che investono il settore della formazione professionale hanno spinto Accademia - Bellezza, benessere e arte - ad avere un approccio articolato al mercato, con la consapevolezza che:


- ✓ il suo sviluppo dipende dalla capacità di operare in un mercato sempre più aperto e concorrenziale,
- ✓ la sua capacità di erogare servizi riconoscibili per qualità è legata allo sviluppo di un processo di miglioramento organizzativo continuo,
- ✓ tutti i suoi operatori sono chiamati a cooperare ed ad essere corresponsabili nelle proposte e nella realizzazione dei servizi.

5.2.1 Requisiti di legge.

Accademia - Bellezza, benessere e arte -, vista la natura dell'attività esercitata, è particolarmente informata su quanto concerne i requisiti di legge (a livello comunitario, nazionale e regionale) relativi alla organizzazione aziendale, agli aspetti del prodotto e dei processi di suo interesse, nonché in merito alle informazioni relative alla normativa del SQ.

Le fonti informative utilizzate sono le pubblicazioni ufficiali (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia), i siti Internet ufficiali dei committenti pubblici (Commissione Europea, Ministero del Lavoro, Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca, Europa Lavoro, Assessorato Istruzione Regione Lombardia, Amministrazioni Provinciali delle province lombarde).

5.3 Politica per la qualità.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

La Politica per la qualità è stata definita dalla Direzione, in modo tale:

- ✓ da risultare appropriata alle esigenze dei clienti, dell'organizzazione e della normativa cogente e volontaria di carattere nazionale e comunitario,
- ✓ da mantenere l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo, con l'attuazione di piani di miglioramento e la definizione degli obiettivi per la qualità
- ✓ da rispettare i requisiti formulati dalla Regione Lombardia in termini di indicatori e valori limite per gli indici di efficienza e di efficacia del servizio erogato, la relazione con il territorio, la dotazione logistica e la situazione
- ✓ rispettare e mantenere i requisiti del modello regionale di accreditamento.

La **comunicazione** della Politica per la qualità all'interno della organizzazione avviene attraverso incontri del RQ con il personale aziendale e con la diffusione di documentazione di supporto.

La Politica della Qualità è espressa e definita dalla Direzione. Firmata dalla Direzione, è affissa all'Albo, in tutte le Aule e diffusa anche tramite il sito web del Centro.

Tale Politica è riesaminata dalla Direzione, in occasione del Riesame della Direzione, per verificarne l'adeguatezza alle esigenze dei clienti e della normativa vigente.

La Politica per la qualità, gli obiettivi ed i conseguenti impegni dell'azienda, suddivisi per funzione aziendale, sono definiti, formalizzati e monitorati dal RQ con frequenza almeno annuale.

La Direzione ha individuato alcuni obiettivi generali per la Politica della qualità. Essi sono:

- ✓ realizzare prodotti e servizi conformi ai progetti ed ai piani finanziari definiti con il cliente,
- ✓ sviluppare stili e modalità di lavoro univoci e omogenei all'interno dell'organizzazione,
- ✓ accrescere le competenze professionali dei collaboratori, in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'organizzazione,
- ✓ sviluppare interventi di innovazione di processo e di prodotti,
- ✓ disporre di un sistema di valutazione dei risultati che tenga conto delle performance organizzative e degli effetti sociali ed economici degli interventi,
- ✓ promuovere relazioni e collaborazioni con il sistema territoriale delle imprese, delle associazioni, e delle istituzioni,
- ✓ migliorare il Sistema Gestione della Qualità, e migliorare complessivamente l'organizzazione di Accademia - Bellezza, benessere e arte - e le competenze dei collaboratori,
- ✓ soddisfare i requisiti richiesti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento delle strutture formative ed i valori limite stabiliti per essi.

La Direzione enuncia di seguito nel dettaglio la propria politica della qualità.


*Accademia - Bellezza, benessere e arte -, Centro di Formazione Professionale ha l'obiettivo di accreditarsi presso Regione Lombardia, per la formazione professionale. Intende portare avanti una **formazione di qualità nel settore dell'acconciatura ed estetica**, atta a raggiungere un equilibrio tra sviluppo sostenibile e sviluppo durevole in armonia con le politiche socio - economiche e le esigenze dell'economia lavorativa territoriale, rispettando i principi etici contenuti in un Codice che verrà espressamente predisposto secondo le indicazioni contenute nel D.Lgs 231/200; Accademia intende perseguire l'obiettivo primario di soddisfare le aspettative e i bisogni richiesti dalle diverse tipologie di Clienti.*

Accademia - Bellezza, benessere e arte - promuove inoltre, azioni orientative sul territorio in accordo con le istituzioni e i soggetti interessati con il fine di:



- favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- realizzare attività formative attraverso progetti mirati allo sviluppo e/o recupero delle competenze e abilità dei clienti (allievi).

La Direzione del Centro di Formazione Professionale si impegna a raggiungere i massimi livelli di qualità definendo obiettivi e indirizzi generali.


Nell'ambito delle indicazioni contenute nel programma della Qualità e alle indicazioni della Direzione, tutto il personale che opera nel Centro, si impegna a svolgere ogni funzione che le viene assegnata, compatibilmente con i ruoli, le mansioni ed i tempi previsti dal contratto e secondo le indicazioni qui contenute.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------






La soddisfazione degli utenti

-  Soddisfare le esigenze degli utenti (Allievi, Famiglie, Docenti, Lavoratori, Imprese, Professionisti, Enti ed Istituzioni).
-  Garantire tipologie di corsi coerenti con l'analisi dei fabbisogni delle imprese presenti sul territorio, con una progettazione scrupolosa ed efficace dei percorsi formativi nel settore dell'acconciatura ed estetica, con particolare attenzione alla formazione di primo ingresso, continua e permanente.

Il coinvolgimento del personale

-  Operare per garantire un continuo miglioramento della qualità dell'attività formativa, favorendo la partecipazione attiva, continua, critica e propositiva di tutto il personale, anche promuovendo programmi di formazione ed aggiornamento dei formatori, del personale amministrativo e di gestione.

Il miglioramento

-  Migliorare il livello qualitativo di Accademia - Bellezza, benessere e arte - attraverso una continua ricerca di innovazione organizzativa, progettuale, metodologica, didattica e con il continuo ammodernamento delle strutture, delle attrezzature e dei materiali didattici messi a disposizione degli utenti.
-  Migliorare e rafforzare i rapporti con le imprese, i lavoratori, i centri per l'impiego provinciali, le istituzioni scolastiche del territorio per favorire ed incrementare il necessario raccordo tra la domanda e l'offerta di lavoro.
-  Provvedere ad un continuo adeguamento dell'offerta formativa in funzione delle esigenze e delle aspettative espresse dalle imprese e dal mercato, dai lavoratori e dalle persone in cerca di occupazione.
-  Migliorare i rapporti tra gli allievi e tutto il personale che opera nel Centro di Formazione
-  Coinvolgere tutto il personale, sulle politiche e sulle linee di sviluppo di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, per rafforzare e consolidare le motivazioni ed il senso di appartenenza di ognuno, alla politica della qualità, indicata e condivisa.

La Direzione si impegna a diffondere la politica della qualità, coinvolgendo e motivando tutte le componenti interessate, per favorire il miglioramento continuo, grazie alla valorizzazione delle risorse e al fine di promuovere la soddisfazione dell'utente.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - rispetta i vincoli del sistema regionale di accreditamento delle strutture formative per tutte le attività a finanziamento pubblico, in modo particolare per quel che riguarda i criteri di valutazione della struttura organizzativa, della gestione economica, dell'efficacia ed efficienza, delle relazioni con il territorio, delle competenze disponibili.

5.4 Pianificazione.


5.4.1 Obiettivi per la qualità.

Il RQ, sulla base degli indirizzi della Direzione, stabilisce annualmente gli obiettivi della Qualità e li formalizza nel Riesame della Direzione, dove sono documentati come:

- ✓ enunciato,
- ✓ piano di svolgimento,
- ✓ impegno della Direzione,
- ✓ funzione responsabile del raggiungimento dell'obiettivo,
- ✓ termine di verifica.

Gli obiettivi sono obiettivi di miglioramento generale dell'ente e riguardano la struttura organizzativa, i servizi erogati, i rapporti con il territorio.

Il RQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte - è responsabile della definizione di obiettivi congruenti con la Politica per la Qualità ed orientati al miglioramento continuo.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Gli obiettivi definiti dalla Direzione sono congruenti con gli indicatori, gli indici e le Linee Guida della Regione Lombardia in materia di accreditamento ed in particolare relativamente a indicatori di efficacia ed efficienza, dotazione logistica, situazione economico-finanziaria, disponibilità di competenze professionali e relazioni con il territorio.

Per quanto riguarda gli indicatori e i livelli di accettabilità dei controlli eseguiti sui servizi erogati si rimanda alle singole procedure appartenenti al filone di GS, dove tali livelli sono stati definiti dalla Direzione e documentati.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità

La pianificazione della qualità prende in considerazione l'insieme delle attività svolte e le risorse necessarie per soddisfare i requisiti stabiliti per i processi ed i prodotti, come definito nell'ambito del SQ.

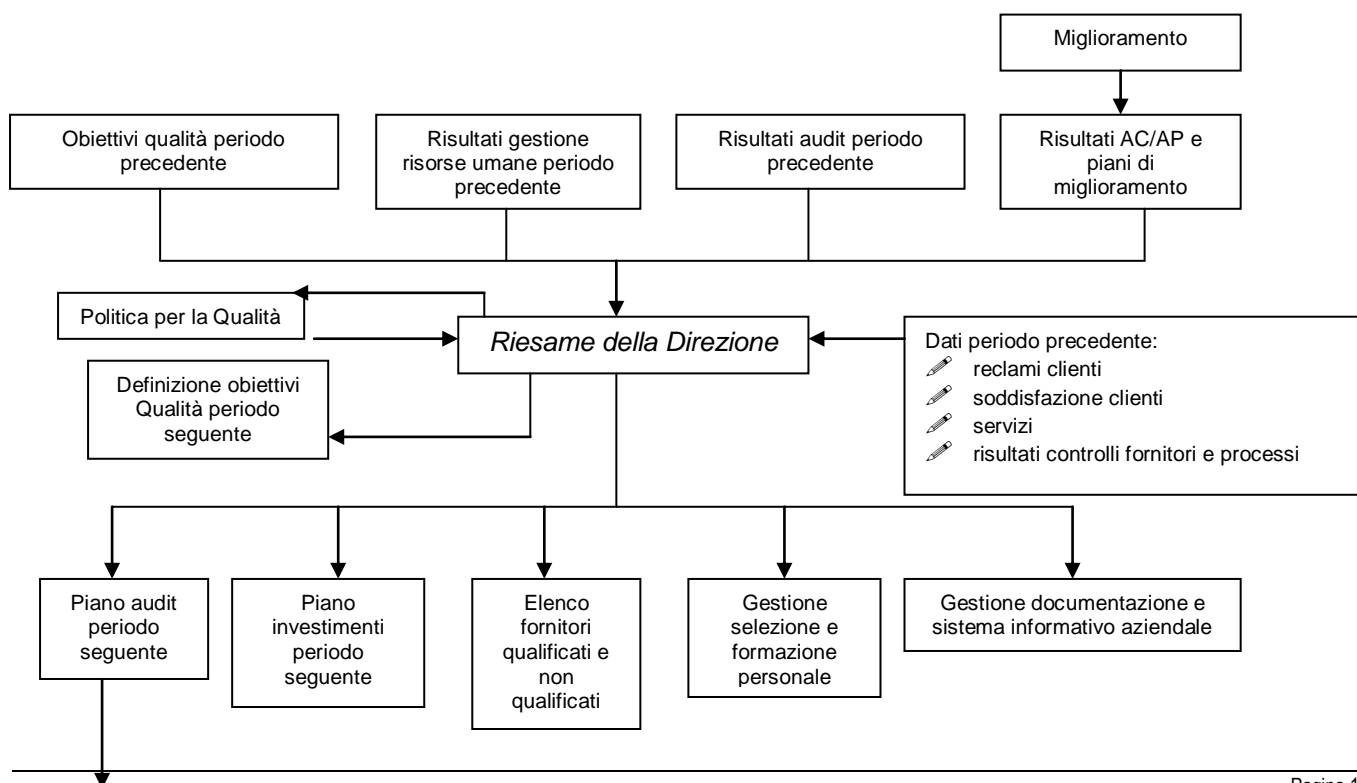
L'insieme delle attività svolte in Accademia - Bellezza, benessere e arte -, unitamente alla individuazione delle risorse responsabili delle varie attività, sono documentate nel MQ. Di seguito, tali attività, sono illustrate tramite la struttura ad albero dei processi che descrivono il SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Mentre per quanto concerne le responsabilità si veda quanto riportato nel paragrafo 5.5.1.

