CARTA QUALITA'

Denominazione Organismo / Istituzione: **ISTITUTO SUPERIORE D'ISTRUZIONE "GARFAGNANA"**

Estremi atto rilascio accreditamento: decreto numero: **5785 del 16/04/2019**

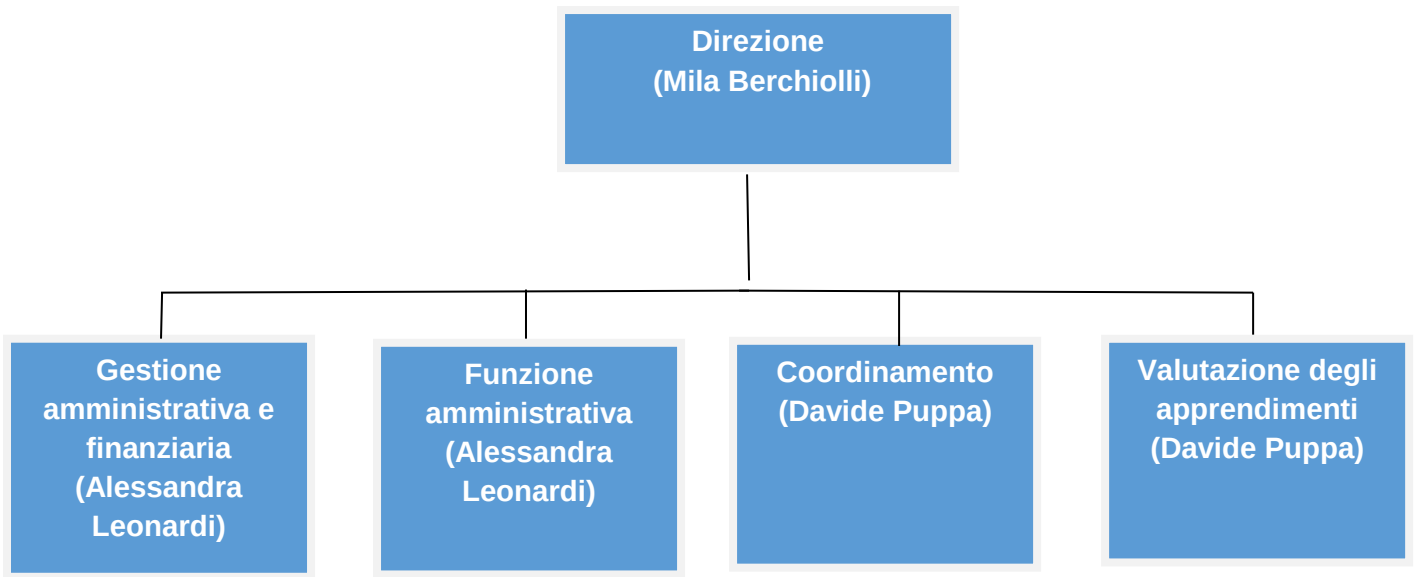
Codice accreditamento **IS0075**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'**ISTITUTO SUPERIORE D'ISTRUZIONE "GARFAGNANA"** denominazione agenzia formativa 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

(inserire Organigramma dell'Organismo)



DIREZIONE: Mila Berchiolli, mila.berchiolli@istruzione.it

AMMINISTRAZIONE: Alessandra Leonardi, alessandraleonardi@isigarfagnana.edu.it

SEGRETERIA: Alessandra Leonardi, alessandraleonardi@isigarfagnana.edu.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: **decreto numero: 5785 del 16/04/2019, pubblicato su Burt 5785 del 16/04/2019**

AMBITI ACCREDITAMENTO: Istruzione e formazione professionale e tecnica

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO INIZIALE: 29.50

CERTIFICAZIONI QUALITA': ISO9001/UNI ISO 9001:2015, N. certificato SC 23-5242 rev. 02

ENTE CERTIFICATORE: Apave Certification Italia srl

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

10 righe descrizione delle attività e dispositivi per l'utenza

L'agenzia formativa si propone di sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obbiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi formativi. Di impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri dell'utente e dei docenti, anche attraverso questionari di soddisfazioni e analisi dei bisogni formativi del territorio.

Per realizzare le attività formative, vengono impiegate risorse interne all'Istituto quale: Docenti esperi, aule, laboratori e personale tecnico e amministrativo ed esterne quali agenzie formative e personale esperto.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: dalle 08:00 alle ore 14:00

ORARIO RICEVIMETNO: dalle 08:00 alle ore 14:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: https://www.isigarfagnana.it/agenzia-formativa-isi-garfagnana/

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE
descrizione delle caratteristiche di:

Tipo locale	Num. Locali	Caratteristiche tecniche	Indirizzo	Orari fruizione
AULE	15		Via Nicola Fabrizi 74/a	08:00-18:00
LABORATORI	2. Officine meccaniche 2. Officine elettriche 1. Laboratorio di automazione/robotica 1. Laboratorio di misure elettriche 1. Laboratorio Tecnologico	20. Postazioni di lavoro ciascuno	Via Nicola Fabrizi 74/a	08:00-18:00
ATTREZZATURE TECNICHE	Le attrezzature sono interamente collocate nei laboratori		Via Nicola Fabrizi 74/a	08:00-18:00
LABORATORIO MULTIMEDIALE	2	15 Postazioni di lavoro	Via Nicola Fabrizi 74/a	08:00-18:00
AULE FORMATIVE	4		Via XX Aprile, 12 55032 Castelnuovo di Garf. (LU)	08:00-18:00

MATERIALI DIDATTICI: Dispense cartacee, materiale multimediale

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutte sono accessibili negli orari già indicati e sono fruibili anche da portatori di Handicap

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni i corsi, quando necessarie, avvengo attraverso la segreteria amministrativa e le agenzia Partner (Es. iscrizione da siti internet, solo attraverso segreteria, candidatura, su bandi ecc.)

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contati, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

Non sono previsti corsi a pagamento

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- diplomi professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

- Tutoraggio
- Orientamento in ingresso
- Orientamento in uscita
- Accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali dell'interessato, in particolare quelli sensibili inerenti, sono rattati con livelli di sicurezza assai elevato. Sono implementate tutte le misure di tutela indicate dalla normativa sulla protezione dei dati personali e dalla normativa applicabile non che quelle determinate dall'Istituto.
In particolare, i dati sono trattati con modalità che permetteranno di identificare il soggetto solo in caso di necessità:
esclusivamente all'interno di locali e sistemi (Hardware, software) protetti e secondo le misure di sicurezza previste. I dati sono trattati dal/i responsabile/i del trattamento sotto indicati e degli incaricati, con strumenti automatizzati e non.

Adeguamento alle norme del G.D.P.R. 679/16
DPO
Nome e Cognome: Renato Narcisi,
Società: NetSense s.r.l.
Indirizzo: via Novaluce 38, Tremestieri Etneo - Catania
email: gdpr@netsenseweb.com
Website: http://www.netsenseweb.com/it/

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- Puppa Davide, davidepuppa@isigarfagnana.edu.it
- modalità di comunicazione, tramite il tutor personale, tramite Email e questionario del gradimento
- modulistica di NON conformità per comunicazione del disservizio messa a disposizione degli utenti
- modalità compilazione del registro di non conformità, tempistiche di risposta una settimana
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi compilando il verbale di non conformità
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione tramite il questionario di gradimento

Data ultima revisione 01/09/2023 Firma _____