

**Carta qualità**

**Denominazione Organismo / Istituzione I.S.I.S. "F.ENRIQUES"**

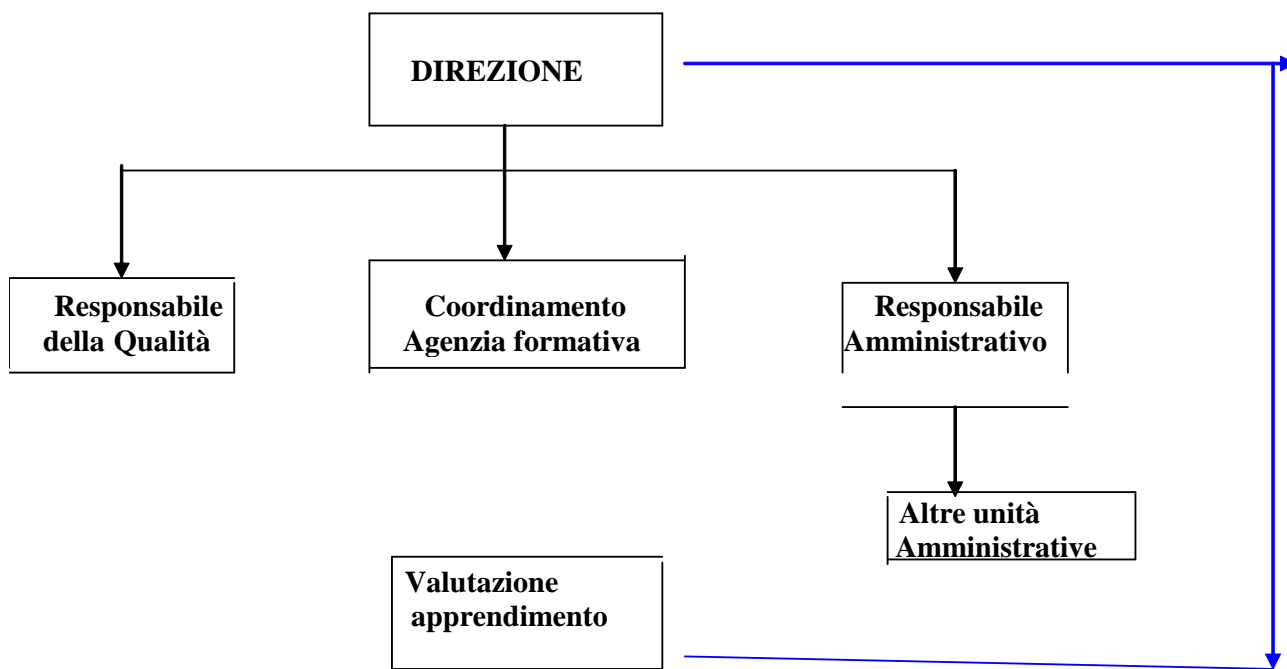
**Estremi atto rilascio accreditamento Decreto n. 5965 del 24/11/2009**

**Codice accreditamento: IS0021**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Agenzia Formativa dell'Istituto Enriques” assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

*Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.*

**ORGANIGRAMMA**



**DIREZIONE:** Barbara Degl’Innocenti, fiis002001@istruzione.it

**AMMINISTRAZIONE:** Patrizia Giuseppa Giuele, fiis002001@istruzione.it

**SEGRETERIA:** Manuela Brachelente , fiis002001@istruzione.it

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto n 5965 del 24/11/2009 estremo decreto, pubblicato sul BURT n. 49 del 09/12/2009 e successivamente Decreto dirigenziale n°20428 del 19.12.2018.

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredito per attività Finanziata, Accredito per Obbligo Formativo.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 35**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001:2015 Certificato n.9233 Settore IAF 37 rilasciato da Certiquality 21/05/2020 prima edizione 22/06/2005

### **POLITICA DELLE QUALITA'**

La Direzione dell'istituto, nell'ambito delle attività di Formazione Professionale gestita dall'Agenzia Formativa, intende perseguire una moderna gestione della qualità, puntando ad una ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione dei clienti e degli operatori dell'istituto stesso.

Il successo dell'istituto, nell'ambito delle attività di Formazione Professionale, ed il mantenimento della Qualità richiesta dai clienti, dipendono dall'applicazione di queste regole; è quindi necessaria la condivisione di questo obiettivo da parte di tutti e l'impegno di ciascuno, come singolo e come rappresentante della nostra organizzazione.

La Direzione si impegna quindi ad operare in sostanziale accordo con la Norme UNI EN ISO 9001:2015 , a rispettare le disposizioni prese per la propria organizzazione ed a fornire i mezzi e le risorse necessarie all'ottenimento degli obiettivi di cui sopra.

