

<p>Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"</p>	<p>CARTA QUALITA'</p>	
--	------------------------------	---

Denominazione Organismo / Istituzione Agenzia Formativa 'ISI C. Piaggia'
Estremi atto rilascio accreditamento prot. n. 452115 del 28/09/2018
Codice accreditamento IS0055/I.S.I. "C.Piaggia"

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la "Agenzia Formativa 'I.S.I. C. Piaggia'" 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 : Rossana Pacini - e-mail: luis023005@istruzione.it
AMMINISTRAZIONE : Nello De Felice - e-mail: dsga@piaggia.it
SEGRETERIA : Nello De Felice - e-mail: dsga@piaggia.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: prot. n. 452115 del 28/09/2018
AMBITI ACCREDITAMENTO: per sola Attività Riconosciuta, Accredito per attività finanziata
 Accredito per obbligo formativo
PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30
CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato: UNI EN ISO 9001:15, n. certificato UNI EN ISO 5988, Ente di Certificazione CSQA

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

Non sono presenti altre certificazioni

POLITICA DELLE QUALITA'

La politica della Qualità è articolata per aree all'interno delle quali sono stati fissati obiettivi/ indicatori, azioni/risorse, risultato atteso, risultato ottenuto. Area di Governo: rispetto delle scadenze imposte dall'organizzazione, capacità di attivare dialoghi con strutture ed istituzioni in iniziative che la vedono partecipe, definizione chiara e condivisa di ruoli e responsabilità, gestione efficace della documentazione mirata alla riduzione di eventuali non conformità; Area di Attività Organizzativa: mantenimento di un adeguato livello di formazione di tutto il personale efficace ed efficiente supporto ai processi operativi, rispetto di tempi e modi del personale impiegato, garanzia di ambiente di lavoro sicuro. Area di Attività Operativa: diffusione all'esterno di azioni relative all'offerta formativa, sicurezza di forniture di elevato livello di qualità e servizio, monitoraggio del servizio erogato in itinere e in chiusura. Area di Verifica: monitoraggio efficacia di servizio erogato, monitoraggio dell'efficienza. Area di Miglioramento:

**Agenzia Formativa
I.S.I. "C. Piaggia"**

CARTA QUALITA'



attuazione di azioni di miglioramento in relazione alle criticità evidenziate dai questionari di soddisfazione, attuazione di azioni tese a risolvere eventuali non conformità.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA : dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00

ORARIO RICEVIMENTO: da concordare a seconda delle esigenze degli utenti

INFORMAZIONI REPERIBILI SU sito internet : www.piaggia.edu.it (sezione della Home page "Agenzia Formativa").

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

n. 1 aula didattica di mq 51,00 ubicata al piano terra dell'edificio "I.S.I. C. Piaggia"; dispone di 15 postazioni ed una scrivania per il docente. E' corredata da n. 1 proiettore fisso a soffitto, n. 1 pc, n. 2 altoparlanti esterni, n. 15 tablet, n. 1 carrello di ricarica, n. 2 armadi. Fruibile dalle ore 08,00 alle ore 20,00 (o più a seconda del calendario dei servizi erogati).

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione): numero 1 laboratorio Informatico di mq 63,51 ubicato al piano terra dell'edificio; dispone di 16 postazioni PC di lavoro 'Dem'+ 2 Pc docente, n. 1 stampante, n. 1 videoproiettore a soffitto, n. 1 stereo.

ATTREZZATURE TECNICHE : (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione)

Computer e stampanti, videoproiettori, LIM, altoparlanti esterni come da descrizione precedente.

MATERIALI DIDATTICI (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.)

Piattaforme di e-learning es. Edmodo, Dropbox, dispense cartacee, materiale multimediale fruibile on-line per moduli FAD, ove previsto.