La descrizione delle attività e delle responsabilità si trova a livello di MQ, organizzato in capitoli secondo la struttura della norma di riferimento, e nelle P. La pianificazione definita comprende:

- ✓ i **processi gestionali** che fanno riferimento a: processi di gestione delle risorse, i processi di gestione della documentazione, i processi di analisi e miglioramento;
- ✓ i **processi che assicurano il flusso produttivo e quelli di supporto** a tali attività: processi di gestione e controllo dei servizi, i processi di acquisto e valutazione di risorse professionali;
- ✓ i **processi che assicurano il rispetto dei vincoli** previsti dal sistema regionale di accreditamento delle strutture formative: i processi di controllo di gestione, i processi di gestione delle relazioni esterne e delle partnership.

Ogni variazione organizzativa realizzata in Accademia - Bellezza, benessere e arte - deve essere eseguita, sotto la responsabilità della Direzione, in modo tale da garantire la sistematica adeguatezza dei processi aziendali e degli output prodotti dal SQ.

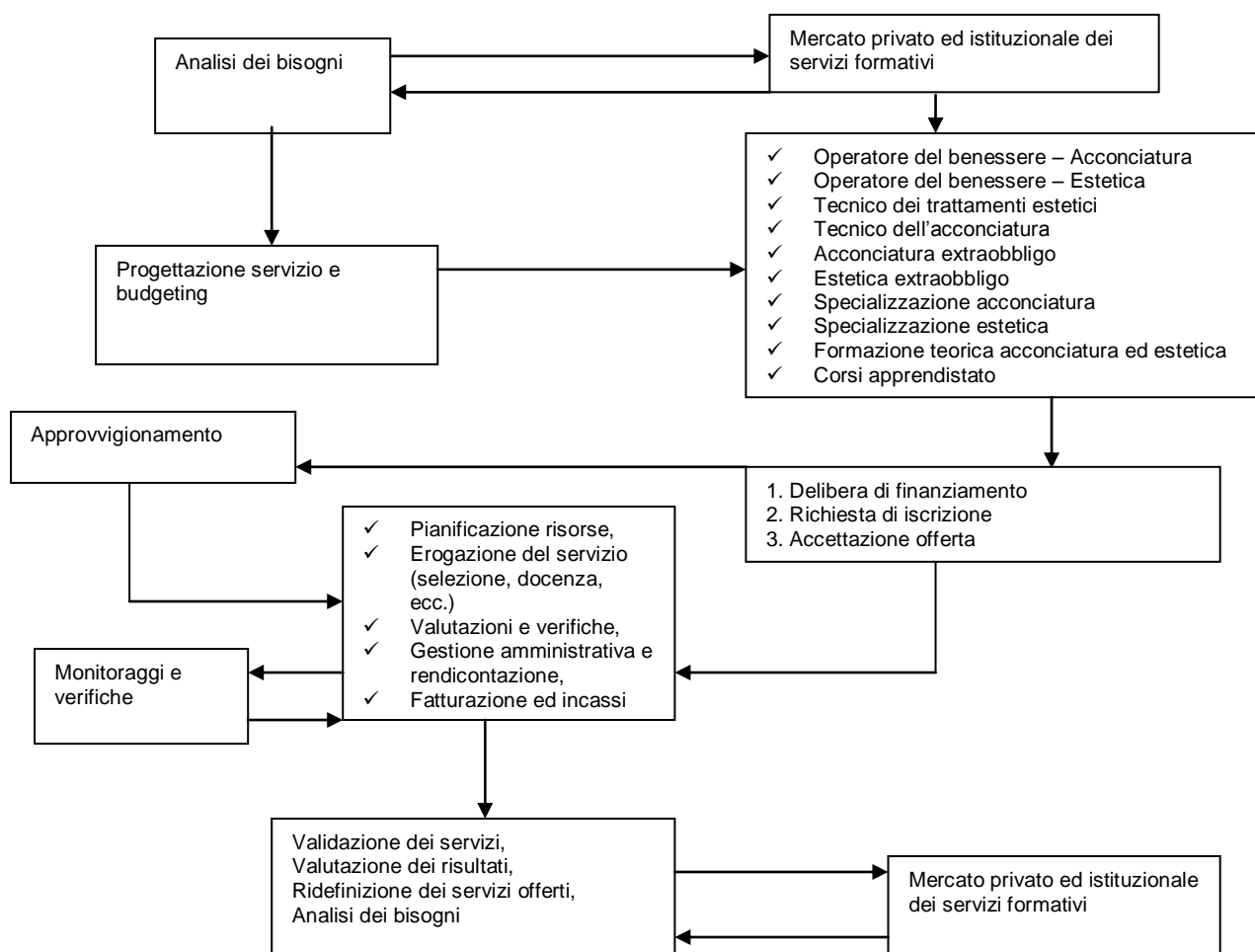
Processi gestionali (schema di flusso)






Audit Interni

Processi del flusso di erogazione dei servizi



 <p>ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Codice MQ.02</p>	<p>Data emissione 29/05/15</p>	<p>Data revisione 13/11/15</p>
---	--------------------------------------	-------------------------	------------------------------------	------------------------------------

Nei casi in cui:

- ✓ siano avanzate da parte del cliente delle richieste particolari non documentate nel presente MQ,
- ✓ debbano essere effettuati dei servizi non riconducibili a quelli tradizionalmente realizzati,
- ✓ siano esplicitamente richiesti dai clienti,

saranno definiti specifici Piani della Qualità, gestiti secondo quanto previsto per le Procedure della qualità, in particolare secondo quanto previsto per il MQ. Di fatto, il presente MQ rappresenta il Piano della Qualità più generale per Accademia - Bellezza, benessere e arte -.

5.5 Responsabilità, autorità, comunicazione.

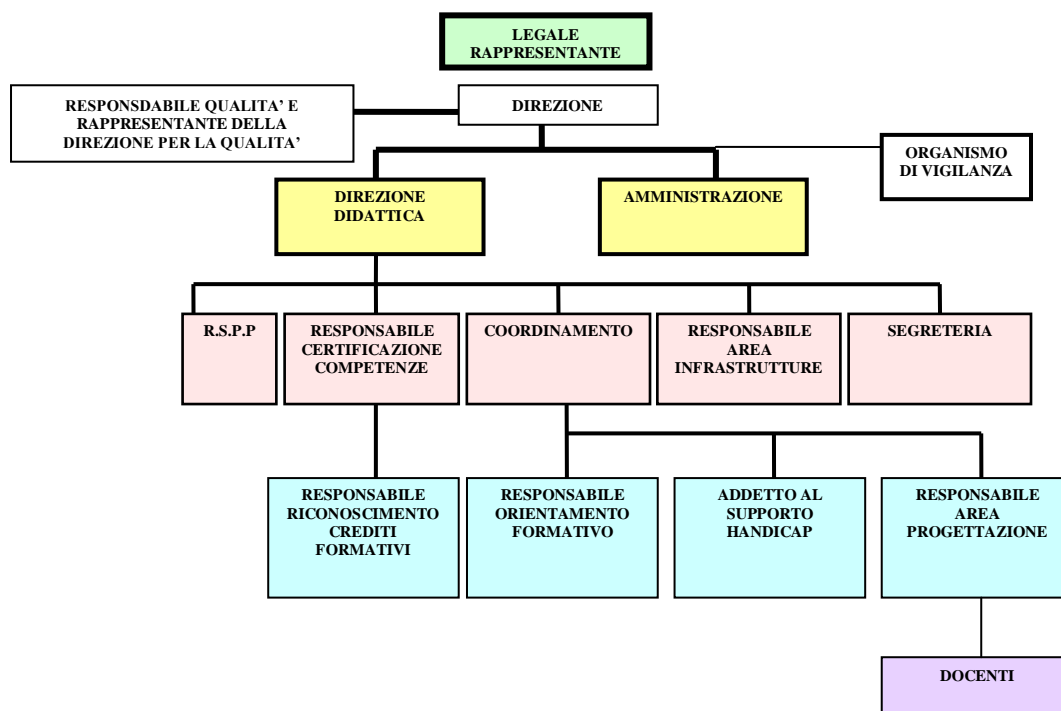
5.5.1 Responsabilità ed autorità.


Le responsabilità per il conseguimento degli obiettivi per la qualità e per la soddisfazione del cliente sono definite dalla Direzione attraverso l'organigramma, le descrizioni delle funzioni aziendali, delle loro competenze e delle loro responsabilità nella gestione dei processi aziendali.

L'organigramma è sottoscritto dalla Direzione, dal RQ e conservato dal RQ. L'organigramma identifica i responsabili delle aree.

La Direzione definisce, avvalendosi del RQ e di supporti operativi, gli obiettivi della Politica della qualità, le modalità di gestione, il monitoraggio, le verifiche e le rilevazioni della soddisfazione dei clienti, il mantenimento complessivo del SQ.

Il seguente organigramma illustra i ruoli e le correlazioni delle risorse operanti in Accademia - Bellezza, benessere e arte - con responsabilità di funzione.



	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Il sistema organizzativo e il modello di funzionamento di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, rappresentato con il precedente organigramma, si basa principalmente sulla professionalità, sulla motivazione e sulla partecipazione dei vari attori ed intende assicurare flessibilità operativa, stimolare la cooperazione fra le diverse aree, promuovere il confronto e l'arricchimento delle competenze.

Premettendo che le responsabilità, le autorità ed i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica attività che influenzano la qualità, sono riportati nelle singole procedure del SQ, di seguito si descrivono le responsabilità ed autorità organizzative delle varie funzioni.

Legale rappresentante

Il Legale Rappresentante, nell'ambito dell'associazione Accademia - Bellezza, benessere e arte -, ha i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria. In particolare:

- ✓ approva il regolamento dello statuto;
- ✓ approva il rendiconto consuntivo;
- ✓ determina il fabbisogno finanziario annuo di Accademia - Bellezza, benessere e arte - sulla base del rendiconto consuntivo e preventivo e degli obiettivi sociali;
- ✓ si rapporta con l'Organismo di Vigilanza per ciò concerne il rispetto di quanto definito nel D.Lgs 231/2001.

Amministrazione

L'Amministrazione, nell'ambito delle Politiche di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, sovrintende all'esecuzione e al controllo della gestione contabile, fiscale, economica, finanziaria, rendicontativa, all'amministrazione delle risorse umane ed alla gestione del flusso delle informazioni. Nell'ambito delle risorse umane, collabora con la Direzione per la formazione e l'aggiornamento del personale. Si avvale di una collaborazione esterna per:

- ✓ la gestione amministrativa delle risorse umane;
- ✓ le attività relative alla Contabilità e al Bilancio;
- ✓ le attività relative alla rendicontazione, budgetizzazione e pianificazione economica/gestionale e finanziaria;

Con la collaborazione del Responsabile Area Infrastrutture e del Responsabile Area Acquisti, coordina gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e presidia la funzionalità delle risorse strumentali e logistiche.

Si rapporta con l'Organismo di Vigilanza in merito a quanto previsto dal D.Lgs 231/2001, dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico.

Riferisce al Consiglio di Amministrazione sull'andamento economico – amministrativo.

Direzione


La Direzione è responsabile del funzionamento della Accademia – Bellezza, benessere e arte -. In particolare:

- ✓ adotta i provvedimenti relativi al personale
- ✓ nomina il direttore didattico

Direzione Didattica

La Direzione Didattica promuove lo sviluppo e la diffusione delle attività del Centro. In particolare:

- ✓ predisporre il piano delle attività del Centro ;
- ✓ cura l'attuazione del piano delle attività del Centro;
- ✓ cura i rapporti con il territorio, favorendo le iniziative previste dal piano delle attività;
- ✓ si relaziona con gli Enti Pubblici e Privati;
- ✓ coordina le diverse aree di attività di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, al fine di definire sinergie nell'offerta, nello sviluppo della qualità del prodotto e nella gestione delle risorse professionali, oltre a contribuire in modo determinante al presidio del sistema cliente attraverso una continua relazione con il mercato.
- ✓ sviluppa le attività della Associazione;
- ✓ controlla la soddisfazione e la fedeltà dei clienti e contribuisce al loro incremento quanti-qualitativo, tramite la propria azione diretta e tramite l'azione di feedback verso le funzioni dell'organizzazione;
- ✓ fornisce contributi di idee ed informazioni utili per lo sviluppo di prodotti e competenze da parte delle funzioni dell'organizzazione;
- ✓ garantisce lo sviluppo ed applicazione degli standard professionali definiti funzioni in organizzazione;
- ✓ garantisce lo sviluppo delle competenze e la valutazione delle risorse professionali (interne ed esterne);

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

- ✓ orienta e supporta il piano di sviluppo delle singole funzioni dell'organizzazione;
- ✓ imposta e coordina il processo di integrazione del personale delle aree (in ottica team);
- ✓ assicura una conoscenza integrata e di ampio spettro dei bisogni dei clienti, al fine di favorire lo sviluppo di know how delle aree e la gestione del fabbisogno delle risorse professionali in coerenza con le effettive esigenze dei clienti
- ✓ partecipa alla definizione degli obiettivi e alla valutazione dei risultati delle aree;
- ✓ è Responsabile accreditamento presso la RL

Responsabile Qualità

Il RQ promuove lo sviluppo e la diffusione della cultura e delle metodologie della qualità all'interno del Centro.