La Direzione ha impostato il proprio Sistema Qualità focalizzandosi innanzitutto sull'orientamento al cliente, intendendo con questo una serie di attività quali:

- A) individuazione delle sue esigenze, anche implicite, e degli eventuali requisiti legali relativi al servizio, che devono essere formalizzati in un documento contrattuale approvato da ambedue le parti;
- B) pianificazione e controllo della conformità del servizio ai requisiti contrattuali;
- C) esame approfondito degli eventuali reclami e conseguenti provvedimenti;
- D) misura e valutazione della sua soddisfazione, al fine di aumentarla;
- E) attivazione di tutte le interfacce coinvolte.

### ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO:***

ORARIO DI APERTURA dal lunedì al venerdì h. 9:00 13:00 14:00 19:00

ORARIO RICEVIMENTO Dal lunedì al venerdì h. 9:00 13:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SUL SITO DELLA SCUOLA [WWW.ISISENRIQUES.EDU.IT](http://WWW.ISISENRIQUES.EDU.IT)

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

### **AULE FORMATIVE**

N.1 AULE DIDATTICHE CON LIM 18 POSTAZIONI - PIANO TERRENO h. 9:00 13:00 14:00 19:00

*ATTREZZATURE TECNICHE* LIM, COMPUTER, STAMPANTI, VIDEOPROIETTORE SERVER PIANO TERRENO - PRIMO PIANO h. 9:00 13:00 14:00 19:00

*MATERIALI DIDATTICI* - DISPENSE CARTACEE - CD - ON LINE SUL SITO

### **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

TUTTI I LOCALI SONO PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE ED ACCESSIBILI NEGLI ORARI SOPRAINDICATI

### **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI**

E' POSSIBILE ISCRIVERSI AI CORSI A CATALOGO TRAMITE SITO INTERNET, PERSONALMENTE PRESSO LA SEGRETERIA E, NEL CASO DI CORSI FSE, SECONDO LE MODALITA' PREVISTE DAL SINGOLO BANDO .

### **MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

I CORSI A CATALOGO DOVRANNO ESSERE SALDATI TRAMITE BONIFICO BANCARIO IN UNA UNICA SOLUZIONE.

PER IMPORTI INFERIORI A € 100, NON E' PREVISTO RIMBORSO IN CASO DI RECESSO- PER CIFRE SUPERIORI SI PREVEDE IL RIMBORSO DEL 50% SE COMUNICATO ENTRO 10 GG. DALL'INIZIO DELLE ATTIVITA'

### **MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

PER CORSI DI DURATA INFERIORE A 30 ORE (SALVA DIVERSA INDICAZIONE CONTRATTUALE)SI PREVEDE IL RILASCIO DI ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE DA RILASCIARE ENTRO 30 GIORNI DAL TERMINE DELLE ATTIVITA'.

PER I CORSI SUPERIORI A 30 ORE SI PREVEDE RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI PREVIO SUPERAMENTO DELLA VERIFICA FINALE

ENTRO 30 GIORNI DAL TERMINE DELLE ATTIVITA'.

NEL CASO DI CORSI FSE, OVE PREVISTA, SI RILASCIAMO QUALIFICA PROFESSIONALE SECONDO LE MODALITA' STABILITE DAL BANDO REGIONALE.

### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

L'AGENZIA FORMATIVA SI AVVALE DELLA FUNZIONE STRUMENTALE DI ORIENTAMENTO PREVISTA ALL'INTERNO DELLA SCUOLA SECONDO LE ESIGENZE DELLA ISTITUZIONE SCOLASTICA E DELL'AGENZIA FORMATIVA STESSA

## ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

I DATI PERSONALI VENGONO TRATTATI COSI' COME PREVISTO DAL D. LGS. 196/2003 e successive modifiche, dal GDPR reg. UE del 20/06/679 e dal relativo documento adottato dall'istituzione scolastica

- Responsabile del trattamento dati Dirigente Scolastico Barbara Degl'Innocenti.

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

Qualora, nonostante le azioni previste per ottimizzare i processi aziendali, si verificassero dei disservizi il cliente/utente può darne evidenza utilizzando le procedure previste, ossia attraverso una segnalazione di reclamo.

Questa viene inoltrata alla Direzione che si attiverà per gestire il disservizio.

La referente Barbara degl'Innocenti : [fiis002001@istruzione.it](mailto:fiis002001@istruzione.it)

Il reclamo può essere inoltrato via mail a [fiis002001@istruzione.it](mailto:fiis002001@istruzione.it) , via fax a 0571/633593, oppure direttamente in struttura tramite la compilazione dell'apposito modulo reclami e la Direzione provvederà a rispondere entro 5 giorni lavorativi salvo vacanze scolastiche.

Il referente si attiverà per risolvere il disservizio nel più breve tempo possibile considerandone la natura e complessità.

La clientela dell'Agenzia Formativa ha la possibilità di indicare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione tramite gli appositi moduli previsti dal sistema qualità e distribuiti durante l'erogazione del servizio.

Data ultima revisione 20/10/2020

Firma \_\_\_\_\_