

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione: Istituto di Istruzione Superiore Statale Paolo Dagomari

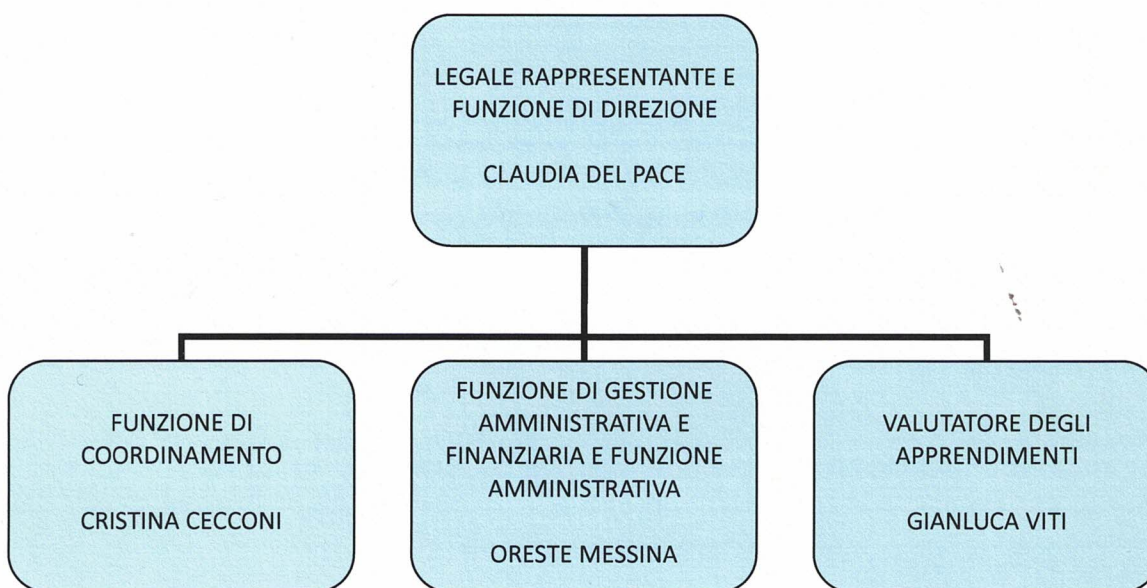
Estremi atto rilascio accreditamento Decreto n. 15370 del 02/10/2018

Codice accreditamento IS0011

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Istituto di Istruzione Superiore Statale Paolo Dagomari 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: Claudia Del Pace, dirigente@dagomari.prato.it – pois00600x@istruzione.it

AMMINISTRAZIONE: Oreste Messina oreste.messina.333@istruzione.it – pois00600x@istruzione.it

SEGRETERIA: Aleandro Menicacci aleandro.menicacci@gmail.com – pois00600x@istruzione.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n. 15370 del 02/10/2018

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta; Accredito per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO9001:2015, n. certificato IT2201501, Ente di Certificazione Tayllorox

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

POLITICA DELLE QUALITA'