Per raggiungere gli obiettivi sopra descritti sono state attribuite a tale funzione le seguenti responsabilità e autorità specifiche:

- ✓ assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati ed aggiornati;
- ✓ verificare il corretto funzionamento del SQ;
- ✓ curare e aggiornare la documentazione del SQ;
- ✓ riferire alla Direzione sulle prestazioni del SQ e su ogni esigenza di miglioramento;
- ✓ promuovere la consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito dell'organizzazione

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)

Il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione garantisce la sicurezza dei Clienti e di tutte le risorse che operano direttamente nei locali di Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Per raggiungere gli obiettivi sopra descritti sono state attribuite a tale funzione le seguenti responsabilità e autorità specifiche:

- ✓ informare le risorse sulle norme e leggi relative alla sicurezza e sugli adempimenti alle stesse;
- ✓ adempiere alla messa in sicurezza delle infrastrutture dell'organizzazione;
- ✓ garantire il rispetto delle norme di sicurezza e salute sul lavoro;
- ✓ rapportarsi con gli Enti e le Istituzioni pubbliche e private in materia di sicurezza.

Responsabile Certificazione Competenze


Il Responsabile Certificazione Competenze svolge le seguenti attività:

- ✓ individua gli standard professionali e formativi di riferimento e dei processi di valutazione;
- ✓ individua e designa gli esperti;
- ✓ controlla i processi e gli atti relativi alla registrazione e documentazione delle certificazioni;
- ✓ coordina le azioni di pubblicizzazione.

Coordinatore

Il Coordinatore, nell'ambito dell'erogazione delle attività, interviene negli aspetti organizzativi e didattici previsti nei progetti armonizzando le azioni degli esperti e dei tutor, favorendone la collaborazione per il conseguimento degli obiettivi del percorso, eseguendo le direttive di Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Partecipa alle attività di progettazione, organizzazione, valutazione delle azioni previste nei progetti da realizzare assicurando l'impiego efficace e rispondente a criteri di qualità delle risorse umane, tecniche ed organizzative rese disponibili da Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Nello specifico:

- ✓ promuove sul territorio i servizi proposti dall'ente seguendo modalità e procedure concordate, nel rispetto degli obiettivi formativi, didattici ed organizzativi previsti nel progetto;
- ✓ partecipa con l'equipe di Accademia - Bellezza, benessere e arte - alla progettazione;
- ✓ sovrintende alla logistica necessaria e all'iter per l'avvio del progetto;
- ✓ provvede al reperimento e selezione dei partecipanti e al controllo del raggiungimento dei vari obiettivi previsti nel progetto;
- ✓ organizza e presidia il team di progetto per la realizzazione delle azioni e lo svolgimento della funzione del tutor nei suoi rapporti con i corsisti e col mondo esterno;
- ✓ coordina e monitora: le risorse umane che la Direzione incarica per la realizzazione del progetto;
- ✓ coordina e monitora il progetto e il suo svolgimento; raccordandosi con la Direzione, provvede poi ad eventuali rettifiche che si rendessero necessarie in itinere;
- ✓ pianifica e determina il fabbisogno di materiali per l'attività formativa;

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

- ✓ mantiene il costante contatto con la Direzione circa l'andamento dei corsi.

Responsabile Area Infrastrutture

Il Responsabile di quest'area ha come obiettivo quello di garantire l'efficienza e l'efficacia delle risorse infrastrutturali e dei supporti alla realizzazione del servizio formativo.

Per raggiungere l'obiettivo sopra descritto sono state attribuite al Responsabile Area Infrastrutture, le seguenti responsabilità e autorità specifiche:

- ✓ controllare lo stato di efficienza delle risorse infrastrutturali che influenzano la realizzazione del servizio individuando le eventuali inefficienze ed eseguendone le valutazioni;
- ✓ gestire, in accordo con la Direzione, la manutenzione delle risorse infrastrutturali che influenzano la realizzazione del servizio;
- ✓ collaborare con il Responsabile Area Acquisti per la sostituzione dei supporti infrastrutturali, in base allo storico dei risultati ottenuti dalle valutazioni dell'efficacia / efficienza del supporto da sostituire.

Responsabile Riconoscimento dei Crediti Formativi

Il Responsabile Riconoscimento dei Crediti Formativi, svolge le seguenti attività:

- ✓ individua e designa, in collaborazione con la Direzione, i formatori e gli esperti esterni;
- ✓ coordina i processi di accertamento, attribuzione del valore del credito e di accompagnamento;
- ✓ controlla i processi e gli atti formali.

Responsabile Orientamento Formativo

Presso Accademia - Bellezza, benessere e arte -, il Responsabile Orientamento Formativo:

- ✓ coordina e supporta gli interventi di progettazione didattica orientativa e le azioni di orientamento formativo;
- ✓ coordina e supporta le attività di accoglienza e informazione orientativa
- ✓ coordina e supporta le attività di socializzazione al lavoro e gli interventi di preparazione alle transizioni lavorative;
- ✓ coordina e supporta la progettazione dei percorsi/progetti personali;
- ✓ coordina e supporta gli interventi orientativi specialistici.
- ✓ gestisce i colloqui orientativi di primo livello;
- ✓ gestisce i rapporti con i servizi del territorio, le azioni di monitoraggio degli esiti del successo formativo e lavorativo.

Addetto al supporto handicap


- ✓ supporta la Direzione Didattica nell'attività operativa inerente le problematiche di DVA, DAS e altri bisogni educativi speciali;
- ✓ gestisce, direttamente o indirettamente, ovvero con un supporto diretto a coordinatori e docenti le problematiche di cui sopra

Responsabile Area Progettazione

Il Responsabile Area Progettazione assicura l'efficacia e la qualità complessiva della risposta alle specifiche definite con la Direzione, il Coordinatore e il Responsabile Certificazione Competenze, avendo come principale obiettivo la soddisfazione del cliente e come risorsa primaria la professionalità degli esperti di formazione, con i quali forma un team di lavoro dedicato, assicurando l'integrazione delle competenze necessarie. Per raggiungere gli obiettivi sopra descritti sono state attribuite al Responsabile Area Progettazione, le seguenti autorità specifiche:

- ✓ utilizzare criteri e tecniche di redazione di progetti/proposte professionali secondo gli standard richiesti;
- ✓ definizione in dettaglio degli obiettivi/risultati per l'individuazione e la scelta delle strategie e delle tecnologie/supporti di apprendimento;
- ✓ definire i contenuti tecnici del progetto al fine di renderli coerenti con le esigenze del cliente e con i dettagli richiesti dall'eventuale ente finanziatore.

Segreteria

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

La Segreteria, nell'ambito delle direttive di Accademia – Bellezza, benessere e arte -, esercita la gestione amministrativa dei progetti e la gestione del flusso delle informazioni. Assolve a compiti operativi, quali:

- ✓ protocollo e archiviazione degli atti;
- ✓ prima informazione con gli utenti;
- ✓ gestione della documentazione affidata ai vari settori
- ✓ predisposizione e redazione di atti amministrativi, documenti e verbali;
- ✓ gestione dei contatti telefonici
- ✓ effettuazione delle commissioni esterne assegnate
- ✓ predisposizione di atti e provvedimenti relativi all'iter burocratico di gestione dei progetti;
- ✓ cura della gestione del flusso delle informazioni, gli aspetti logistici e l'impiego delle risorse strumentali

Docenti

I docenti hanno come obiettivo quello di garantire, in collaborazione con la Direzione didattica, l'esperto dei processi formativi e valutativi, il Responsabile della certificazione di competenze, il Coordinatore, il Coordinatore tutor e l'Amministrazione, l'efficacia e l'efficienza del processo di esecuzione attività. Svolgono le seguenti attività:

- ✓ erogazione delle lezioni
- ✓ partecipazione a collegi docenti
- ✓ colloqui con i genitori

5.5.2 Rappresentante della Direzione.

In Accademia - Bellezza, benessere e arte - il ruolo di Rappresentante della Direzione per la qualità è ricoperto dal RQ. Le due figure coincidono nella stessa persona per ragioni organizzative e, in ogni caso, il Rappresentante della Direzione riferisce direttamente alla Direzione. Compiti e responsabilità sono definiti al punto precedente.

Egli, oltre ad essere responsabile dei processi che il suo ruolo richiede:

- ✓ risponde alla Direzione in merito allo stato di aggiornamento ed applicazione del SQ sia rispetto alla norma di riferimento sia rispetto alla prassi aziendale descritta a livello del presente MQ e delle procedure collegate,
- ✓ riferisce alla Direzione in merito al SQ in termini di: performance, AC, AP e piani di miglioramento,
- ✓ supporta le varie funzioni aziendali in merito alla applicazione del SQ al fine di garantire che esse soddisfino le esigenze dei clienti

5.5.3 Comunicazione interna.

Le informazioni sono considerate elemento cruciale in Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Le comunicazioni interne tra le varie funzioni sono tenute attraverso:


- ✓ colloqui periodici tenuti dalla Direzione e dal RQ, che coinvolgono le diverse funzioni aziendali.
- ✓ procedure documentate che stabiliscono il flusso delle attività; in occasione dell'aggiornamento delle procedure il RQ comunica, attraverso apposite comunicazioni interne, le modifiche intervenute,
- ✓ documenti che registrano lo svolgimento ed i risultati delle attività, trasmessi o resi disponibili sul server aziendale secondo le modalità stabilite nella procedura *MP.DO.01 Gestione della documentazione e backup dei sistemi informativi*.

Per la gestione delle comunicazioni interne vengono utilizzate la rete aziendale, le riunioni periodiche, le comunicazioni cartacee.

5.6 Riesame di Direzione.

5.6.1 Generalità.

Il Riesame da parte della Direzione del SQ è eseguito almeno una volta all'anno durante una specifica riunione convocata dal RQ. Ulteriori riesami, oltre a quello programmato, possono essere effettuati su indicazione della Direzione, sulla base di esigenze specifiche.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Nell'ambito del riesame è valutato lo stato di attuazione del SQ, prendendone in esame i documenti di controllo e verifica (stato dei controlli, AC, ecc.). E' valutata l'eventuale necessità di cambiamento del SQ, individuando le AP da condurre e gli obiettivi di miglioramento.

Criteri di valutazione utilizzati per il Riesame della Direzione sono:

- adeguatezza della Politica per la qualità in relazione alla introduzione di innovazioni organizzative o tecnologiche, alle richieste del mercato ed alle variazioni della normativa,
- efficienza del SQ (risultati dei processi e dei controlli),
- stato degli indicatori definiti dalla Regione Lombardia per l'Accreditamento delle strutture, con particolare riguardo a quelli relativi all'attuazione, all'operatività, agli esiti, e più in generale agli indicatori di efficacia ed efficienza, all'affidabilità economico-finanziaria, agli indici di relazione con il territorio, alla dotazione logistica, alla disponibilità di competenza,
- efficacia del sistema di monitoraggio degli indici,
- soddisfazione dei Clienti,
- qualità dei processi aziendali,
- qualità dei fornitori (RE),
- qualifica delle risorse umane,

Tali criteri, di fatto, definiscono l'indice del documento di riesame della Direzione.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.

Al fine di valutare l'efficacia del sistema secondo parametri oggettivi, i criteri di valutazione definiti sono analizzati tramite indicatori. L'elaborazione di tali misure permette di conoscere l'andamento reale e di individuare azioni strategiche intese a garantire un miglioramento continuo.


Indicatori di valutazione utilizzati per l'analisi sono:

- ✓ stato degli obiettivi per la qualità,
- ✓ qualifica delle risorse umane,
- ✓ esiti di audit interni ed esterni,
- ✓ rapporti di NC,
- ✓ AC, preventive e piani di miglioramento,
- ✓ dati di monitoraggio dei processi e dei prodotti,
- ✓ soddisfazione dei clienti ed altre informazioni di ritorno,
- ✓ andamento dei fornitori,
- ✓ prestazioni dei processi e conformità dei prodotti,
- ✓ valutazione dello stato delle azioni intraprese nelle riunioni precedenti,
- ✓ modifiche eventuali che potrebbero avere effetti sul SQ,
- ✓ dati statistici,
- ✓ riferimenti a documenti di origine esterna di particolare impatto sul sistema,
- ✓ dati del monitoraggio degli indicatori definiti dal sistema di Accreditamento della Regione Lombardia,
- ✓ indici di efficacia ed efficienza per gli eventuali progetti finanziati.

I criteri di valutazione sopra elencati sono raccolti ed analizzati attraverso l'elaborazione statistica dei dati aziendali (vedi Manuale della Qualità cap. 8); quando necessario, al fine di valutare l'andamento nel tempo del SQ, sono confrontati i risultati ottenuti in periodi diversi.

Se necessario, per alcuni aspetti specifici, possono essere predisposte delle relazioni apposite, come supporto alla discussione durante la riunione, nonché altri dati strettamente connessi con il funzionamento del Sistema di gestione per la qualità; tra questi rientrano:

- ✓ non conformità interne, reclami degli utenti;
- ✓ risultati degli audit interni;
- ✓ andamento delle azioni correttive e preventive emesse;
- ✓ programmi formativi da pianificare o in atto;
- ✓ analisi sui fornitori;

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

✓ statistiche varie.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame.


