

Carta qualità dell'offerta formativa

Livello strategico

MISSION NAIL ONE

La ricostruzione unghie sempre più è considerata un'attività che merita una giusta collocazione nel settore dell'Estetica Professionale.

Per questo NAIL ONE ha come mission di mettere a disposizione la propria esperienza, professionalità e tutti i supporti tecnici che possono supportare il lavoro nel campo dell'onicotecnica.

L'onicotecnico deve avere conoscenza della composizione dei prodotti che sta usando, deve capire come lavorare su unghie difficili, sottili, fragili, secche, in modo da migliorarne l'aspetto estetico, avere passione e creatività per la propria attività professionale, aggiornarsi costantemente sulle innovazioni del settore.

Il nostro intento, quindi, è quello di creare, adeguare, mantenere e modificare nel tempo le competenze e le specializzazioni professionali, in virtù delle sempre diverse esigenze di un mercato dinamico ed in continua evoluzione; perseguiamo fermamente il fine di qualificare e soprattutto abbreviare la distanza tra formazione ed inserimento lavorativo.

L'intento è quello di offrire ai giovani percorsi formativi che siano uno strumento valido rapido ed efficace per inserirsi a pieno titolo nel mondo del lavoro attraverso l'acquisizione di competenze essenzialmente pratiche ed immediatamente spendibili in un contesto professionale.

Supportare i nostri allievi nella costruzione della loro professionalità con percorsi formativi che si propongono di:

- realizzare interventi professionali, di aggiornamento delle competenze e di specializzazione per gli utenti attraverso metodologie didattiche innovative e di qualità, che creano plusvalore.
- trasmettere agli allievi un know-how all'avanguardia fondato sulle teorie e tecniche più recenti ed innovative, in risposta ai continui e profondi mutamenti della realtà lavorativa che richiedono un costante aggiornamento delle conoscenze e delle competenze.
- rispondere a diverse tipologie di esigenze formative proponendo validi percorsi formativi flessibili e personalizzati, costruiti intorno all'allievo ed alle sue effettive necessità.
- far acquisire competenze specifiche a chi è in cerca di occupazione, con l'intento di favorire un inserimento certo e qualificato nel mondo del lavoro dell'onicotecnica.
- accrescere la professionalità di chi sta già esercitando una professione, offrendo una costante e aggiornata serie di percorsi formativi in grado di garantire una risposta attenta ed efficace a qualsiasi tipo di contesto lavorativo.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La società NAIL ONE srl persegue un modello di gestione volto al ottenimento di standard qualitativi al fine di:

- Sorvegliare costantemente e tenere sotto controllo i processi che direttamente (analisi dei bisogni, progettazione, erogazione del servizio) o indirettamente (Approvvigionamento, Gestione delle risorse, ecc.), influiscono sulle caratteristiche e sulla qualità della prestazione erogata; dunque, tenere sotto controllo gli indicatori di qualità;
- adeguare costantemente il modello organizzativo all'evoluzione delle esigenze del cliente, mediante un ciclo di miglioramento continuo che va dall'individuazione dei requisiti fino alla realizzazione di servizi coerenti con le esigenze rilevate ed alla gestione del feedback;
- promuovere le azioni di miglioramento necessarie per prevenire il verificarsi di non conformità nel Sistema Aziendale e nei processi
- coinvolgere costantemente i responsabili e tutto il personale nel considerare che la qualità aziendale è interesse di tutti, che richiede partecipazione alla ricerca e proposta di soluzione di tutti i "punti di innesco della non qualità".

La società NAIL ONE srl si pone come obiettivo quello di raccordare le finalità formative con i bisogni e la realtà del territorio in cui opera), per cui in questa ottica promuove attività di formazione professionale in modo privato. In tal senso, ha definito la propria politica della qualità, che può essere sintetizzata in:

- Aumentare l'efficienza dell'organizzazione
- Estendere la capacità di rispondere alle esigenze professionali di chi sta nel mercato del lavoro e di quanti devono entrarvi
- Offrire un livello di servizi sempre più aderente alle specifiche richieste dei clienti (lavoratori, giovani, disoccupati)
- Ricercare continuamente innovazioni metodologiche e coinvolgere gli operatori nel cambiamento
- Migliorare la comunicazione tra gli operatori all'interno dell'Ente e l'ambiente esterno
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione

Livello organizzativo

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dalla società NAIL ONE srl è così articolata:

- Analisi dei fabbisogni formativi;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento;
- Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative obiettivo dell'accreditamento sono:

- **Formazione superiore** che comprende la formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa, per gli apprendisti di cui all'art. 50 del Dlgs. 276/2003;
- **Formazione continua** che comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa Integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti di cui all'art. 49 del Dlgs 276/2003.
- **Formazione privata a pagamento autorizzata dalla Regione Lazio**

Le risorse professionali della società NAIL ONE srl

La società NAIL ONE srl si avvale per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale di staff e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura. Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso i questionari di gradimento.