Obiettivo principale dell' Istituto di Istruzione Superiore Statale Paolo Dagomari, di seguito denominato Azienda, nonché punto fermo a partire dal quale la Direzione individua e definisce tutte le proprie strategie per lo sviluppo dell'azienda, è quello di garantire che tutti i processi di lavoro vengano sviluppati in un'ottica di **miglioramento continuo** teso alla ricerca della **massimizzazione della soddisfazione della propria utenza**, assicurando così il **mantenimento di adeguati standard di qualità** del proprio operato. E' quindi a partire da tale considerazione che l'Agenzia implementa la presente politica per la pianificazione, progettazione, gestione ed erogazione dei propri servizi: affinché ogni elemento costituente il proprio processo di lavoro concorra a renderla sempre più competitiva sul mercato ed in linea con le aspettative dei clienti. La Direzione individua quindi negli schemi di certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 29990:2011 non solo un obiettivo da raggiungere in termini di costante monitoraggio, revisione ed adattamento delle proprie strategie aziendali, atto ad innalzare il livello di efficacia, efficienza e gradimento delle attività erogate, ma anche un *modus operandi* che indirizzi il proprio agire, che lo contraddistingua e che lo renda riconoscibile da parte dei clienti/utenti. Presupposti di tale politica sono quindi il coinvolgimento attivo di tutti gli attori che gravitano nell'ambito della struttura (fornitori, docenti, membri dello *staff*, consulenti e fruitori) e la loro condivisione degli obiettivi di qualità che ne caratterizzano l'azione. Il coinvolgimento attivo delle risorse dell'Agenzia nel perseguire gli standard di qualità è infatti elemento indispensabile alla buona riuscita delle proprie attività poiché queste rappresentano la variabile che influenza direttamente la percezione dei servizi offerti da parte degli utenti/clienti. L'attività formativa e di consulenza infatti, per propria natura, non si configurano come un bene tangibile del quale i fruitori possono avere un immediato riscontro e decidere quindi se acquistarle o meno, ma saranno variabili quali la competenza, l'affidabilità, la capacità di intercettare e rispondere ai fabbisogni espressi direttamente ed indirettamente dai propri utenti che la renderanno credibile ed appetibile sul mercato. A tal proposito è possibile sintetizzare i requisiti generali alla base della Politica della Qualità individuati dall'Agenzia in relazione ai propri processi operativi e gestionali nei seguenti punti:

1. **L'identificazione efficace dei fabbisogni professionali** espressi dall'utenza o dal mercato sulla base di una positiva interazione con tutti gli attori del sistema socio-economico di riferimento: aziende, istituzioni, cittadinanza.
2. **La costituzione di un'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espliciti e/o latenti** dell'utenza sia sul piano dei contenuti che dell'organizzazione, fornendo un'adeguata informazione circa le modalità di partecipazione e gli sbocchi occupazionali in esito a ciascun percorso e garantendo l'orientamento al cliente in tutti gli aspetti organizzativi e gestionali.
3. **La selezione di tutte le risorse umane coinvolte nel percorso di erogazione dei servizi dotate di un adeguato livello di competenza e di efficaci capacità relazionali ed empatiche**, con particolare riguardo a fornitori critici quali consulenti, docenti, e tutor che influenzano direttamente il livello di qualità del servizio percepito dall'utenza.
4. **L'adozione di un sistema lavorativo organizzato per processi** finalizzato alla soddisfazione dei fabbisogni dell'utenza in termini di: informazione, flessibilità, capacità di fornire feedback sull'andamento degli interventi.
5. **L'utilizzo di adeguate risorse tecniche e strumentali** a garanzia della qualità dei servizi erogati.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Dal lunedì al venerdì con orario 07:40 – 23:40

ORARIO RICEVIMENTO: Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 / Martedì – Giovedì dalle ore 08,00 alle ore 11,00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <https://www.itesdagomari.edu.it/>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE

L'Agenzia formativa dell'Istituto dispone di un'aula didattica ubicata al piano terra dell'edificio, nel lato B, identificabile con la stanza B02. La stanza ha una metratura calpestabile pari a mq. 48,00 ed è dotata di n. 24 banchi, n. 24 sedie, n. 1 cattedra con seduta per il docente e n. 1 armadietto. Inoltre l'aula è dotata di n. 1 pc portatile Toshiba C50, Processore: Intel Core I3, 1.70 GHz; Ram: 4GB; Tipo sistema: Sistema Operativo a 64 bit. Il personal computer è collegato ad una lavagna Interattiva multimediale, tramite penna elettronica, formato L. 175,00 cm, H 115,00 cm; mediante l'utilizzo di n. 1 videoproiettore marca Benq digitale, risoluzione 1024 x 800 XGA; Audio: Casse acustiche con uscita complessiva a 56 W, effetto 3D surround. Dotazione software: Sistema operativo Windows 8.1; Pacchetto applicativi Office 2013 pro; Software interattivo LIM: Mimio studio. L'aula è fruibile dal lunedì al venerdì con orario 07,40 – 23,40 e su richiesta anche nella giornata del sabato con orario 08,00 – 14,00.