La valutazione del SQ è formalizzata in un rapporto *Verbale riesame della Direzione*, che contiene, oltre ad un esame dei dati previsti come criteri di valutazione, anche valutazioni sull'adeguatezza della politica per la qualità, la verifica dello stato degli obiettivi pianificati e la definizione di nuovi obiettivi per il periodo successivo, tenendo conto dell'obiettivo generale di miglioramento dell'efficacia del SQ e dei processi, e della qualità dei servizi secondo le richieste dei clienti e nel rispetto dei valori limite posti dalla Regione Lombardia.

Contiene inoltre la verifica dell'efficacia degli strumenti di monitoraggio, la valutazione sull'adeguatezza delle risorse rispetto agli obiettivi previsti. Nel documento è valutata l'adeguatezza del SQ, alla luce delle eventuali modifiche intervenute nell'organizzazione, nei prodotti, nella tecnologia, nelle norme di riferimento.

Nel corso del Riesame della Direzione vengono anche pianificati gli audit previsti per il periodo seguente e definiti i piani di sviluppo del SQ. I piani, peraltro, potranno subire successive modifiche, secondo le necessità aziendali, ma, comunque, sempre con l'avvallo della Direzione.

Nel corso della riunione, ed in funzione di quanto esaminato, allo scopo di migliorare l'efficienza/efficacia del SQ, la Direzione può stabilire di attivare

- ✓ semplici azioni operative;
- ✓ azioni correttive o preventive;
- ✓ progetti di miglioramento.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

6. GESTIONE DELLE RISORSE.

Processi di riferimento in questo paragrafo vengono declinati in:

MP.GR.01 Reclutamento, inserimento, formazione e aggiornamento del personale

MP.GR.02 Acquisto risorse esterne

MP.GR.03 Verifica risorse esterne

6.1 Messa a disposizione delle risorse.

Nell'ambito del Riesame della Direzione è valutata la qualifica delle risorse umane, tecnologiche e strutturali di Accademia - Bellezza, benessere e arte - affinché sia garantita la loro adeguatezza nel mantenere il SQ secondo quanto definito nel presente MQ.

Sulla base delle indicazioni che emergono in sede di riesame sono definiti piani che, per quanto riguardano le risorse umane, possono implicare:

- ✓ azioni di formazione sulle risorse esistenti
- ✓ azioni per l'eventuale ricerca, selezione ed introduzione di nuove risorse

La Direzione si riserva di prendere all'occorrenza decisioni rispetto alle risorse tecnologiche e strutturali per far fronte a problemi:

- ✓ di obsolescenza, inefficienza, inadeguatezza in termini di capacità produttiva,
- ✓ di modifica delle normative sul lavoro ed i servizi formativi.

6.2 Risorse umane.

In tale processo sono stabilite le regole per garantire che i collaboratori aziendali corrispondano alle esigenze di qualifica interna e sia pianificata ed eseguita la formazione necessaria.

I requisiti del personale utilizzato da Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono definiti sulla base delle norme legislative e contrattuali applicate dai relativi contratti di lavoro. In modo particolare, ove richiesto, sono applicate le norme per l'accreditamento delle strutture formative, nelle parti che descrivono i ruoli ed i livelli di competenza delle risorse umane.

6.2.1 Generalità.

La ricerca e la selezione di nuovo personale, indipendentemente dalla funzione ricoperta, sono definite nella procedura MP.GR.01 Reclutamento, inserimento, formazione e aggiornamento del personale. La ricerca e la selezione sono realizzate direttamente dalla Direzione. L'effettiva assunzione viene definita dalla Direzione e formalizzata dal Legale Rappresentante, che firma la lettera di assunzione.


La ricerca e la selezione si basano:

- ✓ sulla valutazione periodica dei prestatori esterni qualificati;
- ✓ sull'esame dei curriculum professionali e delle domande di assunzione raccolte;
- ✓ su un colloquio di valutazione del candidato, condotto dalla Direzione o da un collaboratore incaricato.

Nel processo di selezione delle funzioni per cui sono applicabili i requisiti dell'Accreditamento della Regione Lombardia vengono tenuti presenti anche i limiti posti dagli indicatori per i requisiti relativi al possesso delle competenze.

6.2.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza.

La competenza del personale, interno ed esterno, indipendentemente dalla funzione ricoperta, ha una influenza diretta sulla qualità dei servizi formativi erogati.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

La Direzione, in collaborazione col Responsabile del Riconoscimento dei Crediti Formativi, analizza e stabilisce le competenze necessarie a coprire le posizioni che possono incidere sulla qualità dei servizi erogati e di seguito provvede a definire specifici piani di addestramento e formazione, inoltre:

- ✓ documenta istruzione, addestramento, qualifiche ed esperienza del personale
- ✓ valuta l'efficacia del piano di addestramento
- ✓ rende consapevole il personale dell'importanza delle sue attività e del suo contributo per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità prestabiliti
- ✓ con il supporto operativo dell'Organismo di Vigilanza, la Direzione, promuove la diffusione del Modello Operativo e del Codice Etico, in linea con quanto definito nel D.Lgs 231/2001. L'Organismo di Vigilanza ha il compito di supervisione sull'attività di comunicazione e formazione effettuata.

Le risorse umane di Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono adeguatamente formate al fine di:



- ✓ operare in conformità con il SQ ed il modello dell'Accreditamento posto dalla Regione Lombardia,
- ✓ attivare sistemi per il continuo miglioramento dei prodotti/servizi erogati,
- ✓ implementare un processo di innovazione nella erogazione dei servizi e controllo dei prodotti.

La formazione del personale si orienta sui seguenti ambiti:

- ✓ formazione di base sul SQ e su quello dell'Accreditamento,
- ✓ formazione specifica tecnico professionale o legata alla gestione di specifici servizi,
- ✓ perfezionamento e/o aggiornamento periodico.

La Direzione individua i bisogni di aggiornamento e formazione del personale, sia come linee guida generali sia per le ipotesi di formazione individuali eventualmente presentate dai singoli operatori ed emana periodicamente una direttiva che contenga le linee guida sulla formazione del personale; tale direttiva indica le aree prioritarie di intervento e la procedura per la formalizzazione delle richieste di formazione.

Si prevedono in linea di massima come momenti di formazione

-  *Studio e documentazione personale:* la Direzione può richiedere, per corsi di particolare interesse aziendale, una relazione scritta con l'indicazione dell'attività svolta, dei tempi e con eventuale documentazione (riviste, indicazioni bibliografiche, ecc.) ovvero una condivisione con le risorse di Accademia - Bellezza, benessere e arte -.
-  *Corsi di aggiornamento organizzati da Enti e Associazioni esterni:* la Direzione può richiedere una relazione scritta e copia del programma e del materiale consegnato al corso ovvero una condivisione con le risorse di Accademia - Bellezza, benessere e arte -.

Nell'ambito del Riesame la Direzione, su indicazione di RQ, definisce le modalità di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sul SQ.


Per quanto riguarda il personale esterno ed i nuovi collaboratori, sono formati sul SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte - dal RQ, tramite colloqui individuali, in merito alla conoscenza delle parti del MQ e delle P che il RQ riterrà opportune per l'erogazione dei servizi richiesti.

Al termine dell'attività formativa RQ e Direzione valutano l'efficacia della formazione e la documentano nel Riesame.

6.3 Infrastrutture.

Edificio, spazi di lavoro attrezzati, apparecchiature, attrezzature e software, sono le infrastrutture che Accademia - Bellezza, benessere e arte - ha individuato, messo a disposizione e mantiene al fine di assicurare la conformità dei servizi ai relativi requisiti. L'adeguatezza delle infrastrutture sia a livello operativo che di sicurezza antinfortunistica, influisce significativamente sulle prestazioni delle persone (efficienza interna) e sulla possibilità di sviluppare e gestire adeguatamente i servizi (qualità del servizio fornito al cliente), per cui la continua capacità di erogazione di servizi è assicurata, con azioni pianificate che prevedono la verifica dello stato delle strutture, dei posti di lavoro, delle attrezzature, degli impianti, dei sistemi informatici e dei mezzi di comunicazione.

La continua capacità di erogazione di servizi da parte di F, affinché siano coerenti alle esigenze dei clienti, è assicurata, sotto la responsabilità della Direzione, con azioni pianificate che prevedono la verifica dello stato delle strutture, dei posti di lavoro, delle attrezzature, degli impianti, dei sistemi informatici.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

La loro manutenzione ed adeguamento alle normative relative alla sicurezza e dei requisiti dell'Accreditamento della Regione Lombardia è tra le responsabilità dell'azione della Direzione, che si avvale della collaborazione delle funzioni aziendali. La dotazione di infrastrutture e la loro gestione è coerente con quanto richiesto dalle procedure regionali di accreditamento delle strutture formative.




Le strutture e le attrezzature sono utilizzate in modo pianificato e programmato, sulla base dei servizi da erogare; possono altresì essere messe a disposizione di clienti esterni per la realizzazione di iniziative proprie.

E' compito del RSPP garantire la formazione e l'aggiornamento del personale sulla sicurezza e salute nell'ambiente di lavoro.

6.3.1 Manutenzione delle strutture.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - attua la manutenzione dei locali dove sono collocate le proprie attività attraverso interventi concordati tra il proprietario della sede ed il Legale Rappresentante (per conto del Consiglio di Amministrazione), in quanto è necessario tenere sotto controllo e mantenere efficienti gli stessi, perché possono influenzare la qualità del servizio prestato. La manutenzione delle attrezzature e dei locali è attuata tramite interventi gestiti dal Responsabile Area Infrastrutture in accordo con la Direzione e, nel caso di interventi strutturali sull'edificio e/o attrezzature che comportino elevate spese, con l'Amministrazione previo accordo con la proprietà della sede (nel caso di interventi sull'edificio). La valutazione periodica dei guasti e dei successivi interventi di riparazione permette, inoltre, di individuare eventuali inefficienze delle infrastrutture e delle attrezzature o del servizio di manutenzione / riparazione.

Chiunque riscontri un guasto o malfunzionamento dovrà avvertire il Responsabile Area Infrastrutture il quale, dopo aver valutato la gravità del guasto provvede, in accordo con la Direzione, a:

-  richiedere l'intervento di tecnici esterni per rimuovere la causa del guasto o malfunzionamento.
-  individuare eventuali carenze nelle modalità di utilizzo da parte del personale;
-  Rimuovere il guasto, se possibile.

6.3.2 Gestione delle aule e delle attrezzature didattiche.

La gestione delle aule e delle attrezzature didattiche è curata direttamente dalla Direzione Didattica. Le aule sono gestite attraverso un sistema di pianificazione a calendario, che registra gli impegni per le attività pianificabili di lunga o breve durata.

Il calendario di utilizzazione delle aule è predisposto dalla Direzione Didattica, con la eventuale collaborazione di S, ed è reso disponibile in bacheca. La periodicità della pianificazione risponde alle esigenze interne ed ai vincoli richiesti dai clienti ed è verificata costantemente.


I collaboratori che utilizzano le attrezzature segnalano i malfunzionamenti alla S per attuare i necessari interventi. La Direzione Didattica illustra, in sede di colloquio iniziale, le regole di comportamento interne, valide per collaboratori e clienti.

La gestione delle aule e di tutte le relative attrezzature è affidata all'area infrastrutture, nel rispetto delle norme per l'utilizzo del software, dell'utilizzo dei sistemi in rete, della prevenzione dei rischi alla sicurezza delle reti e dei sistemi. Il RQ regola gli accessi degli utenti tramite password, secondo quanto previsto dalla procedura *MP.DO.01 Gestione della documentazione e backup dei dati*.

6.4 Ambiente di lavoro.

L'espressione "ambiente di lavoro" si riferisce alle condizioni nelle quali il lavoro viene eseguito, che comprendono fattori fisici, ambientali e altro.

L'ambiente in cui si opera deve essere in grado di assicurare la conformità dei servizi forniti e cioè di permettere alle risorse ed agli utenti di operare senza rischi, in modo adeguato ed ergonomico. Nel Centro sono in atto attività volte ad assicurare un ambiente di lavoro adeguato al mantenimento di quanto definito nella Politica per la qualità. In

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

particolare, la Direzione garantisce che siano applicate e rispettate le normative vigenti relative alla gestione amministrativa delle risorse umane, alla gestione contabile, alla salute e sicurezza dei lavoratori e della collettività.


Garantisce inoltre che:

- ✓ siano definiti metodi di lavoro cooperativi, perché gli obiettivi aziendali siano raggiunti con il contributo di tutti gli operatori,
- ✓ siano applicate condizioni nell'ambiente di lavoro rispettose delle esigenze dei fruitori dei servizi e degli operatori.

Il Responsabile Area Infrastrutture, in collaborazione con la Direzione, si assicura della conformità dell'ambiente di lavoro, tramite azioni di controllo e supervisione anche nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. In modo particolare Accademia - Bellezza, benessere e arte - applica:

- ✓ la normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro,
- ✓ la normativa sul fumo,
- ✓ la normativa sul diritto di privacy e il codice della privacy.

