

Carta qualità

AGENZIA FORMATIVA “FERRARIS BRUNELLESCHI”

Già in possesso di Accreditemento con *decreto n.15979 del 11/10/2018, ai sensi del DGR 894/17*
Codice Accreditemento n. IS0016.

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l’Agenzia Formativa “Ferraris Brunelleschi” di Empoli assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto n. 15979
del 11/10/2018, pubblicato sulla Banca dati PBD il 12/10/2018

AMBITI ACCREDITAMENTO:

Accreditemento per Formazione Finanziata;
Accreditemento per Formazione Riconosciuta.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITÀ

L’Agenzia Formativa Ferraris Brunelleschi è in possesso di Certificazione di Qualità **ISO 9001/2015 con** certificato n° 11800/04/S emesso il 26/10/2004 con revisione del 18/10/2019 con Ente di Certificazione **RINA**

DIREZIONE:

Dirigente Scolastico Prof.ssa **Grazia Mazzoni**

Indirizzi mail: fiis012007@istruzione.it
ds@iisferraris.it

AMMINISTRAZIONE E SEGRETERIA:

Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi **Maria D’Andrea**

Assistenti Amministrativi **Maria Cabras**

Indirizzi mail:

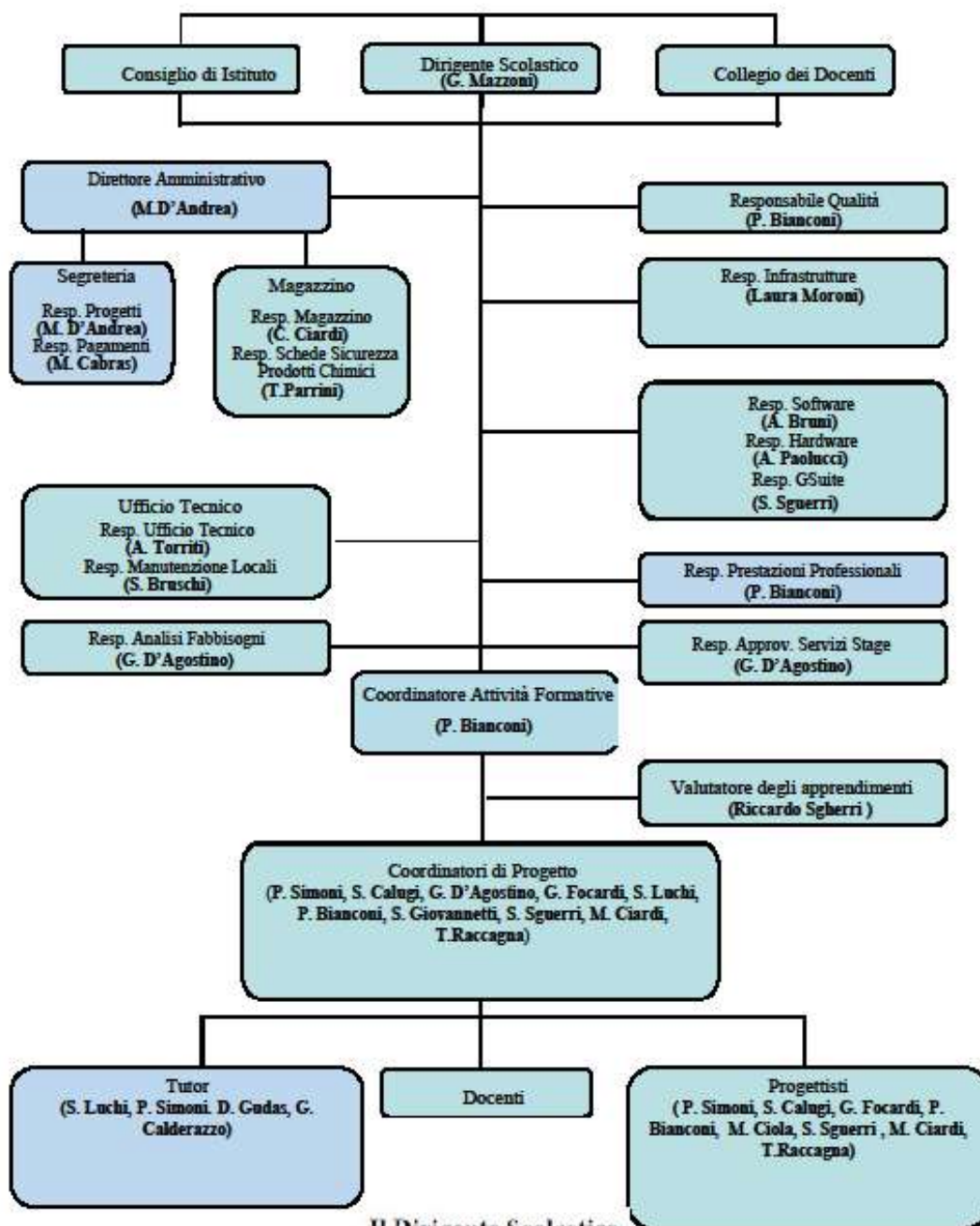
fiis012007@istruzione.it
dsga@iisferraris.it
amministrazione@iisferraris.it

