

CARTA DELLA QUALITÀ

DENOMINAZIONE ISTITUZIONE:

ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE "R. FORESI"

L'I.S.I.S. "R. Foresi" nasce dal dimensionamento tra il Liceo Classico "Raffaello Foresi" e l'Istituto Professionale "Raffaello Brignetti".

L'I.S.I.S. ha pertanto una struttura molto articolata essendo costituito da:

SEZIONI LICEI:

Liceo Classico

Liceo Scientifico (con una sezione presso la Casa Circondariale di Porto Azzurro)

Liceo delle Scienze Umane opzione Economico sociale

Liceo delle Scienze Applicate.

SEZIONI PROFESSIONALE:

Istituto Professionale Servizi per l'Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera
Manutenzione e Assistenza Tecnica.

L'agenzia Formativa Foresi si aggiunge alla precedente proposta formativa come attività extrascolastica

Estremi atto rilascio accreditamento: DECRETO N. 20427 – 19.12.2018

Codice accreditamento: LI1032

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'"I.S.I.S. Foresi 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 AGENZIA FORMATIVA FORESI



DIREZIONE: Alessandra Rando Email Ds.alessandrarando@gmail.com

AMMINISTRAZIONE: Carla Baleni Email dsga.foresi@gmail.com

SEGRETERIA: Marilena Cerciello

R.S.Q.: Agenziaformativaforesi@gmail.com

TELEFONO 0565 915036

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto n. 20427 – 19.12.2018.

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito attività Riconosciuta, Finanziata, Obbligo Formativo.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 27,5.

CERTIFICAZIONI QUALITÀ: ISO 9001: 2015 n. certificato, Bureau Veritas Spa

POLITICA DELLA QUALITÀ



L'Agenzia Formativa I.S.I.S Foresi si impegna a fornire servizi formativi di alta qualità, contribuendo al vostro sviluppo personale e professionale. La nostra missione è garantire un ambiente di apprendimento stimolante, inclusivo e orientato ai risultati. La presente Carta della Qualità descrive i nostri principi e gli standard che guidano le nostre attività quotidiane.

Principi Fondamentali:

1. Eccellenza Accademica:

- Cerchiamo costantemente di offrire programmi formativi all'avanguardia, basati su standard accademici elevati e aggiornati.

2. Personalizzazione dell'Apprendimento:

- Adottiamo un approccio personalizzato, rispondendo alle esigenze individuali dei partecipanti e promuovendo un ambiente di apprendimento flessibile e inclusivo.

3. Selezione dei Docenti:

- Garantiamo la selezione di docenti altamente qualificati e con competenze comprovate, promuovendo la diversità di esperienze e background.

4. Innovazione Didattica:

- Sosteniamo l'innovazione nei metodi di insegnamento, incoraggiando l'uso di tecnologie avanzate e approcci didattici creativi.

5. Feedback e Miglioramento Continuo:

- Raccogliamo attivamente il feedback dei partecipanti, dei docenti e dei clienti per identificare aree di miglioramento e implementare azioni correttive.

6. Responsabilità Sociale:

- Ci impegniamo a contribuire positivamente alla società promuovendo l'accesso all'istruzione e la responsabilità sociale attraverso iniziative di formazione inclusiva.

7. Soddisfazione del Cliente:

- Mettiamo al centro delle nostre attività la soddisfazione del cliente, garantendo una comunicazione chiara, risposte tempestive e un servizio attento alle esigenze degli utenti.

8. Sviluppo Sostenibile:

- Intendiamo contribuire al progresso sostenibile attraverso programmi di formazione che promuovano la consapevolezza ambientale e la responsabilità sociale.

Impegno del Management:

Il management dell'Agenzia Formativa si impegna a fornire le risorse necessarie per garantire l'efficacia della politica della qualità e a promuovere una cultura organizzativa improntata alla qualità e all'innovazione.

Questa politica è comunicata a tutti i membri del personale, ai docenti, ai partecipanti e ad altre parti interessate, ed è soggetta a periodiche revisioni per garantire la sua rilevanza e adeguatezza continua

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Dal lunedì al venerdì 8:00 – 17:00 Il martedì 8:00 – 18:00 il sabato 8:00 – 14:00

ORARIO RICEVIMENTO: dal lunedì al sabato 10:30 – 12:30; il pomeriggio su appuntamento

INFORMAZIONI REPERIBILI SU SITO: <http://www.isisforesi.it/index.ph>

PAGINA FACEBOOK: ISIS RAFFAELLO FORESI

BROCHURE

VOLANTINI

GIORNALI LOCALI: TELEWSELBA, ELBAREPORT, QUINWSELBA.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Descrizione delle caratteristiche di:

- AULE FORMATIVE: numero 5, da 10 a 17 postazioni con tavoli e sedie, dotate di videoproiettore o monitor a parete, lavagna a fogli mobili, connessione internet (wi-fi), le aule sono ubicate c/o la sede dell'ISIS "R. Foresi" Località Concia di Terra- Portoferraio (LI) , gli orari di fruizione sono: dal lunedì al sabato 8:30 – 19:00
- LABORATORI: i laboratori sono n. 8

1. INFORMATICA
2. MANUTENZIONI ELETTRICHE
3. LABORATORIO DI SALA
4. LABORATORIO DI CUCINA
5. LABORATORIO DI ELETTRONICA
6. LABORATORIO DI ARTE
7. PASTICCERIA
8. CHIMICA
9. AULA IMMERSIVA

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

L'Accessibilità ai locali dell'Agenzia si differisce a seconda dell'esigenza e degli usi fatti dai docenti della Scuola. L'utente che frequenta un corso di formazione ha accesso alle aule didattiche, agli uffici in orario di apertura, agli spazi comuni e ai servizi, mentre i laboratori sono accessibili esclusivamente all'avente diritto (utente che frequenta il corso di formazione ove è previsto l'utilizzo di detto spazio in presenza del docente). L'accesso è consentito dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00. L'utente non iscritto formalmente ad un corso di formazione (es. utente che richiede informazioni, fornitori, ecc.) ha accesso agli uffici in orario di apertura, agli spazi comuni ed ai servizi; l'accesso alle aule ed ai laboratori è consentito a discrezione del personale addetto e accompagnato.