Ogni ufficio, aula o laboratorio è monitorato, in occasione degli interventi di manutenzione o comunque almeno una volta l'anno. In caso di disfunzioni che non rivestono carattere di urgenza le anomalie sono analizzate in occasione del riesame della Direzione.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Processi di riferimento in questo paragrafo vengono declinati in:

MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi

MP:GS.02 Gestione stage

Accademia - Bellezza, benessere e arte - realizza i prodotti/servizi descritti al punto 0.1.3. del presente MQ e il campo di applicazione del SQ è definito al punto 1.2 del medesimo MQ. Questi servizi rispondono a domande espresse da singole persone, imprese ed associazioni di categorie, istituzioni pubbliche (comunitarie, nazionali, regionali, provinciali, locali) e possono essere acquisite:

- ✓ attraverso la presentazione di un catalogo,
- ✓ attraverso la partecipazione a bandi,
- ✓ su commessa diretta del cliente.

Attraverso la definizione di un numero limitato di procedure, Il SQ risulta nel contempo snello, ma anche adatto a documentare le attività svolte e a soddisfare le esigenze di documentazione che Accademia - Bellezza, benessere e arte - si pone, in ottemperanza ai requisiti della norma.

Le diverse tipologie di prodotti/servizi, in termini di processi di realizzazione, sono simili e prescindono dalle modalità di acquisizione delle commesse.

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto.

I servizi formativi di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, qualsiasi siano le modalità di acquisizione delle commesse, sono erogati all'interno di un processo di realizzazione, che prevede le seguenti fasi:

- ✓ analisi dei bisogni; a livello territoriale e/o settoriale, a livello di impresa o struttura organizzativa, a livello del singolo partecipante, a livello delle esigenze dell'ente finanziatore (per attività finanziate),
- ✓ progettazione del servizio; come progettazione di massima e come successiva progettazione di dettaglio,
- ✓ erogazione del servizio,
- ✓ sistema di monitoraggio e di controlli, iniziali, in itinere e finali.

Le registrazioni della progettazione (riesame, verifica e validazione), dell'erogazione e della validazione della stessa e della validazione dell'erogazione sono documentate in *M.GS.01 Scheda di progetto*.


I processi necessari per la realizzazione del servizio sono definiti, pianificati e sviluppati.

La pianificazione è coerente con i requisiti del sistema di gestione e:

- ✓ individua requisiti ed obiettivi per i servizi;
- ✓ definisce processi, documentazione e risorse economico – operative necessarie;
- ✓ stabilisce verifiche, ispezioni e prove da effettuare, con i relativi criteri di accettabilità, nonché le necessarie registrazioni.

Il sistema di gestione organizza e mette in atto le seguenti attività:

- ✓ definisce i processi di Accademia - Bellezza, benessere e arte - che hanno influenza sulla qualità del servizio;
- ✓ individua e definisce gli obiettivi di qualità dei processi;
- ✓ garantisce che i processi siano attuati in condizioni controllate e per non incorrere nei reati amministrativi in linea con quanto espresso nel D.Lgs 231/01;
- ✓ determina come ogni processo influenzi la capacità di soddisfare i requisiti;
- ✓ stabilisce le verifiche, le ispezioni e le prove durante i processi con relativi criteri di accettabilità per raggiungere adeguati livelli di efficacia ed efficienza e per non incorrere nei reati previsti dal D.Lgs 231/2001.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

I servizi erogati da Accademia - Bellezza, benessere e arte - nascono per rispondere ad esigenze e bisogni manifestati da privati, aziende e società, enti pubblici. Il processo di acquisizione delle commesse per la soddisfazione dei suddetti bisogni avviene in genere attraverso la presentazione di interventi formativi a pagamento, sia su commessa diretta del cliente, sia per la predisposizione di una proposta formativa rivolta al libero mercato. A seguito di un'esigenza formativa sia implicita (fabbisogni del territorio) sia esplicita (una specifica richiesta da parte di un'azienda per un corso specifico) nasce un processo per rispondere all'esigenza, che si struttura indicativamente secondo la seguente tabella:

ATTIVITÀ	DOCUMENTI, STRUMENTI
Analisi fabbisogni su dati storici, ricerche e tendenze di mercato, indicatori reg. e prov.	Indicatori forniti dalle aziende e società del settore, tendenze di mercato, risultati precedenti iniziative formative Documenti: <i>Segnalazione richieste di lavoro, Rilievo richieste di lavoro – Analisi dei fabbisogni</i>
Stesura specifiche di progetto	Specifiche di base per la progettazione
Macro Progettazione	Incontri con le aziende, progettazione preliminare
Riesame, verifica della macro progettazione	Scheda di progetto
Riesame del contratto	Documenti delle aziende e società del settore e/o progettazione
Promozione verso territorio e clienti	Lettere promozionali, materiale illustrativo, web
Ritorni da aziende e società / richiesta informazioni da privati	Contatti impresa / privato, Domanda iscrizione
Progettazione definitiva	Documenti di progettazione
Riesame, verifica della micro progettazione	Moduli progettazione
Pre validazione della Progettazione	Modulo di validazione progettazione
Pianificazione dell'erogazione	Scheda di progetto
Approvvigionamenti	Ordini, Contratti, Lettere incarico
Erogazione attività	Documenti di erogazione
Attività di monitoraggio	Strumenti di monitoraggio, rilevazione ed analisi dati
Validazione della Progettazione	Modulo di validazione progettazione
Gestione delle modifiche	Modulo gestione delle modifiche

Le modalità di gestione delle fasi di cui sopra dipendono dalla tipologia e dagli eventuali vincoli della commessa. Tutti i servizi erogati sono identificati e registrati, con codifiche definite autonomamente.

7.2 Processi relativi al cliente.


I servizi di Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono progettati sulla base di analisi periodiche dei bisogni, che hanno l'obiettivo di rilevare le esigenze formative del territorio, delle organizzazioni produttive e di servizio (imprese, associazioni di categorie, enti pubblici, servizi sociali), delle singole persone, in particolare in ambito legale. Analisi periodiche dei bisogni e sistemi di valutazione dei servizi già erogati permettono l'individuazione delle necessità formative implicite ed esplicite dei potenziali clienti.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - pone particolare attenzione all'individuazione delle esigenze del territorio, sotto forma di requisiti:

- ✓ direttamente richiesti dal cliente;
- ✓ non richiesti ma considerati impliciti;
- ✓ di rispetto delle regole esistenti ed applicabili; (cogenti)
- ✓ che la stessa organizzazione ritiene opportuni; (utili)

Le attività formative di Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono progettate quando siano necessarie da:

- ✓ richieste specifiche di corsi da parte del Cliente;
- ✓ aggiornamenti della regolamentazione e della legislazione riguardante la Formazione Professionale, emanata dallo Stato e/o dalla Regione Lombardia e/o dalla Provincia di Milano;

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

- ✓ necessita di nuove professioni o aggiornamento delle stesse, in funzione dell'evoluzione del Mercato del Lavoro, emergenti dall'analisi dei fabbisogni.

La fase di analisi dei bisogni si conclude con la presentazione di un'offerta contenente le specifiche del servizio proposto da Accademia - Bellezza, benessere e arte -, come risposta alle esigenze dei committenti o con la predisposizione di una proposta di servizio da sviluppare successivamente.

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.

Per l'avvio della progettazione di massima, Accademia - Bellezza, benessere e arte - si avvale:

- ✓ della verifica dei dati provenienti dalle attività precedenti;
- ✓ delle indagini di mercato;
- ✓ di specifiche richieste;
- ✓ dell'analisi dei fabbisogni formativi;
- ✓ dell'analisi delle figure professionali ritenute prioritarie.

I requisiti dei servizi sono descritti nel Contratto di iscrizione, che normalmente contiene:

- ✓ la specifica del servizio: le sue caratteristiche principali come risposta ai bisogni del cliente,
- ✓ la specifica di erogazione del servizio: le modalità di erogazione del servizio, con tutte le informazioni sui contenuti, i tempi di erogazione, i destinatari, il luogo di erogazione,

Negli interventi a finanziamento pubblico, i requisiti del prodotto sono definiti nel formato vincolante predisposto dal committente. Negli interventi erogati su licenza od all'interno di convenzioni con altri soggetti, utilizzando pacchetti di servizi standard del fornitore, la determinazione dei requisiti del prodotto rispetta i vincoli contrattuali sottoscritti da Accademia - Bellezza, benessere e arte -.


Nelle attività realizzate autonomamente, su commessa diretta, la determinazione dei requisiti del prodotto avviene su documentazione di Accademia - Bellezza, benessere e arte -.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto.

I requisiti relativi al servizio da erogare sono riesaminati prima che Accademia - Bellezza, benessere e arte - si impegni (sia a livello di offerta che di acquisizione commessa) a fornire i propri servizi. Questo riesame ha lo scopo di assicurare la definizione dei requisiti stessi e la risoluzione di eventuali differenze emerse nel corso delle trattative. Tale riesame, i cui risultati ed azioni conseguenti sono documentati, assicura che Accademia - Bellezza, benessere e arte - disponga delle capacità necessarie per ottemperare ai requisiti stessi. La Direzione in collaborazione con il Responsabile della Certificazione delle Competenze e con l'Amministrazione, provvede a riesaminare le proposte di offerta al cliente, avendo cura di verificare l'effettiva fattibilità del servizio e la congruenza con le specifiche in ingresso. La fase successiva prevede l'invio al cliente dell'offerta completa delle specifiche progettuali, siglata per approvazione/verifica dalla Direzione e dall'Amministrazione. In caso di non rispondenza tra specifiche del cliente e proposta di offerta, si provvede ad una revisione del servizio progettato e ad una riformulazione dell'offerta. Gli eventuali requisiti non documentati dal cliente sono confermati a cura di Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Eventuali modifiche ai requisiti sono riportati anche sulla relativa documentazione e segnalate al personale interessato. Le attività relative al rapporto con il cliente utente sono dettagliate nella relativa documentazione operativa.

7.2.3 Comunicazione con il cliente.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - ha attivato dei canali di comunicazione con tutte le parti interessate, con il fine di scambiare informazioni sul servizio, di gestire i rapporti contrattuali e di poter ricevere segnalazioni di ritorno (reclami inclusi).

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Le comunicazioni con il cliente riguardano vari ambiti.

✓ **Attività di promozione dei servizi:**

- l'attività di informazione verso il cliente può avvenire mediante azioni promozionali (ad esempio la pubblicazione di moduli pubblicitari sulla stampa locale e/o regionale, l'affissione di manifesti promozionali, l'attività di volantinaggio, l'utilizzo di spazi web.

Il materiale di promozione relativo ai percorsi formativi (brochure, cartelloni pubblicitari, pubblicazioni, etc.) deve avere autorizzazione all'utilizzo e diffusione da parte del Direzione; copia di tale materiale è archiviata a cura Responsabile della Certificazione delle Competenze.

- ✓ **Gestione delle richieste, offerte, contratti e relative varianti.;**
- ✓ **Gestione delle informazioni di ritorno da parte del Cliente.**

Il Responsabile Orientamento Formativo, con la collaborazione del Coordinatore, della Direzione e dell'Amministrazione, controlla:

- ✓ gestione e classificazione dei documenti trasmessi e ricevuti dal cliente;
- ✓ definizione per ogni tipologia di documento delle modalità di trattamento e gestione dei dati;
- ✓ gestione delle comunicazioni verbali da parte del cliente;
- ✓ raccolta e monitoraggio della soddisfazione del cliente (realizzata in collaborazione con il Responsabile Area Qualità);
- ✓ organizzazione di incontri periodici con le parti sociali ed il territorio;
- ✓ raccolta dei reclami o delle proposte di miglioramento.

7.3 Progettazione e sviluppo.

La progettazione è finalizzata alla definizione del servizio formativo, dei mezzi e delle modalità di erogazione e delle attività per valutare e controllare le caratteristiche del servizio e della sua realizzazione. Per tutti i servizi erogabili la progettazione è coordinata direttamente dal Coordinatore (Attività in alternanza scuola-lavoro, LARSA, Piani personalizzati di studio) che si avvale del Responsabile Area Progettazione e della competenza dell'Equipe dei formatori chiamata a collaborare.

Le modalità di lavoro per le attività di progettazione sono definite nelle apposite Procedure.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo.


Accademia - Bellezza, benessere e arte - tiene sotto controllo le attività attinenti la progettazione e lo sviluppo di servizi erogati, mediante una pianificazione che individua le fasi in cui si sviluppano tali attività, stabilisce le attività di riesame, verifica e validazione e individua le connesse responsabilità ed autorità. Le attività di progettazione e sviluppo sono normalmente pianificate sulla base della programmazione delle scadenze relative all'avvio attività e/o dai tempi richiesti dal committente privato ed è aggiornata in rapporto alla evoluzione delle attività ed alle esigenze. Sono inoltre definite e coordinate le interfacce tra le diverse risorse coinvolte nella progettazione e sviluppo, al fine di chiarire le responsabilità e facilitare un efficace scambio di informazioni. Il Responsabile Area Progettazione con la collaborazione del Coordinatore, provvede alla stesura di un piano operativo di realizzazione del progetto utilizzando una Scheda Progetto, sulla quale devono risultare evidenti le fasi ritenute necessarie e le risorse di volta in volta coinvolte.