Firma autografa omessa ai sensi dell’art. 3 comma 2 del D.Lgs 39/1993

ORGANIGRAMMA

L'Organigramma in dettaglio dell'Agenzia Formativa "Ferraris Brunelleschi" è riportato di seguito:

Organigramma Agenzia Formativa – I.I.S. Ferraris Brunelleschi



02/10/2023

Il Dirigente Scolastico

Prof. Grazia Mazzone

Firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs 39/1993

Firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs 39/1993

POLITICA DELLA QUALITA'

Nell'area Empolese Valdelsa l'Istituto di Istruzione Superiore Ferraris Brunelleschi risulta essere unico per latipologia di indirizzi ed utilizza personale dotato di elevate competenze professionali.

Parallelamente alla normale attività didattica, sono stati attivati, al fine di ampliare l'offerta formativa, i processi necessari alla progettazione e realizzazione di progetti di formazione finanziata e non. A tale scopo è stata costituita un'idonea struttura organizzativa appositamente dedicata: l'Agenzia Formativa "Ferraris Brunelleschi".

L'agenzia formativa Ferraris-Brunelleschi si ripropone di concorrere allo sviluppo occupazionale ed economico dell'Empolese-Valdelsa proponendo delle attività formative capaci di stimolare e sostenere l'acquisizione di nuove professionalità da parte dei cittadini inoccupati e di favorire l'acquisizione di nuove competenze da parte di lavoratori e professionisti impegnati in ambiti produttivi già consolidati sul territorio. La necessità di proporre un'offerta formativa adeguata alle attuali esigenze del sistema produttivo locale impone un monitoraggio attento e puntuale delle dinamiche economiche e occupazionali (vedi Analisi dei fabbisogni formativi elaborata con cadenza triennale).

Mission dell'IIS Ferraris-Brunelleschi è di rappresentare un vero e proprio Polo Tecnologico per il territorio attivando un'offerta formativa rivolta sia agli iscritti dell'Istituto (la normale attività didattica) sia al più ampio contesto della cittadinanza locale, nell'ottica dell'educazione permanente degli adulti (progetti di formazione). In particolare si propone per la:

Progettazione ed erogazione di servizi formativi per l'Istruzione e la Formazione per adulti e di Specializzazione Professionale

DEFINIZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Dirigente Scolastico ha definito la seguente Politica per la Qualità

L'IIS Ferraris-Brunelleschi individua come propria Vision la costante trasformazione dell'Istituto in una scuola aperta verso il territorio, attenta alle realtà produttive, alla salvaguardia dell'ambiente, allo sviluppo culturale e al raggiungimento del successo scolastico e formativo.

Per far ciò si impegna nella progettazione e realizzazione di progetti di formazione di elevati standard qualitativi e nel perseguimento dei seguenti obiettivi generali:

- realizzare progetti formativi di elevati standard qualitativi,
- aumentare e migliorare l'offerta di servizi formativi rivolti al territorio,
- garantire la piena soddisfazione dei clienti, sia che si tratti dei discenti sia che si tratti dei

Firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs 39/1993

committenti dei progetti formativi,

- aumentare le competenze interne del personale dell'Agazia Formativa dell'Istituto, in merito alla qualità dei servizi erogati.

Nel perseguire tali obiettivi generali l'IIS Ferraris-Brunelleschi ritiene fondamentale impegnarsi costantemente nel miglioramento continuo dell'efficacia del SGQ implementato, definendo e monitorando costantemente obiettivi specifici.

La Politica per la Qualità deve essere diffusa a tutti i livelli in modo da esercitare una sensibilizzazione in tutto il personale affinché ognuno svolga in modo efficace ed efficiente i compiti che gli sono stati assegnati nel rispetto di quanto stabilito dal in termini di qualità. La Politica e gli Obiettivi per la Qualità sono esplicitati per esteso sul sito www.ferraris.eu ed in particolare alla voce **Agazia Formativa**

Un ruolo molto importante è ricoperto dalla **COMUNICAZIONE**. La comunicazione interna, risulta essere un elemento fondamentale per il completo soddisfacimento dei requisiti del cliente. Questa è garantita dalla costante collaborazione tra i vari ruoli dalla condivisione delle attività mediante riunioni di coordinamento del personale di agazia.