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI (indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

Aula didattica, laboratorio informatico ed ufficio sono accessibili e fruibili anche da portatori di Handicap attraverso, rampe, montascale, servizi igienici dedicati.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI (es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

Le iscrizioni possono essere effettuate scaricando il materiale utile dal sito www.piaggia.it www.piaggia.edu.it (sezione della Home page "Agenzia Formativa"), inviando la documentazione all'indirizzo agenziaformativapiaggia@gmail.com oppure luis023005@istruzione.it oppure attraverso segreteria dove personale incaricato offre assistenza.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO (indicare le possibili modalità: es. tramite bonifico bancario o postale, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale se previsto dal bando, ecc.)

Per i corsi non finanziati, il pagamento può avvenire tramite Bonifico bancario e/o postale. È consentita la possibilità di pagamento dilazionato in 2 rate di cui il 50% da versare all'atto dell'iscrizione e il restante 50% a metà del percorso formativo.

**Agenzia Formativa
I.S.I. "C.Piaggia"**

CARTA QUALITA'



Facoltà di recesso: entro e non oltre 10% del monte ore complessivo, anticipando la decisione del recesso tramite e-mail all'indirizzo agenziaformativapiaggia@gmail.com e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o brevi manu.

Qualora la comunicazione di recesso avvenga successivamente a tale data, la prima rata versata all'atto dell'iscrizione non sarà restituita.

MODALITA', TEMPISTICHE 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
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Tutte le informazioni relative alla tipologia delle attestazioni, alle tempistiche e validità di rilascio delle stesse sono chiaramente descritte nel materiale di pubblicizzazione dei percorsi formativi in ottemperanza a quanto previsto dalle normative della Regione Toscana. Oltre a ciò nella fase di accoglienza è aperto uno sportello informativo per esaudire le richieste relative anche alle attestazioni finali. Egualmente nel corso dell'attività di accompagnamento individuale e di gruppo le risorse umane qualificate allo svolgimento di tali funzioni illustrano tutto ciò che riguarda :

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Le qualifiche sono rilasciate dalla Regione (e non direttamente dall'Agenzia) previo invio da parte dell'Agenzia al Referente regionale di bozza per il rilascio nulla osta per la stampa. La consegna degli attestati di qualifica avviene entro trenta giorni dall'esame ed è ritirato direttamente dagli interessati presso gli uffici territoriali regionali.

La dichiarazione degli apprendimenti e gli attestati di partecipazione vengono stampati e consegnati (dopo aver avuto nulla osta da parte del Referente regionale) direttamente dall'Agenzia concordando la data con gli interessati.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO (indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro...)

Presso l'Agenzia è in essere un servizio di tutoraggio personalizzato e nell'ambito dei singoli progetti è previsto un Consulente Orientamento per il supporto al candidato nella scelta e nella predisposizione di un percorso di formazione individualizzato, nella ricostruzione delle competenze e risorse personali e di quelle acquisite nel lavoro e più in generale attraverso l'esperienza, nella individuazione degli elementi/aree da sviluppare e nella valutazione della loro spendibilità e trasferibilità in ambito formativo.

Per l'accompagnamento all'inserimento lavorativo tutor e Consulente Orientamento provvedono all'istruzione per stesura della lettera di autocandidatura in risposta ad annuncio di lavoro, redazione del curriculum, utilizzando il formato europeo, strategie e modalità di contatto e ricerca delle informazioni, preparazione ai colloqui di selezione, gestione del colloquio.

Per le misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati è prevista una fase di valutazione del livello di occupabilità e di orientamento dei partecipanti che viene interfacciata con il panorama delle imprese che si dichiarano disponibili ad avviare rapporti di stage con soggetti svantaggiati. Sulla base del report relativo alle capacità, competenze, condizioni di salute, e aspettative del soggetto svantaggiato e sulla base delle valutazioni dell'ambiente di lavoro nel suo complesso offerto dalle aziende viene gestita poi la fase di inserimento che è monitorata con attenzione e cura al fine di ottenere un risultato più vicino possibile all'obiettivo prefissato sia da parte del soggetto sia da parte dell'azienda.

<p>Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"</p>	<p>CARTA QUALITA'</p>	
--	------------------------------	---

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

- Nominativo del responsabile del trattamento dati: prof.ssa Rossana Pacini.