La pianificazione della progettazione e sviluppo è definita dalla Direzione, in relazione alle diverse tipologie di servizio, secondo quanto previsto nelle relative P ed è documentata in M.GS.01 *Scheda di progetto*.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo.

Elementi di ingresso della progettazione e sviluppo sono:

- ✓ i bandi pubblici, emanati dagli enti pubblici comunitari, nazionali, regionali, locali,
- ✓ i materiali di analisi dei bisogni del mercato del lavoro e delle caratteristiche del territorio di riferimento, di analisi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento e di assistenza all'inserimento lavorativo a livello

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15

territoriale, settoriale, aziendale, individuale, realizzati da enti esterni e normalmente reperibili, o realizzati direttamente,

- ✓ i materiali di analisi dei bisogni di potenziali utenti
- ✓ i valori degli indicatori degli indici posti dagli enti finanziatori (per le attività finanziate),
- ✓ i risultati, in termini di valutazione di efficacia/efficienza, sbocchi occupazionali, miglioramento delle competenze individuali ed aziendali, dei servizi già erogati
- ✓ l'emissione di nuove normative,
- ✓ i vincoli ed i risultati economici attesi.

I documenti di ingresso della progettazione sono archiviati in modo reperibile.

A seguito dell'individuazione dei dati e requisiti di base per la progettazione del percorso formativo il Responsabile Area Progettazione, con la collaborazione del Coordinatore e dell'Amministrazione, provvede a riesaminare per adeguatezza e completezza i dati di ingresso che stanno alla base della attività di progettazione e sviluppo, ivi inclusi i requisiti gestionali, quelli cogenti o comunque importanti per la progettazione e sviluppo nonché, ove disponibili, le informazioni derivanti da precedenti esperienze. In caso di progetto fattibile, si procede alla sua classificazione. Il Responsabile Area Progettazione con la collaborazione della Direzione e del Coordinatore nomina i componenti dell'Equipe di progettazione e gli eventuali esperti.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo.

Il documento conclusivo della fase di progettazione, il progetto di servizio, può avere formati diversi a secondo delle modalità di finanziamento e del cliente. La caratteristica comune è che, in ogni caso, il progetto deve contenere una parte descrittiva del contenuto del servizio ed una parte economica.

Le modalità di realizzazione della progettazione sono definite nelle apposite P. La responsabilità per la predisposizione della progettazione per quanto attiene alle fasi di Riesame e Verifica è del Responsabile Area Progettazione, per quella di Validazione è della Direzione.

7.3.4 Riesame della progettazione e sviluppo.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - utilizza per riesame, verifica e validazione della progettazione i significati codificati dalle Norme di riferimento.

In fasi opportune del processo di progettazione e sviluppo e secondo quanto previsto dalla pianificazione (tempi e responsabilità) sono effettuati dei **riesami** per valutare se i risultati della progettazione e sviluppo sono in grado di soddisfare i requisiti di input e per individuare eventuali problemi e proporre la soluzione. A tali riesami partecipano tutte le risorse coinvolte nelle attività oggetto del riesame.


La responsabilità di questa fase è del **Responsabile Area Progetto**.

La **validazione** della progettazione è effettuata, in accordo con quanto pianificato, per confermare che i servizi progettati rispondano alle esigenze dell'utilizzatore.

Dei risultati delle validazioni (e delle azioni conseguenti) è conservata documentazione nella Scheda Progetto.

Il percorso per la validazione del progetto/corso viene effettuata secondo il seguente schema:

FASI ↓ TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	Formazione a bando		Formazione libero mercato	
	Responsabilità	Modalità operativa	Responsabilità	Modalità operativa
Riesame	RAP	<i>Registrata in Scheda di progetto</i>	RAP	<i>Registrata in Scheda di progetto</i>
Verifica	RAP		RAP	
Validazione	Direzione		Direzione	

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Le registrazioni della progettazione (riesame, verifica e validazione) sono documentate in *M.GS.01 Scheda progetto*.

7.3.5. Verifica della progettazione e sviluppo. Vedi 7.3.4

7.3.6. Validazione della progettazione e sviluppo. Vedi 7.3.4

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo.

Modifiche della progettazione e sviluppo sono previste quando il cliente richiede dei cambiamenti a progetti già approvati su elementi critici per la definizione del servizio, quali: durata, costo, partecipanti, obiettivi. In questo caso la modifica della progettazione e sviluppo richiede un nuovo riesame ed una successiva verifica, sempre secondo le responsabilità definite precedentemente.

Modifiche che non mutino in modo sostanziale gli elementi critici del servizio sono da considerare aggiornamenti della progettazione di dettaglio e come tali non rientrano nella procedura di modifica della progettazione e sviluppo.

Le modifiche alla progettazione di dettaglio sono gestite secondo le modalità previste al paragrafo 7.5 del presente MQ.

7.4. Approvvigionamento.

Processi di riferimento in questo paragrafo:

MP.GR.02 Acquisto risorse esterne

MP.GR.03 Verifica risorse esterne

Con le procedure di approvvigionamento Accademia – bellezza, benessere e arte - intende garantire i propri clienti che tutte le risorse utilizzate per la realizzazione dei propri servizi siano adeguate e qualificate. Le procedure di approvvigionamento riguardano in modo particolare:

- ✓ l'acquisto di risorse professionali esterne,

Le procedure di acquisto sono gestite direttamente dalla Direzione. Gli acquisti sono distinguibili in acquisti di:

- ✓ risorse professionali esterne (RE)
- ✓ altri beni e servizi quali attrezzature e materiali di consumo.

Gli approvvigionamenti delle RE sono gestiti direttamente da RA, su incarico della Direzione, secondo quanto previsto nelle P. Come documentazione utile per la qualificazione, ogni RE, deve produrre un *curriculum vitae* aggiornato.


Gli approvvigionamenti di beni e servizi sono gestiti direttamente dalla Direzione, in collaborazione con RA. Vista la tipologia aziendale e funzionale di Accademia – bellezza, benessere e arte - e le sue modalità operative, non si prevedono procedure dettagliate per l'acquisto di beni e servizi. E' responsabilità della Direzione, in sede di Riesame, verificare lo stato delle strutture e delle attrezzature. La Direzione, o il RA su suo incarico, sono delegati ad assumere in itinere le decisioni operative opportune ad assicurare un servizio ottimale a fronte della necessità di approvvigionamento di beni e servizi, con l'eccezione delle RE.

Per l'acquisto di beni strumentali e servizi critici per la qualità dei servizi erogati, si utilizzano le conoscenze dirette e l'esperienza dei membri della Direzione e di SM. Per l'acquisto delle RE si segue quanto previsto nella relativa P.

Per gli acquisti riguardanti i consumi correnti ed i servizi che non influiscono sulla qualità del prodotto, non si prevede la predisposizione di un albo dei fornitori qualificati.

Nella definizione dei requisiti di ammissione come fornitori di beni e servizi, per le attività a finanziamento pubblico, si fa riferimento alle disposizioni vincolanti del committente, sia per i prerequisiti di ingresso sia per la documentazione richiesta.

7.4.1 Processo di approvvigionamento.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

L'approvvigionamento riguarda:

- ✓ l'acquisizione di risorse professionali esterne (RE),
- ✓ l'acquisto di beni strumentali e servizi critici per la qualità dei servizi erogati,
- ✓ l'acquisto di altri beni non critici nella realizzazione dei servizi.

Il processo di approvvigionamento di RE è descritto nelle specifiche procedure e prevede:

- ✓ la decisione della caratteristica della fornitura, sulla base delle specifiche del servizio da realizzare,
- ✓ la ricerca e l'individuazione del fornitore (richiesta di offerta, selezione delle offerte, formalizzazione dell'ordine di acquisto),
- ✓ la sorveglianza della fornitura (realizzazione del servizio).

L'acquisto di servizi professionali, da società esterne o da singoli prestatori, è realizzato attraverso la predisposizione di una lettera di incarico, che tiene conto dei vincoli imposti dal committente per le attività a finanziamento pubblico e dei vincoli delle procedure di accreditamento delle strutture formative.

L'acquisto di beni avviene da parte della Direzione.

Per i fornitori qualificati l'inserimento definitivo nella banca dati avviene successivamente all'effettuazione della prima prestazione ed al relativo monitoraggio, con valutazione positiva.

La valutazione delle RE è effettuata di norma annualmente. Le modalità di attuazione della valutazione periodica sono descritti nella relativa procedura.

Nelle prestazioni di docenza, o di servizi, nel caso in cui il fornitore sia una società, la valutazione va fatta sul collaboratore che materialmente effettua la prestazione; la valutazione del collaboratore diviene anche valutazione della società.

7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento.

Tutti gli approvvigionamenti debbono essere gestiti in modo documentato; per gli acquisti da utilizzare su servizi a finanziamento pubblico, la documentazione richiesta è quella prevista dalle norme del committente.

La documentazione richiesta è costituita dalla lettera di incarico e dai documenti richiesti ai fornitori (curriculum vitae per le RE).

I contenuti minimi della lettera d'incarico per l'acquisto di docenza, servizi formativi e servizi sono:


- ✓ la tipologia della prestazione richiesta,
- ✓ il servizio a cui la prestazione si riferisce,
- ✓ la durata della prestazione in termini di ore e/o giorni,
- ✓ il corrispettivo orario e/o giornaliero per la prestazione,
- ✓ il periodo di realizzazione della prestazione (data iniziale e data conclusiva),
- ✓ gli eventuali vincoli richiesti dal cliente nella realizzazione dell'intervento,
- ✓ le modalità di fatturazione della prestazione,
- ✓ i tempi di pagamento della prestazione.

La lettera di incarico è predisposta dalla Direzione Didattica su incarico della Direzione e sottoscritta dalla RE e dal Legale Rappresentante.

7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato.

La **verifica dei servizi approvvigionati** riguarda l'acquisizione di servizi docenza e consulenza. Tale verifica viene condotta:

- ✓ mediante la valutazione del docente rilevata dai questionari di valutazione somministrati agli allievi;
- ✓ mediante il monitoraggio delle prestazioni del professionista effettuato dalla Direzione .

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

La **verifica dei prodotti approvvigionati** riguarda esclusivamente l'acquisto di beni strumentali e materiali ed è effettuata come controllo all'entrata da RA. Eventuali non conformità sono gestite direttamente.

I criteri di valutazione all'entrata sono:

- ✓ la corrispondenza delle specifiche dell'ordine con le specifiche della fornitura,
- ✓ la completezza della documentazione,
- ✓ le caratteristiche fisiche, l'integrità, i tempi di consegna, i servizi accessori eventualmente richiesti.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - non prevede giacenza di materiale.

7.5 Produzione ed erogazione del servizio.

Processi di riferimento in questo paragrafo

MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi

MP:GS.02 Gestione stage

7.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione ed erogazione del servizio

Le attività di produzione ed erogazione di servizi iniziano successivamente all'approvazione dell'offerta, con delle differenze per modalità di acquisizione della commessa:

- ✓ nelle attività a bando, la produzione e l'erogazione prendono avvio successivamente all'assegnazione della commessa da parte del committente (delibera di approvazione e/o convenzione specifica),
- ✓ nelle attività a libero mercato, la produzione e l'erogazione prendono avvio all'accettazione del progetto/offerta da parte del cliente.

Le attività di produzione ed erogazione contengono delle procedure trasversali, comuni ad ogni tipologia di servizio, indipendentemente dalle modalità di acquisizione delle commesse. Esse sono:

- ✓ gestione delle informazioni e dell'accoglienza al partecipante (informazioni iscrizioni, contatti etc.),
- ✓ definizione delle risorse strutturali: aule, laboratori tecnici, strumentazione didattica,
- ✓ predisposizione degli ordini di acquisto,
- ✓ valutazione iniziale dei fornitori di servizi di docenza e servizi professionali in genere,
- ✓ distribuzione degli incarichi di lavoro,
- ✓ erogazione del servizio,
- ✓ gestione organizzativa e documentale del servizio (con il monitoraggio ed il controllo dell'erogazione),
- ✓ gestione amministrativa (gestione del budget, rendicontazione, fatturazione ed incassi)

Nelle attività finanziate si utilizzano le procedure ed i sistemi documentali previsti in modo vincolante dal committente pubblico.

Le registrazioni dell'erogazione sono documentate in *Scheda progetto*.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione ed erogazione del servizio


La **validazione** dell'erogazione richiede la conferma, tramite evidenze oggettive, che i requisiti espressi dal cliente e quelli dell'organizzazione sono stati soddisfatti, a seguito dell'erogazione del servizio. Tale conferma è supportata da evidenza oggettiva, quale per esempio

- ✓ risultati dei questionari di valutazione;
- ✓ risultati dei questionari finali di soddisfazione;
- ✓ scheda di sintesi dei risultati del corso.

