



# **CARTA DELLA QUALITÀ/ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Via dei Salici, 65 - 02100 Rieti - Tel. 0746/201823 Cell./Whatsapp 392.9177113  
[www.istitutomancini.com](http://www.istitutomancini.com) - Email: [info.istitutomancini@gmail.com](mailto:info.istitutomancini@gmail.com)  
P. IVA 01045280573 - [istitutomancini@pec.net](mailto:istitutomancini@pec.net)



## CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE



# DETERMINE REGIONE LAZIO

ACCREDITAMENTO REGIONE LAZIO N° G08836 del 02/08/2016

AUTORIZZAZIONE REGIONE LAZIO N° G08539 del 20/07/2020

# “CARTA DI QUALITÀ DELL’OFFERTA FORMATIVA”



## LIVELLO STRATEGICO

### POLITICA DELLA QUALITÀ

#### MISSION

L'ISTITUTO MANCINI si è posto l'obiettivo di attuare attività formative su diversi livelli in diversi ambiti e con un forte pluralismo metodologico, sfruttando la propria organizzazione e la propria struttura, frutto della sintesi sinergica e funzionale delle consolidate ed eterogenee competenze.

L'ISTITUTO MANCINI si prefigge la gestione di percorsi formativi - comunitari, pubblici e privati - e di aggiornamento, qualifica e riqualifica professionale, quali:

- QUALIFICA DI ESTETISTA (1° E 2° ANNO)
- SPECIALIZZAZIONE ESTETISTA (3° ANNO)
- CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE ESTETISTA
- QUALIFICA DI ACCONCIATORE (1° E 2° ANNO)
- SPECIALIZZAZIONE ACCONCIATORE (3° ANNO)
- TATUAGGIO E PIERCING
- ONICOTECNICO
- S.A.B. (EX REC) SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE
- O.S.S. OPERATORE SOCIO SANITARIO
- ASSISTENTE FAMILIARE
- OPERATORE TERMALE
- MECCATRONICA
- AGENTE RAPPRESENTANTE DI COMMERCIO

In particolare l'ISTITUTO MANCINI si propone di:

1. Favorire lo sviluppo della cultura della formazione (di base, professionale, manageriale) attraverso la promozione di progetti e di iniziative in campo lavorativo anche a livello europeo;
2. Favorire la crescita professionale degli allievi attraverso l'organizzazione di attività di formazione, di sviluppo personale e aggiornamento continuo;
3. Promuovere ed organizzare eventi, seminari, convegni, tavole rotonde, dibattiti, workshop, attività culturali ed attività formative sui temi della formazione degli adulti, dello sviluppo personale, dello sviluppo professionale e manageriale, nelle organizzazioni private, pubbliche nella scuola, nell'università e nella società;
4. Diventare un punto di incontro tra i diversi attori del mondo della formazione in Italia ed in Europa, in particolare tra chi offre servizi di formazione e chi ne ricerca i relativi servizi: aziende, enti e società di formazione;

---

Via dei Salici, 65 - 02100 Rieti - Tel. 0746/201823 Cell./Whatsapp 392.9177113  
www.istitutomancini.com - Email: info.istitutomancini@gmail.com  
P. IVA 01045280573 - istitutomancini@pec.net



5. Svolgere e promuovere attività di networking personale, sociale, imprenditoriale e culturale a livello comunale, regionale, nazionale ed internazionale con realtà associative e istituzioni omogenee o assimilabili, per sostenere o essere sostenuti;
6. Promuovere i profili degli allievi attraverso diversi mezzi: newsletter, portali internet, etc. c/o le aziende, enti e società di formazione;
7. La promozione e/o organizzazione di eventi e campagne pubblicitarie inerenti gli scopi sociali, convegni, seminari, mostre, fiere, etc.



