



AGENZIA FORMATIVA I.I.S. "E. BARSANTI"

# CARTA QUALITA'



ANNO 2023



## Carta qualità

**Denominazione Organismo / Istituzione** AGENZIA FORMATIVA Istituto di Istruzione Superiore "E. Barsanti"

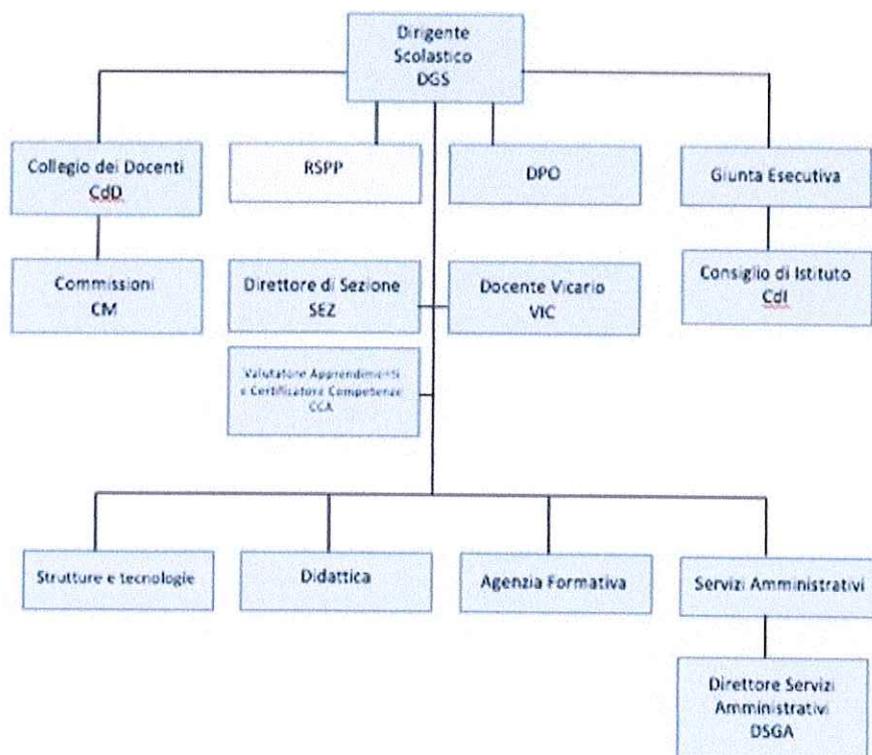
**Estremi atto rilascio accreditamento**  
**Codice accreditamento**

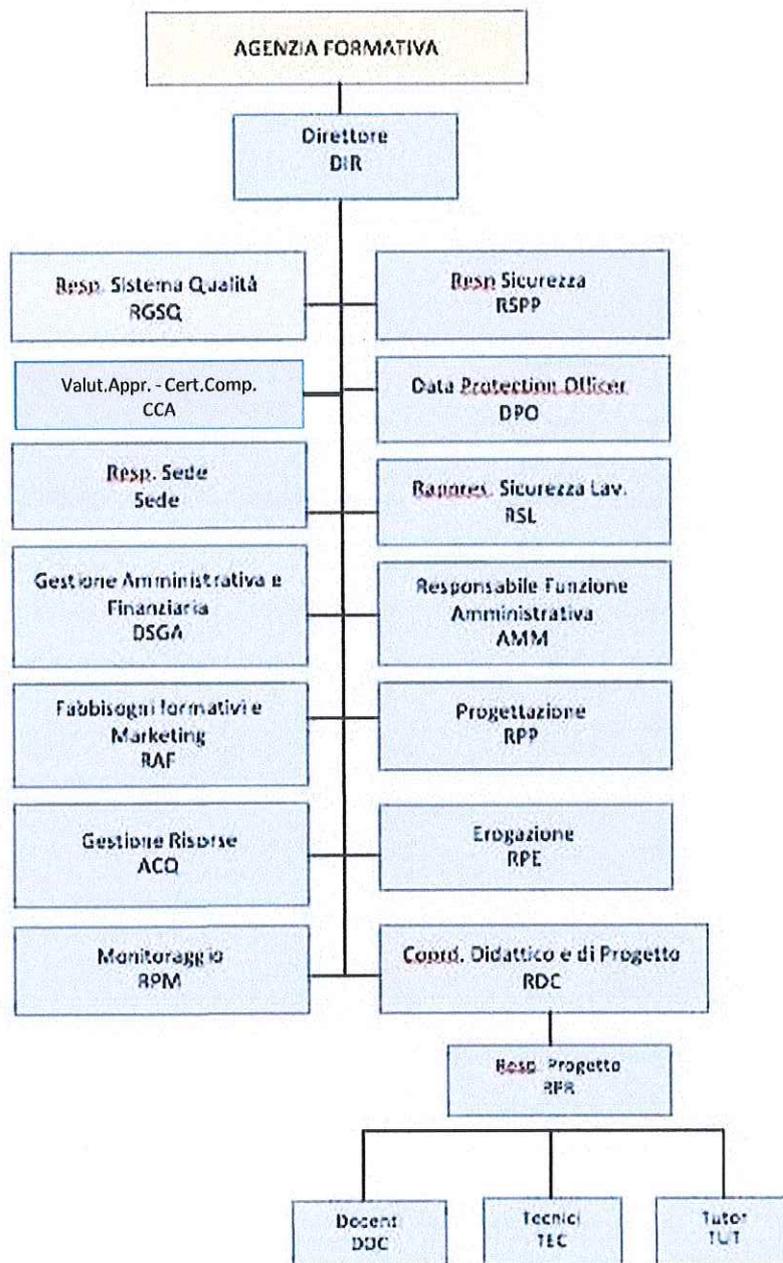
**Decreto n. 2204 del 20/02/2019**  
**IS0039**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Agenzia Formativa dell'Istituto di Istruzione Superiore "E. Barsanti" 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:** Addolorata Langella [msis00600a@istruzione.it](mailto:msis00600a@istruzione.it) / [msis00600a@pec.istruzione.it](mailto:msis00600a@pec.istruzione.it)