Responsabile di questa fase è la Direzione.

La validazione dei processi produttivi, nelle attività di erogazione di servizi formativi, coincide con le attività di microprogettazione e realizzazione degli interventi. Nella progettazione di dettaglio si verifica la corrispondenza tra le attività programmate e quelle previste nel progetto approvato dal cliente.

La microprogettazione è applicata in tutti i servizi (o moduli formativi), sulla base dei contenuti del progetto iniziale approvato dal cliente.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Documenti di progettazione di dettaglio, per tutti i servizi realizzati, possono essere:

- ✓ il programma di dettaglio dei moduli formativi e di orientamento,
- ✓ il piano per la selezione dei partecipanti, se previsto dal progetto,
- ✓ il calendario delle attività, per corso e/o per docente,
- ✓ la progettazione del tirocinio, se previsto,
- ✓ i piani delle prove, intermedie e finali, con i criteri di valutazione dei risultati (se previsti),
- ✓ i materiali didattici.

Modifiche in itinere nella progettazione di dettaglio, per aspetti che non riguardano le specifiche critiche del servizio, sono gestite dagli operatori, comunicate all'Amministrazione ed ai committenti, secondo le modalità richieste da questi ultimi; esse non costituiscono modifica della progettazione. Le eventuali modifiche sono registrate nei documenti organizzativi dell'intervento.

Le registrazioni della validazione dell'erogazione sono documentate in *Scheda progetto*. Responsabile della fase di validazione dell'erogazione è la Direzione.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità.

Ogni servizio erogato è identificato attraverso un codice. Il codice coincide con l'ID Progetto assegnato dall'Ente Erogatore.

Tutti i documenti riguardanti il medesimo servizio, anche se archiviati in sedi diverse, sono identificabili attraverso l'uso del codice individuale. Di norma i documenti progettuali e didattici e quelli economici sono archiviati e rintracciabili presso la Direzione Didattica.

7.5.4 Proprietà del cliente.

Nei servizi formativi i prodotti o le informazioni di proprietà del cliente possono essere sia documentazione obbligatoria da utilizzare, sia materiale utilizzato per lo svolgimento della didattica, sia informazioni sul cliente.

Nella seguente tabella si definiscono le tipologie delle proprietà dei clienti, le responsabilità di conservazione e le modalità di un corretto utilizzo. Il fine è quello di garantire che tutte le proprietà dei clienti siano correttamente gestite ed archiviate, e siano identificabili e rintracciabili.

Proprietà dei clienti	Responsabile	Attività
Registri e altra modulistica vidimata per le attività riconosciute	Segreteria	Valutazione idoneità conservazione ed eventuale segnalazione danni a cliente
Informazioni attività del cliente necessarie alla progettazione ed erogazione dell'attività formativa ed informazioni sensibili del cliente	Coordinatore	Valutazione idoneità conservazione in modo protetto ed eventuale segnalazione danni a cliente
Materiale (hardware, software, strutture ecc.) utilizzato per lo svolgimento della didattica di proprietà del cliente	Responsabile Area Infrastrutture	Valutazione idoneità, congruità, funzionalità pre e post utilizzo ed eventuale segnalazione danni al cliente

Il sistema di identificazione dei servizi garantisce l'individuazione della proprietà; eventuali perdite e danneggiamenti di informazioni o beni sono segnalate alla Direzione e da questa al cliente in modo formale, concordando con lo stesso le opportune misure correttive. Nel caso il servizio venga erogato presso la sede del cliente (corsi aziendali) si verifica la disponibilità di materiale ed attrezzature necessari allo svolgimento del corso (supporti audiovisivi, dotazioni tecniche).

Se le attrezzature necessarie sono presenti presso il cliente ci si accorda per l'impiego delle stesse per il corso, nel caso invece non siano presenti si propongono soluzioni alternative con eventuali costi accessori da concordarsi in sede di progettazione.

Il sistema di identificazione dei servizi garantisce l'individuazione della proprietà della documentazione; eventuali perdite e danneggiamenti di informazioni sono segnalate alla Direzione e da questa al cliente. Sono segnalati al cliente anche i prodotti eventualmente danneggiati durante l'erogazione.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

7.5.5 Conservazione del prodotto.

La conformità dei servizi ai requisiti del Cliente è mantenuta lungo tutto l'arco della loro erogazione, sino alla consegna compresa. Ciò implica che i documenti utilizzati siano identificati e consegnati secondo le modalità previste nelle rispettive procedure e/o istruzioni di riferimento. Materiali e prodotti per cui viene effettuata la conservazione e la segnalazione dei fabbisogni, sono distinguibili in: cancelleria e di materiali di consumo per laboratori.

Responsabile gestione e della segnalazione fabbisogno è la Segreteria.


Per l'erogazione dei servizi non si utilizzano di norma prodotti che necessitano di particolari accorgimenti in fase di conservazione.

7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di misurazione e monitoraggio.

I dispositivi di monitoraggio e misurazione utilizzati da Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono descritti nei paragrafi 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 e 8.2.4. Gli strumenti di controllo del processo formativo vengono messi a punto nella fase di progettazione.

L'azione di monitoraggio è di norma costituita da una prima fase di utilizzazione sperimentale degli strumenti di controllo finalizzata a valutarne l'efficacia, determinarne le criticità e consentirne la messa a punto.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - non utilizza apparecchiature di misurazione soggette a processi di taratura. Il requisito risulta pertanto non applicabile alla organizzazione.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO.

Processi di riferimento in questo paragrafo vengono declinati in:

MP.MI.01 Soddisfazione del cliente

MP.MI.02 Audit interni

MP.MI.03 Gestione delle non conformità, azioni correttive, preventive e reclami

MP.GS.01.Progettazione ed erogazione corsi

MP:GS.02 Gestione stage

8.1 Generalità.

Gli interventi di misurazione e controllo hanno lo scopo di garantire il mantenimento e lo sviluppo del SQ aziendale. Si basano:

- ✓ sulla rilevazione dei dati critici sui prodotti formativi erogati,
- ✓ sulla rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti (utenti, committenti, utilizzatori) dei servizi,
- ✓ sulla rilevazione delle NC e sulle conseguenti azioni di risoluzione,
- ✓ sulle visite ispettive interne.

8.2 Monitoraggio e misurazione.

Gli interventi di monitoraggio e misurazione riguardano tutte le attività realizzate da Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Per le attività finanziate il monitoraggio e le misurazioni sono realizzate utilizzando gli standard previsti dalle norme di accreditamento ed eventuali altri standard vincolanti richiesti dal committente per lo specifico servizio.

Obiettivo delle azioni di monitoraggio e misurazione è di garantire che i servizi erogati rispondano correttamente alle esigenze dei clienti, sia dei partecipanti sia dei committenti. Sono previsti quattro tipi di controllo, definiti in paragrafi diversi della norma:

- ✓ controllo della soddisfazione del cliente, 8.2.1.,
- ✓ audit sul SQ, 8.2.2.,
- ✓ controllo sui processi, 8.2.3.,
- ✓ controllo sui prodotti, 8.2.4.

8.2.1 Soddisfazione del cliente.

La misurazione diretta della soddisfazione del cliente è normalmente effettuata per i servizi formativi erogati, tenendo conto anche delle disposizioni degli enti committenti per le attività a finanziamento pubblico. Per gli interventi diretti a minori e per tutti quelli in cui la figura di committente e utente non coincidono, la rilevazione della soddisfazione del cliente può essere anche effettuata in modo indiretto, attraverso il coinvolgimento di altri soggetti, ad esempio la famiglia o l'ente finanziatore.


La misurazione diretta della soddisfazione del cliente avviene nel seguente modo:

	Tipologia di servizio	Modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente
	Servizi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Questionario di soddisfazione intermedio (facoltativo) e finale del corso • Questionario di valutazione dei tirocini formativi (ove previsto) • Indagine sugli sbocchi occupazionali (ove previsto)

I questionari di soddisfazione finale ed in genere tutti gli strumenti di misurazione del grado di soddisfazione del cliente sono gestiti dalla Direzione Didattica e dal RQ, con la collaborazione dei docenti e con il supporto della segreteria, tenendo conto delle disposizioni degli enti committenti per le attività finanziate.

I questionari di soddisfazione sono somministrati nelle modalità descritte dalla seguente tabella.

Tipo	Frequenza	Compilatore	Modello	Tipo di corso
------	-----------	-------------	---------	---------------

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Questionario finale	Per tutti i corsi, alla conclusione.	Allievo	Libero	Per tutte le tipologie formative.
Questionario intermedio	Per i corsi di durata superiore a 200 ore	Allievo		Per tutte le tipologie formative
Questionario finale tirocinio allievo	Ogni corso che prevede stage con durata: > 80 ore	Allievo		Per i corsi od i servizi che prevedano il tirocinio.
Questionario finale tirocinio azienda	Ogni corso che prevede stage con durata: > 120 ore	Tutor aziendale		Per i corsi od i servizi che prevedano il tirocinio.

Sono utilizzati come strumento di valutazione anche i risultati degli audit dei clienti, in modo particolare dei committenti pubblici per le attività finanziate, e la situazione dei reclami o dei suggerimenti di miglioramento dei clienti e dei partecipanti ai servizi formativi e di orientamento.

I risultati delle rilevazioni sono utilizzati come obiettivi di miglioramento nell'erogazione dei servizi.

Nei casi in cui il committente abbia richiesto anche una valutazione all'ingresso, nella valutazione del livello di soddisfazione dell'utenza, si terrà conto, oltre che dei risultati dei questionari finali, anche dei livelli di aspettativa enunciati dai partecipanti nel questionario di inizio corso.

I questionari sono somministrati dal RQ ed i risultati vengono comunicati alla Direzione nel momento del Riesame.

8.2.2 Audit interno.

Gli audit interni sono condotti da personale appositamente formato secondo le prescrizioni della norma UNI EN ISO 19011:2012 e nella modalità descritta dalla specifica Procedura. Essi hanno l'obiettivo di verificare lo stato di adeguatezza del SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte - e di dare un supporto a tutti gli operatori per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La scelta degli auditor e la conduzione degli audit devono assicurare l'imparzialità e l'obiettività del processo di audit.

Gli audit interni sono pianificati annualmente dalla Direzione, su proposta del RQ; il piano deve prevedere almeno la realizzazione di un audit ad ogni area di attività di Accademia - Bellezza, benessere e arte -.

Il piano degli audit interni è redatto dal RQ ed approvato dalla Direzione. Essi valutano le modalità di gestione dei processi aziendali e la documentazione per la qualità.

Gli audit interni presso le aree aziendali sono effettuati secondo la norma UNI EN ISO 19011:2012; al termine dell'audit verrà presentata una relazione finale. Gli audit possono essere effettuati da personale sia interno che esterno qualificato.


Gli audit interni possono portare alla rilevazione di NC; in tale caso la Direzione, supportata dal RQ, procederà ad intraprendere azioni di risoluzione ed a verificarne l'attuazione e l'efficacia.

Le rilevazioni raccolte con le relazioni finali degli audit interni entrano a far parte del riesame periodico del SQ aziendale di Accademia - Bellezza, benessere e arte -, condotto dalla Direzione.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi.

Per monitoraggio e misurazione dei processi si intende la valutazione di tutte quelle caratteristiche che incidono sul servizio e che devono essere monitorate per assicurare il rispetto:

- ✓ dei parametri richiesti dall'ente preposto al riconoscimento dei corsi di formazione;
- ✓ dei parametri stabiliti dall'Ente;
- ✓ degli stati di avanzamento dell'attività di progettazione e/o di erogazione;
- ✓ della documentazione di progetto;

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

✓ del rispetto di quanto previsto nel D.Lgs 231/01

Per quanto concerne i parametri richiesti dall'ente preposto al riconoscimento dei corsi di formazione il riferimento è dato dalle disposizioni vincolanti dell'ente, per cui sono realizzati controlli, in itinere e finali:

- ✓ i controlli in itinere hanno l'obiettivo di monitorare sistematicamente la fase di realizzazione del servizio, affinché siano rispettate le condizioni di realizzazione previste dalle normative cogenti, per evitare il sorgere di eventuali disservizi;
- ✓ i controlli finali hanno l'obiettivo di rilevare i parametri di valutazione del servizio, per il proseguimento del riconoscimento e per le azioni di miglioramento.

I processi gestiti dal sistema di gestione sono monitorati per confermare la loro capacità a soddisfare le finalità prestabilite. Sono presi adeguati provvedimenti nel caso in cui i processi non siano in grado di assicurare la conformità dei servizi o non siano rispettati i valori definiti al livello di obiettivo. Tale attività è eseguita attraverso l'utilizzo di appositi metodi e strumenti quali revisioni, check - list, analisi e collaudi, etc. I dati dei controlli, iniziali, in itinere e finali, sono inviati alla Direzione e verificati da questi, con la collaborazione delle funzioni interessate (per competenza) per gli aspetti: didattici, gestionali e di budget.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione del prodotto.