Il materiale relativo ai corsi erogati viene raccolto in appositi faldoni riconoscibili dalle indicazioni di etichette e conservati, a seconda della tipologia di documento, nell'Ufficio dell'Agenzia (iscrizioni, materiale pubblicitario, materiale didattico, questionari, fascicoli personali alunni e documenti di stage, registri, convenzioni, ATS) oppure nell'Ufficio di Segreteria Amministrativa e Finanziaria (lettere di incarico, fatture, ordini di acquisto, ecc.).

Per la conservazione e archiviazione dei faldoni vengono utilizzati appositi armadietti protetti da chiusura ed etichettati.

Nelle varie fasi dell'attività didattico-formativa (attività di comunicazione relativa a informazioni, accoglienza e accompagnamento, attività d'aula o di stage, attività di valutazione, attività logistico-organizzativa etc.) i dati sono trattati dal personale preposto a ciascuna operazione il quale cura con diligenza di non lasciarli incustoditi o abbandonati, garantendo, comunque che non siano esposti ad estranei.

La gestione informatica dei dati viene tutelata utilizzando password che consentono l'accesso limitato agli addetti ai lavori. Il materiale di ogni corso viene salvato digitalmente in cartelle titolate e articolate in sottocartelle.

I dati personali vengono protetti e salvati anche su supporto rimovibile e custodito solo dal personale addetto.

La conservazione della documentazione viene mantenuta per il tempo prescritto dalla legge per l'espletamento delle attività istituzionali, gestionali e amministrative. I dati raccolti per finalità relative a informazioni riguardanti i corsisti, docenti e operatori in genere (dietro prestazione e di libero consenso dei soggetti) e comunicazioni per stage e tirocini sono utilizzati e mantenuti aggiornati al massimo per la durata di interesse del rapporto. Tutti i dati vengono gestiti nel pieno rispetto di quanto previsto dal Reg. generale per la protezione dei dati personali n. 679/2016.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

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

- modalità di comunicazione;
- modulistica per comunicazione del disservizio;
- modalità e tempistiche di risposta;
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi;
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione;

Nominativo del referente e recapito mail: RQ Alessandro Landucci; mail: alessandro.landucci@piaggia.it

Sono previste diverse tipologie di Disservizi e/o non conformità e relative modalità di trattamento: 1-in fase di accettazione (all'atto dell'acquisto di beni strumentali, di verifiche di idoneità dei locali, ecc...): vengono di norma raccolte dalla segreteria 2- all'inizio o durante l'erogazione della formazione (ad esempio, relative alla non idoneità delle attrezzature didattiche, delle aule, della documentazione di supporto all'attività formativa, oppure relative alla mancanza di gradimento da parte dei partecipanti, o alla mancanza di coerenza tra obiettivi di apprendimento e prerequisiti di accesso ad un corso, ecc.) che sono raccolte da tutor e /o coordinatore. Sia le prime che le seconde vengono denunciate utilizzando apposito modulo PGQ 07_01_0, di seguito allegato, il referente della Qualità, effettuata l'analisi del problema, valuta se il reclamo può essere risolto con un'azione immediata oppure dà luogo ad una non conformità. Nel qual caso registra il reclamo sul medesimo modulo PGQ 07_01_0 indicando l'azione correttiva da intraprendere. Le soluzioni adottate sono registrate sia sul modulo sia sul registro di cui sopra.

<p>Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"</p>	<p>CARTA QUALITA'</p>	
---	------------------------------	---

Il Referente della Qualità, nell'intraprendere attività preventive e/o di miglioramento, utilizza anche tutti i dati provenienti dai questionari di soddisfazione distribuiti nel corso dell'erogazione del servizio ai diversi soggetti che, a vario titolo, partecipano allo svolgimento dello stesso.

Agenzia Formativa I.S.I. "C.Piaggia"	CARTA QUALITA'	 <small>SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2015 – CERT. n° 5988</small>
---	-----------------------	--

Registro non conformità

Data	Area	Descrizione N.C./Reclamo	Causa	Soluzione adottata	Data risoluzione	Responsabile	Visto verifica efficacia

Data ultima revisione 24/06/2024