Per quanto riguarda la comunicazione esterna con i soggetti coinvolti nell'erogazione del progetto (partner di progetto, docenti, tutor, progettisti esterni) il Coordinatore di Progetto (CP), in collaborazione con il tutor, provvede a mantenere un contatto costante.

Per quanto riguarda la comunicazione esterna con i clienti/allievi, questa è garantita attraverso il ruolo del tutor che ha il compito di fare da tramite fra gli allievi ed il CP, in merito alle esigenze degli allievi, all'andamento delle dinamiche di aula e ad eventuali informazioni da fornire agli allievi.

In particolare, per quanto riguarda la gestione dei reclami dei clienti/allievi vedere nella parte finale della Carta alla voce Prevenzione dei disservizi.

La comunicazione con l'ente pubblico che riconosce ed autorizza la realizzazione del corso è garantita durante tutte le fasi del progetto dal CP e dal DSGA (Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi), per quanto attiene alle attività rendicontali, che mantengono un costante contatto comunicando tempestivamente ogni rilevante variazione al progetto.

Per quanto riguarda la comunicazione esterna con i fornitori, la comunicazione è garantita dal personale amministrativo.

L'Agazia Formativa Ferraris Brunelleschi con la presente CARTA garantisce inoltre i seguenti Principi: **Eguaglianza e Imparzialità**: si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggettidisabili e degli utenti socialmente più deboli.

Continuità: si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando

di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni

Partecipazione: promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia: persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e Trasparenza: Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall'Agenzia e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Cortesìa: si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA

L'orario di tutte le Sedi garantisce una fruizione sia mattutina che pomeridiana: dalle ore 8 alle ore 18.30. Nella Sede di via R.Sanzio e nella Sede associata di via G. da Empoli è garantita anche un'apertura serale, fino alle ore 23 circa, durante il periodo scolastico, per la presenza di Corsi Serali di CAT ed Elettrotecnica dell'Istituto Tecnico.

ORARIO RICEVIMENTO

L'orario di ricevimento della Segreteria è dalle 9.00 alle 11.00 dal lunedì al sabato compreso.

INFORMAZIONI REPERIBILI

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito **www.ferraris.eu** ed in particolare alla voce **Agenzia Formativa**

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Le strutture didattiche, tutte situate in Empoli, sono così ripartite:

Sede, con annessa la **Sede nuova**, di via R.Sanzio 187;

Succursale di via Bonistallo 73;

Firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs 39/1993

Sede Associata di via G. da Empoli 23.

DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DI OGNI PLESSO

1. Sede e Sede nuova di via Raffaello Sanzio

Piano terra

- Laboratorio di Chimica Biennio
- Laboratorio di Fisica
- Laboratorio Tecnologie Informatiche (Biennio)
- Laboratorio CAD-CAM IPIA
- Laboratorio Macchine Utensili
- Laboratorio Termotecnica
- Laboratorio di Saldatura
- Laboratorio Elettrotecnica
- Laboratorio TPS
- Laboratorio Sistemi
- Laboratorio Analisi Chimica Strumentale
- Laboratorio Chimica Qualitativa-Quantitativa
- Aula Ricevimento (temporaneamente adibita ad aula)

Primo piano

- Laboratorio Chimica Organica e Sala Preparazioni
- Laboratorio di Microbiologia
- Laboratorio di Tecnologie Chimiche
- Laboratorio Multimediale (temporaneamente adibita ad aula)
- Uffici (10)
- Magazzino
- Sala Docenti

Secondo piano

- Laboratorio Elettronica ITI
- Aule (10)
- Biblioteca

Terzo piano

- Laboratorio Disegno CAD-CAM ITI
- Aula H
- Aula Audiovisivi
- Aule (8)

Sede nuova

- Aule (15)
- Laboratorio Fab Lab/ Robotica
- Sala Docenti (temporaneamente adibita ad aula)

2. Succursale di via Bonistallo

Piano terra

- Laboratorio Informatica
- Laboratorio Sistemi
- Laboratorio Telecomunicazioni-Elettronica
- Laboratorio Matematica
- Aule (9)
- Sala Docenti (temporaneamente adibita ad aula)

3. Succursale di via Giovanni da Empoli (detta anche Sede ITG)

- Aule (14)
- Sala Insegnanti
- Segreteria-portineria
- Biblioteca-sala lettura (2)
- Laboratorio Informatica (2)
- Laboratorio Topografia
- Laboratorio Disegno
- Laboratorio Design
- Laboratorio di Fisica
- Laboratorio di Chimica
- Laboratorio Costruzioni e Tecnologia (2)
- Laboratorio Moda