Il controllo di prodotto è effettuato attraverso le verifiche realizzate, secondo quanto definito al punto precedente e previsto in P, durante l'erogazione del servizio e che misurano il grado di apprendimento degli utenti.

La frequenza, il contenuto e le modalità di realizzazione delle prove sono definite, per le attività a finanziamento pubblico, secondo le prescrizioni vincolanti del committente, all'interno della progettazione di dettaglio degli interventi.

La responsabilità delle misurazioni di prodotto appartiene al RQ. Nelle attività a commessa dove non sono previste misurazioni del prodotto, la valutazione è fatta sui parametri organizzativi (es. presenze e partecipazione, rispetto dei tempi di erogazione), sui risultati per il cliente, sulla soddisfazione dei partecipanti e del committente.

I parametri di misurazione dei prodotti, i valori di accettazione, le modalità di misura e le responsabilità di misurazione sono riportati nelle seguenti tabelle, valide per i servizi a finanziamento pubblico, acquisiti a bando. Sono realizzati controlli iniziali, in itinere e finali, nelle modalità previste dai bandi e dalle norme attuative:


- ✓ i controlli iniziali hanno l'obiettivo di verificare che siano rispettate le condizioni di realizzazione previste per il servizio,
- ✓ i controlli in itinere hanno l'obiettivo di monitorare sistematicamente la fase di realizzazione del servizio, affinché siano rispettate le condizioni di realizzazione previste e per evitare il sorgere di eventuali NC,
- ✓ i controlli finali hanno l'obiettivo di rilevare i parametri di valutazione del servizio, per la rendicontazione e per le azioni di miglioramento.

I dati dei controlli iniziali, in itinere e finali, sono raccolti dalla Direzione, con la collaborazione del RQ. I parametri di controllo, per le attività finanziate, vengono utilizzati se e nel modo richiesto dal committente.

Controlli all'ingresso, nella fase di avvio della realizzazione dei prodotti/servizi.

Oggetto di controllo	Valore accettabilità	Modalità misura
<i>Numero allievi</i>	Minimo 10, massimo 25	Numero allievi iscritti
<i>Caratteristiche e prerequisiti allievi</i>	Secondo progetto e requisiti dell'ente preposto al riconoscimento dell'attività	Domanda di iscrizione
<i>Durata intervento</i>	Secondo progetto	Calendario, stato avanzamento corso
<i>Vincoli prerequisiti docenti</i>	Secondo requisiti interni e di ente preposto al riconoscimento	Curriculum
<i>Logistica, localizzazione risorse strutturali e tecnologiche</i>	Definisci da Documento Controlli avvio corso	Documento Analisi strutture ed infrastrutture e/o Ordine di servizio

La normativa dell'ente finanziatore consiste sia nel bando, che nei requisiti degli indicatori del modello dell'Accreditamento della Regione Lombardia.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Controlli in itinere, nella fase di erogazione del servizio.

Oggetto di controllo	Valore accettazione	Modalità misura
<i>Stati di avanzamento del servizio</i>	Secondo progetto e requisiti ente preposto al riconoscimento dell'attività	Stato avanzamento calendario
<i>Compilazione registri</i>	Secondo requisiti ente preposto al riconoscimento dell'attività	Corretta e completa compilazione
<i>Frequenza allievi</i>	Secondo requisiti ente preposto al riconoscimento dell'attività	Rilevazione presenze
<i>Caratteristiche aziende per tirocini e tipo di attività</i>	Definite in Progetto stage	Coerenza stage / percorso formativo
<i>Documentazione stage</i>	Secondo leggi e requisiti ente preposto al riconoscimento dell'attività	Completezza documentazione
<i>Livello di competenza raggiunta al termine dello stage</i>	Definito in fase di pianificazione stage	Scheda obiettivi e registrazione stage
<i>Budget economico</i>	Definito in Progetto	Coerenza previsione costi /costi effettivamente sostenuti
<i>Livello soddisfazione utente</i>	Definito in sede di riesame	Soddisfazione utenti

Controlli finali, alla conclusione del servizio:

Oggetto di controllo	Valore accettazione	Modalità misura
<i>Livello di spesa</i>	Definito in Progetto	Coerenza previsione costi /costi finali effettivamente sostenuti
<i>Livello soddisfazione utente</i>	Definito in sede di riesame	Documento Soddisfazione
<i>Soddisfazione stage da parte degli utenti</i>	Definito in sede di riesame	Scheda soddisfazione stage
<i>Livello di attuazione</i>	Secondo Progetto e Requisiti ente preposto al riconoscimento dell'attività	Ore realizzate / Ore previste
<i>Livello di occupazione</i>	Definito in sede di riesame	Allievi iniziali / allievi occupati Questionario soddisfazione occupazionale Monitorweb

I controlli finali sono legati anche ai requisiti del bando ed a quelli dell'ente finanziatore (per le attività finanziate), nonché alla normativa regionale sull'accreditamento; il valore di accettazione è dato dal relativo indice del sistema di accreditamento regionale; la responsabilità del monitoraggio è a carico della DD, del ROF e del RQ.


8.3 Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme.

Accademia - Bellezza, benessere e arte - prevede modalità di rilevazione e gestione delle NC. In particolare le NC potranno essere rilevate, come risultato negativo, in alcune procedure specifiche dello SQ, e cioè:

- ✓ la valutazione della soddisfazione del cliente (8.2.1.),
- ✓ i risultati di verifiche ispettive interne (8.2.2.),
- ✓ il controllo di processo (8.2.3.),
- ✓ il controllo di prodotto (8.2.4.),
- ✓ i reclami del cliente.

I reclami e le segnalazioni possono essere raccolte da qualsiasi operatore di Accademia - Bellezza, benessere e arte - e comunicate alla Direzione. Per reclamo è intesa una NC rispetto ai documenti contrattuali stipulati con il cliente, sia verbale sia scritta. Sono invece considerate segnalazioni i rilievi fatti dai clienti su aspetti del servizio erogato non contrattualmente vincolanti, ma che hanno una possibile influenza sulla qualità del servizio stesso.

Annualmente il RQ verifica l'entità dei reclami ricevuti. Tutti i reclami sono registrati.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

Le NC, rilevate dagli operatori interni, possono riguardare il controllo di processo, il controllo di prodotto, la soddisfazione del cliente. Possono essere altresì rilevate con le visite ispettive interne.

La NC sulla base delle valutazioni di soddisfazione del cliente si verifica, ed è evidenziata, quando i giudizi riportati risultano al di sotto degli standard definiti dalla Direzione. In una prima fase sperimentale e di monitoraggio è definito dalla Direzione un valore di accettabilità per ogni criterio di valutazione riportato sul questionario di soddisfazione del cliente. Al termine della fase sperimentale, della durata di un anno, saranno definiti i livelli di accettabilità richiesti per ritenere i servizi conformi.

Per i servizi a finanziamento pubblico, che rientrano nei vincoli dell'accreditamento delle strutture formative, i valori di accettabilità sono quelli richiesti dal committente all'interno della procedura di accreditamento.

Nel caso di NC rispetto agli standard è data comunicazione alla Direzione ed al RQ, che analizzano le cause ed applicano delle AC per risolvere il problema in modo definitivo.

La NC può riguardare non solo il servizio erogato, ma anche la funzionalità delle strutture e delle attrezzature utilizzate per l'erogazione del servizio. E' considerata NC quando incide in modo determinante nella qualità del servizio; è considerata semplice segnalazione quando il non funzionamento non pregiudica le modalità di erogazione del servizio definite contrattualmente.

Non conformità rilevate nel controllo di processo

La rilevazione delle NC di processo è effettuata direttamente dagli operatori che hanno la responsabilità del controllo (docenti, coordinatori corsi e RAP); le NC sono registrate sui documenti normalmente utilizzati per il monitoraggio dei processi. Il RQ prende in esame la NC e mette in pratica delle AC per evitare che nelle successive erogazioni del servizio la NC si ripeta; anche le AC sono documentate.

Non conformità da controllo di prodotto

Le NC di prodotto possono riguardare risultati al di sotto dei livelli di accettabilità definiti nelle prove di valutazione delle competenze acquisite dai partecipanti. Le NC sono rilevate da docenti, coordinatori corsi e RAP e comunicate alla Direzione ed al RQ. Risultati negativi richiedono una riprogrammazione dell'attività didattica e l'attuazione, ove possibile, di interventi di recupero.

Non conformità da reclami del cliente

S'intende come NC tutto ciò che disattende le caratteristiche del servizio definito contrattualmente e richiesto in modo vincolante dal committente. Nel caso delle attività a finanziamento pubblico, sono NC i rilievi espressi nelle visite ispettive condotte direttamente dal committente pubblico, verbalmente o per iscritto, ed accettati dalla Direzione.


Non sono considerati reclami i rilievi degli ispettori dell'ente finanziatore non accettati dalla Direzione e i casi di contestazione degli allievi, presentati direttamente all'ente finanziatore e non alla Direzione.

Tutti i reclami, raccolti da qualunque operatore, devono essere comunicati al RQ, che li formalizza come NC e li tratta conseguentemente. Le modalità di gestione delle NC sono specificate nella procedura *MP.MI.03 "Gestione delle non conformità, azioni correttive, preventive e reclami"*.

8.4 Analisi dei dati.

I dati di monitoraggio utilizzati da Accademia - Bellezza, benessere e arte - sono, per tutte le attività a finanziamento pubblico, quelli definiti in modo vincolante dal committente, unitamente a quelli inerenti la soddisfazione del cliente. I dati di monitoraggio sono utilizzati anche come dati di base per azioni di miglioramento organizzativo.

I dati utilizzati riguardano le tipologie dei clienti committenti e finanziatori, i partecipanti ai servizi formativi, la tipologia, i volumi ed i risultati dei servizi formativi erogati, il personale interno, i fornitori esterni ed, ovviamente, gli indicatori di efficacia ed efficienza definiti dall'ente finanziatore. I dati sono raccolti presso Accademia - Bellezza, benessere e arte -. Per la raccolta e l'elaborazione dei dati non è normalmente prevista alcuna analisi statistica che richieda particolari competenze.

	ACCADEMIA - BELLEZZA BENESSERE e ARTE	MANUALE DELLA QUALITA'	Codice MQ.02	Data emissione 29/05/15	Data revisione 13/11/15
---	--	-------------------------------	-----------------	----------------------------	----------------------------

8.5. Miglioramento.

8.5.1 Miglioramento continuo.

Il SQ di Accademia - Bellezza, benessere e arte - si pone l'obiettivo del miglioramento continuo dei servizi erogati. Annualmente la Direzione, all'interno delle attività di riesame, individua gli obiettivi di miglioramento per le aree operative e per le diverse tipologie di servizi.

La verifica degli obiettivi di miglioramento è effettuata con il riesame della Direzione. Qualora gli obiettivi definiti non fossero raggiunti si svolge una verifica approfondita delle cause che deve portare ad AC, compreso eventuali revisioni degli standard preventivati.

Il miglioramento è definito individuando, per ogni attività o servizio preso in esame, degli obiettivi misurabili. I nuovi obiettivi sono formalizzati e portati a conoscenza degli operatori; sono individuate responsabilità e modalità di documentazione dei risultati del miglioramento.

Sono strumento di miglioramento anche le AC e le AP, realizzate nelle modalità previste dalla procedura *MP.MI.03 Gestione delle non conformità, azioni correttive, preventive e reclami.*

8.5.2 Azioni correttive

Le AC sono innescate da:

- ✓ analisi delle cause delle NC,
- ✓ reclami dei clienti,
- ✓ risultati di verifiche ispettive,
- ✓ risultati di analisi di parametri non congruenti a quelli richiesti per l'accreditamento.

Essi 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 aziendali)

In Accademia - Bellezza, benessere e arte - non vengono avviate AC per le NC innescate da fenomeni occasionali od errori casuali. Non sono considerate NC variazioni della programmazione di erogazione delle attività all'interno dei vincoli stabiliti dal committente.

A seguito dell'analisi delle NC, dei reclami dei clienti e di analisi costi/benefici vengono avviate opportune AC volte ad eliminare la causa o le cause delle NC al fine di evitarne il ripetersi. Tali AC sono documentate, monitorate e gestite secondo quanto definito nella specifica procedura. L'efficacia delle AC è verificata direttamente dal RQ in occasione della scadenza della risoluzione e nell'ambito del riesame della Direzione.

Ogni attività relativa alle AC è registrata dalla funzione aziendale incaricata della definizione ed implementazione con il supporto di RQ.

8.5.3 Azioni preventive.

Le AP sono finalizzate a prevenire l'insorgere di potenziali NC al fine di evitarne il verificarsi. A seguito dell'analisi delle potenziali NC e di una analisi costi/benefici vengono avviate le opportune AP.

Tali AP sono documentate, monitorate e gestite secondo quanto definito dalla specifica procedura sotto la responsabilità dell'operatore incaricato dalla Direzione. L'efficacia delle AP sono verificate dalla Direzione in occasione della scadenza della risoluzione e nell'ambito del Riesame della Direzione. Ogni attività relativa alle AP è registrata dall'operatore incaricato della definizione ed implementazione, con il supporto del RQ.