La società NAIL ONE srl si avvale, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la società NAIL ONE srl dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale, con l'aggiornamento delle competenze professionali attraverso la partecipazione per almeno 12 ore all'anno ad attività formative (interne o esterne all'organizzazione) attinenti alla funzione ricoperta (Piano annuale di sviluppo professionale).

Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali, sempre conformi ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dalla società NAIL ONE srl per erogare il servizio formativo ai propri utenti sono:

- spazi destinati alle funzioni di governo (direzione, amministrazione, segreteria, presidio dell'erogazione dei servizi e accoglienza dell'utenza), ai percorsi e ai servizi igienici.
- spazi per la didattica, con le seguenti specificazioni:
un'aula didattica, per 14 allievi;
un'aula didattica per 9 allievi.

Livello operativo

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi della società NAIL ONE srl intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi empiriche e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- Indicatori di qualità – criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
- Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore
- Strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate.	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative finanziati	Amissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati con media e web	Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	15 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	10 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formativa	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo
Risultato finale delle azioni formative	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Soddisfazione degli utenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	90% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Progettazione, ricerca e sviluppo	Attenzione al contesto di riferimento	Numero di soggetti con cui si ha un protocollo d'intesa	Parere positivo di almeno la metà dei soggetti dell'indicatore.	Verbali di incontro con i soggetti riportati nell'indicatore.
	Conformità della progettazione alla Carta della Qualità	Numero di non conformità rilevate.	Numero di non conformità annuo minore del 10%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione
	Successo della progettazione	Numero di progetti realizzati	Incremento dei progetti per attività formative finanziati	Amissione a finanziamento
Gestione dell'attività formativa	Completezza dell'attività di informazione nella fase di selezione	Diffusione dei corsi attivati con media e web	Firma del bando da parte della Direzione, e visione del bando e della CdQ da parte dell'utenza prima dell'iscrizione.	Bandi e moduli di iscrizione sottoscritti dai candidati.
	Tempestività di risposta alle richieste di beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	15 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
	Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni tra la segnalazione di non conformità e l'attuazione di azioni correttive	10 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione dell'attività formative	Completezza delle attività preliminari all'avvio delle attività formative	Numero di non conformità rilevate dal Responsabile del processo di Direzione nelle fasi preliminari	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi preliminari non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Completezza delle attività gestionali e didattiche in itinere.	Numero di non conformità rilevate nelle fasi in itinere	Numero di non conformità annue rilevate per le fasi in itinere non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso, e aggiornamento dei Dossier dei Responsabili di processo
Risultato finale delle azioni formative	Completezza delle attività gestionali al termine del percorso formativo	Numero di non conformità rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa	Numero di non conformità annue rilevate nelle fasi conclusive dell'attività formativa non superiore al numero di attività formative erogate per ogni anno formativo	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Soddisfazione degli utenti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	90% definita come percentuale target di customer satisfaction	Questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso

MACROATTIVITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Risultato finale delle azioni formative	Successo didattico	Coerenza tra l'attività formativa e le attitudini individuali	55% definita come percentuale target di esiti finali soddisfacenti	Relazione con modulistica di controllo sugli esiti finali
	Obiettivi occupazionali	Potenzialità dello stage	30% definita come percentuale target di sbocchi occupazionali	Questionario per la rilevazione degli esiti occupazionali
Tutte le attività	Comunicazione	Controllo visite sito Internet Controllo su diffusione altri media	1% di aumento visite annuale sito Internet Aumento visibilità su altri media	Analisi visitatori sito. Analisi redemption altri media

Livello preventivo

Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

NAIL ONE SRL assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. NAIL ONE SRL si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

per posta all'indirizzo: via Helsinki, 25,27,29 – 00144 ROMA

per fax al n° 065296884

per email all'indirizzo info@nailoneacademy.com

direttamente al coordinatore del corso: Francesca TORRICELLI

Entro 30 gg successivi alla segnalazione il NAIL ONE SRL comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati

Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità viene regolamentata come segue:

La Carta della Qualità sarà consegnata in copia a tutti i partecipanti alle attività formative in modo che tutta l'utenza venga informata;

La Carta della Qualità verrà affissa nella bacheca della struttura accreditata, e diffusa via internet sul sito della società (www.nailoneacademy.com).

Ogni nuova versione della Carta della Qualità avrà l'indicazione dell'anno. La Carta della Qualità verrà inviata al momento della richiesta del finanziamento e in occasione di nuove versioni modificate, ai servizi Formazione Professionale della Regione Lazio. La Carta della Qualità verrà consegnata al momento dell'inizio della collaborazione professionale e in occasione di nuove versioni al personale docente e non docente sotto forma di circolare interna

Roma, 12 dicembre 2013

Il Responsabile del processo di Direzione
Francesca Torricelli