LABORATORI

L'Istituto dispone di un laboratorio d'informatica ubicato al piano terzo dell'edificio, nel lato B, identificabile con la stanza n. B302. Il laboratorio ha una metratura calpestabile pari a mq. 48,00 ed è dotato di n. 24 personal computer modello HP 500B Microtower, processore Pentium Dual_Core CPU E5500 2.80 GHz; Memoria installata 4,00 GB, sistema operativo Windows 7 professional a 64 bit, Office Standard 2010, Stampante Samsung laser printer ML-3470 series, videoproiettore portatile. Il laboratorio è fruibile dal lunedì al venerdì con orario 07,40 – 23,40 e su richiesta anche nella giornata del sabato con orario 08,00 – 14,00.

ATTREZZATURE TECNICHE pc, stampanti, datashow, LIM

MATERIALI DIDATTICI dispense cartacee/digitali

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali scolastici, spazi comuni, aule didattiche, laboratori sono accessibili dalle ore 07:40 alle ore 23:40, dal lunedì al venerdì e il sabato su richiesta con orario 08:400 – 14:00. Per quanto riguarda gli accessi dall'esterno esiste un ingresso principale, uno riservato a chi utilizza cicli e motocicli, uno per portatori di handicap che permette, tramite una rampa l'accesso all'atrio d'ingresso principale ed uno per i mezzi di soccorso, provvisto anche questo di rampa di accesso all'atrio principale. Inoltre, per raggiungere i vari piani dell'Istituto, la struttura è dotata di ascensori che possono essere utilizzati anche da portatori di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Per l'iscrizione ai vari corsi proposti dall'Agenzia formativa è possibile provvedere mediante iscrizione su sito web dell'istituto, attraverso la modulistica reperibile sul sito e presso gli uffici o a mezzo candidature in risposta ad avvisi pubblicati sul sito.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

L'Agenzia Formativa accetta solo ed esclusivamente a mezzo bonifico bancario ed è possibile dilazionare in più rate gli importi da corrispondere all'ente. Per quanto riguarda i rimborsi, sia parziali che totali, l'Agenzia Formativa procede in merito dietro presentazione di richiesta da formulare a mezzo modulistica disponibile sul sito e negli uffici, corredata da copia dell'avvenuto pagamento e giustificazione del rimborso.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

L'Agenzia Formativa si impegna 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

Le tempistiche di rilascio e la validità delle attestazioni rispettano quanto previsto dalle eventuali normative di riferimento.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Orientamento in ingresso, in itinere e in uscita.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Responsabile del trattamento dati è il Sig. Antonino UGO.

I dati vengono trattati nel rispetto del D. Lgs n. 193/2003 e del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016. I dati sono archiviati in banche dati informatiche e in archivi cartacei accessibili soltanto al personale addetto all'organismo formativo e trattati secondo le normative vigenti ai soli fini dell'organizzazione e della gestione delle attività formative.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

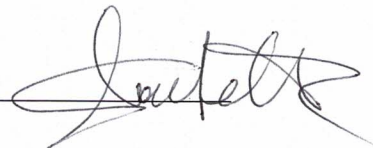
Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità

- nominativo del referente e recapito mail: Claudia Del Pace, dirigente@dagomnari.prato.it
- modalità di comunicazione: a mezzo mail all'indirizzo pois00600x@istruzione.it telefono ai numeri 0574639705, sito <https://www.itesdagomari.edu.it/>

- modulistica per comunicazione del disservizio: a mezzo di modulistica disponibile sul sito <https://www.itesdagomari.edu.it/> da inviare per mail agli indirizzi pois00600x@istruzione.it pec pois00600x@pec.istruzione.it o a mezzo posta
- modalità e tempistiche di risposta: quelle previste dalla normativa in materia in vigore all'atto della segnalazione del disservizio.
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: le misure sono correlate alla tipologia del disservizio riscontrato, il disservizio viene risolto nel minor tempo possibile
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: mediante apposita sezione all'interno del questionario di gradimento.

Data ultima revisione 29/01/2024

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. M. Feltri', written over a horizontal line.