La struttura è conforme alla normativa vigente in materia di accessibilità e di superamento delle barriere architettoniche, tutti i locali sono fruibili anche da portatori di handicap.

L'orario di ricevimento è dalle dal lunedì al sabato dalle 10:30 alle 12:30, il pomeriggio su appuntamento.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'iscrizione ai corsi può essere formalizzata direttamente presso la segreteria dell'Agenzia o stampando l'apposito modulo dal nostro sito internet ed inviando via mail tutta la documentazione richiesta che viene presa in carico da nostro personale addetto che ne valida l'ammissione o richiede integrazioni.

MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Le modalità di pagamento possibili per l'utente sono le seguenti:

a seguito dell'invio della domanda di iscrizione la segreteria provvede ad emettere un bollettino pagabile sul PAGOPA o nelle ricevitorie.

È facoltà dell'utente di recedere dal contratto e ottenere la restituzione della somma versata a discrezione dell'Agenzia pagando la somma spettante rispetto alle ore frequentate.

MODALITÀ, TEMPISITICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

La tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo è la seguente:

- Attestato Di Partecipazione
- Qualifica Professionale

Nel momento in cui l'utente richiede informazioni in merito ad un corso di formazione gli viene comunicato la tipologia di attestazione rilasciata, in base alla natura del percorso d'interesse. Questo vale sia che l'utente venga personalmente in Agenzia sia che richieda informazioni tramite i canali telematici; ad ogni utente viene consegnato o inviato un documento/brochure dove, tra le altre informazioni, è presente la tipologia di attestazione rilasciata.

TEMPISTICHE PER IL RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

La consegna all'utente degli attestati rilasciati dall'Amministrazione competente avviene nella seguente modalità:

Dal momento in cui inviamo i documenti della fine attività di un percorso, entro i successivi 7 giorni lavorativi predisponiamo la bozza dell'attestato e lo comunichiamo al referente di progetto. Restiamo in attesa di comunicazione per andare a ritirarli e avvisiamo l'utenza della disponibilità al ritiro. Per gli attestati ove la stampa è a carico nostro entro 15gg dalla fine del corso avvisiamo l'utenza della disponibilità al ritiro.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati personali sia quelli comuni che quelli sensibili, acquisiti preventivamente ed in costanza del rapporto di lavoro, vengono trattati in ossequio dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, e nel rispetto della riservatezza e dei diritti.

Esso, avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali richieste dalla legge, nel rispetto della quale potrà essere effettuato, oltre che manualmente mediante archiviazione su supporto cartaceo, debitamente conservato in un locale ufficio dedicato, chiuso a chiave e accessibile solo previa autorizzazione del titolare che ne custodisce la chiave e solo dal personale incaricato; inoltre attraverso strumenti elettronici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati personali esclusivamente a chi definito nell'informativa che il cliente/fornitore/professionista accetta e dà il consenso sottoscrivendola. L'agenzia è dotata di una rete di pc dotati di firewall e antivirus, ogni postazione è accessibile tramite password che vengono sistematicamente cambiate ogni 3 mesi; tutti i dati vengono archiviati in un server icloud con un backup automatico settimanale.

Ogni operatore interno dell'Agenzia che entra in contatto con dati personali relativi a clienti, fornitori e professionisti è formalmente formato a gestire tali dati come riportato nel "Regolamento interno per un

corretto utilizzo dei sistemi informatici aziendali”.

Il titolare del trattamento dei dati, inoltre, procede ad un backup settimanale su hard disk esterno da lui custodito.

Le finalità per cui vengono acquisiti e trattati i dati sono riportate nel “Registro dei Trattamenti

I dati personali comuni di clienti/fornitori/professionisti vengono trattati per finalità amministrative; eventuali dati sensibili vengono acquisiti qualora si presenti la necessità di essere informati su quegli aspetti che possano limitare o condizionare il regolare svolgimento delle attività.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Questo processo è sempre monitorato ed è soggetto a continuo miglioramento; la quotidianità però ci espone a dover gestire le contingenze che talvolta si identificano come problematiche e/o disservizi. Ogni qual volta si verifica una problematica attiviamo una procedura atta a raccogliere tutte le informazioni necessarie in modo da definire la natura del problema/disservizio così da stabilire la politica d'intervento, (modalità, azioni, tempi di risoluzione, persona/e incaricata) che viene poi acquisita monitorando, nel periodo successivo, che l'azioni correttive intraprese siano efficaci da prevenirne il ripetersi. Se è la Direzione ad evidenziare un disservizio nei confronti di un cliente/fornitore procediamo a segnalarlo al/i diretto/i interessato/i tramite mail o tramite telefonata a seconda della gravità o dell'urgenza.