#### **L'ISTITUTO MANCINI potrà inoltre:**

1. costituire o concorrere alla costituzione, sempre in via accessoria e strumentale, diretta o indiretta, al perseguimento degli scopi istituzionali, di società di persone e/o capitali, nonché partecipare a società del medesimo tipo;
  2. stipulare atti o contratti con soggetti pubblici o privati considerati utili o opportuni per il raggiungimento degli scopi della società;
  3. promuovere forme di cooperazione e scambio tra soggetti pubblici e privati, nazionali ed esteri, operanti nel settore interessato dall'attività della società;
  4. acquistare e/o vendere diritti su tecniche, corsi e strumenti inerenti la formazione elaborati all'interno della stessa o da altri soggetti partner;
- L'ISTITUTO MANCINI 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 gestite con finanziamento pubblico o in modo privato.

#### **L'ISTITUTO MANCINI si impegna con opportune strategie:**

- all'ottenimento del risultato di qualità attraverso il coinvolgimento delle risorse umane, ognuno secondo il proprio ruolo ma tutti con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- a porre la massima attenzione nello sviluppo dei processi;
- a valutare i risultati in funzione del miglioramento continuo.

#### **L'ISTITUTO MANCINI garantisce il controllo qualitativo di ogni parte dell'attività formativa dalla progettazione alla erogazione del servizio nonché dei processi di miglioramento. 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
- Implementare un Sistema di gestione per la Qualità conforme alle norme ISO9001/2000 al fine della ridurre costantemente le non conformità nell'erogazione del servizio e i reclami dell'utenza
- Mantenere i requisiti di risultato previsti dalle procedure di accreditamento della Regione Lazio

---

Via dei Salici, 65 - 02100 Rieti - Tel. 0746/201823 Cell./Whatsapp 392.9177113  
www.istitutomancini.com - Email: info.istitutomancini@gmail.com  
P. IVA 01045280573 - istitutomancini@pec.net



## LIVELLO ORGANIZZATIVO

Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa svolta dall'ISTITUTO MANCINI 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 riguardano:

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

(Elenco attività)

- **QUALIFICA DI ESTETISTA (1° E 2° ANNO)**
- **SPECIALIZZAZIONE ESTETISTA (3° ANNO)**
- **CORSI DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE ESTETISTA**
- **QUALIFICA DI ACCONCIATORE (1° E 2° ANNO)**
- **SPECIALIZZAZIONE ACCONCIATORE (3° ANNO)**
- **TATUAGGIO E PIERCING**
- **ONICOTECNICO**
- **S.A.B. (EX REC) SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE**
- **O.S.S. OPERATORE SOCIO SANITARIO**
- **ASSISTENTE FAMILIARE**
- **OPERATORE TERMALE**
- **MECCATRONICA**
- **AGENTE RAPPRESENTANTE DI COMMERCIO**



---

Via dei Salici, 65 - 02100 Rieti - Tel. 0746/201823 Cell./Whatsapp 392.9177113  
www.istitutomancini.com - Email: info.istitutomancini@gmail.com  
P. IVA 01045280573 - istitutomancini@pec.net



## LE RISORSE PROFESSIONALI DELL'ISTITUTO MANCINI

L'ISTITUTO MANCINI 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.

L'ISTITUTO MANCINI 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, l'ISTITUTO MANCINI 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 confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui, utilizzati dall'ISTITUTO MANCINI 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: 4 aule didattiche, 1 aula informatica

### LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, l'ISTITUTO MANCINI 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	3 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	7giorni 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	75% 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

L'ISTITUTO MANCINI assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. L'ISTITUTO MANCINI 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 dei Salici, 65 - 02100 Rieti
- per email all'indirizzo [segreteria@istutomancini.com](mailto:segreteria@istutomancini.com) e [info.istitutomancini@gmail.com](mailto:info.istitutomancini@gmail.com)
- direttamente al coordinatore del corso: Alessandro MANCINI - email: [direzione@istutomancini.com](mailto:direzione@istutomancini.com)

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'ISTITUTO MANCINI 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.istitutomancini.com](http://www.istitutomancini.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.

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### *Funzione Attività*

Responsabile del processo di direzione: Sig. Roberto MANCINI

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

Responsabile dei processi di gestione economico-amministrativa: Sig. Vincenzo SCIACCA

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

Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni: Sig. Alessandro MANCINI

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

Responsabile del processo di progettazione: Sig. Alessandro MANCINI

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

Responsabile del processo di erogazione dei servizi: Sig. Alessandro MANCINI

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