ATTREZZATURE TECNICHE

Laboratorio/Aula	PC	Notebook	Lim	Stampanti	Videoproiettore (non interattivo)	Stampante 3D	Plotter
Informatica	21		1	1	1		
Sistemi Informatici	21	2	1	1		3	
Cad Cam IPIA	18		1		1		1
Officina Meccanica	1						
Organica	2						
Analisi	1						

Fermentazioni	1						
Sala Preparazione	1						
TPS	15	1	1	1	1		
Informatica 1 ITG	18			1	1		1
Informatica 2 ITG	26				1	1	
Elettrotecnica	8	2	1	2	1		
Multimediale	21			1	1		
Elettronica	1						
Chimica Biennio	2						
Disegno Biennio	20				1		
Lingue	22		1	1	1		
Chimica Strumentale	5						
Tecnologie chimiche	25	2	1		1		
Sistemi automatici	26	1	1	2	1		
Telecomunicazione	7	7		1	1		
Fisica Iti	3						
Fisica ITG	1						
Fab Lab/Robotica Sede nuova	12	5			1	1	
Saldatura							
Moda					1		
Lim classe Sede nuova			2				
Aula Ricevimento Sede	1		6		1		
Lim classe Succ Bonistallo			5				
Lim Succ. G. da Empoli			1				
Sala insegnanti Sede	1						
Sala insegnanti Succ. Bonistallo	1						
Sala insegnanti Sede ass. G. da Empoli	1						
Sala insegnanti Sede nuova	1						
Videoproiettori aule Succ. Bonistallo					5		
Videoproiettori aule Sede nuova					11		
Videoproiettori aule Sede					3		
Videoproiettori aule Sede ass. G. da Empoli					14		
In dotazione ai docenti							
Totale	283	20	22	11	48	3	2

Le caratteristiche e i supporti forniti (es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizionemoduli FAD ecc.) possono variare e saranno specificati per ogni tipologia di percorso formativo.

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI

Tutti i plessi sono dotati di servizi igienici attrezzati anche per portatori di handicap e, per le Sedi su piùpiani, è garantito il superamento delle barriere architettoniche con montascale o ascensore.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'iscrizione ai percorsi formativi è sempre possibile in Segreteria durante gli orari di apertura. Per alcune tipologie di percorso formativo potrà essere possibile iscriversi attraverso appositi modulisul sito Internet e secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate.

MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

I pagamenti saranno possibili tramite bonifico, tramite altre forme di pagamento previste dalla normativa ad eccezione di POS e contanti e secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate.

Rimborsi totali e/o parziali saranno garantiti secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate per lo specifico percorso formativo.

MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

E' garantito l'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

I tempi di rilascio sono al massimo di 30 giorni dal momento della richiesta.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Non previsti

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali, conservati sia su supporti informatici che cartacei, sarà fatto in base alla normativa vigente ed ai soli fini istituzionali per gli adempimenti da svolgere nell'ambito dei percorsi formativi forniti dalla nostra Agenzia.

Il titolare del trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico, prof.ssa Grazia Mazzoni

Prevenzione dei disservizi

Eventuali disservizi o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità potranno essere segnalati mediante il Modulo per reclami, di seguito allegato al Tutor o direttamente al Coordinatore di Progetto il quale aprirà un Rapporto di Non Conformità che verrà trattato in base all'apposita Procedura del Sistema di Gestione della Qualità.

Il reclamo potrà comunque essere consegnato anche in Segreteria alla Sig.ra Maria D'Andrea che provvederà a dare ricevuta di ricezione e ad inoltrare il Reclamo al Coordinatore di Progetto. La risoluzione del problema e le proposte finalizzate al miglioramento perverranno al richiedente entro 15 giorni.

Data ultima revisione: 02/10/2023

Firma
La DS
Grazia Mazzoni

MODULO PER RECLAMI

Spett.le Tel.
..... Fax
Via e-mail:
Luogo e data.....

PRESENTAZIONE DI RECLAMO

La/il sottoscritta/o
nata/o a.....il.....e residente a.....
in via/piazza..... presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....
.....
.....

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata).

Proposta di Soluzione/Miglioramento

.....
.....
.....

Cordiali saluti.

..... Firma

Allegati: n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

Si informa che i dati forniti verranno utilizzati ai soli fini istituzionali per gli adempimenti da svolgere nell'ambito dei percorsi formativi forniti dalla nostra Agenzia.