**AMMINISTRAZIONE:** Alessandra Vangeli [alessandra.vangeli.129@istruzione.it](mailto:alessandra.vangeli.129@istruzione.it)

**SEGRETERIA:** Alessandra Vangeli [alessandra.vangeli.129@istruzione.it](mailto:alessandra.vangeli.129@istruzione.it)

**COORDINAMENTO:** Anna Liguigli [anna.liguigli@posta.istruzione.it](mailto:anna.liguigli@posta.istruzione.it) / [anna.liguigli@ebarsanti.edu.it](mailto:anna.liguigli@ebarsanti.edu.it)

## ACCREDITAMENTO E QUALITA'

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** decreto n. 2204 del 20/02/2019

**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accreditamento per attività Riconosciuta; Accreditamento per attività Finanziata.

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 30

### CERTIFICAZIONI QUALITA':

Sistema di gestione per la qualità: UNI EN ISO 9001:2015

n. certificato: 29017

Ente di Certificazione: Certiquality S.r.l

scadenza: 24/06/2023

### EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

## POLITICA DELLE QUALITA'

Per consolidare e potenziare il proprio ruolo, in linea con la storia dell'Istituto e con i più recenti standard di qualità in materia di servizi, l'**Agenzia Formativa Barsanti** si prefigge i seguenti **obiettivi di lungo periodo**:

- proporsi all'utente come ambiente formativo amichevole fin dall'accoglienza;
- concorrere alla formazione professionale e alla formazione della persona e del cittadino riducendo la "distanza" scuola-territorio;
- prevenire il disagio ed incrementare il successo dell'azione formativa, contrastando la dispersione scolastica;
- mantenere e potenziare le relazioni di collaborazione con gli enti del territorio e con il sistema delle imprese;
- impegno al **miglioramento continuo** del sistema qualità e della soddisfazione dell'utente con lo scopo di ottenere e mantenere la certificazione e conservare l'accREDITAMENTO regionale;
- assicurare che tale Politica si traduca fattivamente in obiettivi ed operatività e che sia periodicamente riesaminata per garantire la costante adeguatezza alla missione;
- assicurare che sia compiuta, e rivista annualmente, una analisi del contesto e del rischio del business;
- assicurare che la presente Politica, che deriva direttamente dai valori di riferimento aziendali, sia diffusa, compresa e condivisa ad ogni livello aziendale, nonché divulgata presso Clienti, fornitori, enti terzi interessati.
- aggiornare periodicamente i documenti relativi alla valutazione del rischio. Riferimenti: *ALL04-Analisi CONTESTO e RISCHIO rev2 15-10-2020, PR12 gestione dei rischi rev00.*

Oltre agli Obiettivi sopra esposti, la Direzione ritiene di perseguire i seguenti **OBIETTIVI** operativi:

- **proporre percorsi formativi** orientati alla prevenzione / contenimento dell'insuccesso e della dispersione scolastica e che rispondano alle esigenze del territorio e del mercato del lavoro;
- favorire la **formazione e l'aggiornamento del personale interno**, sfruttando anche momenti di incontro tra i docenti in occasione di riunioni operative e di coordinamento quali opportunità di scambio delle esperienze ed allargamento dei coinvolgimenti;
- assicurare una corretta **manutenzione** delle attrezzature e delle tecnologie informatiche;
- incrementare le relazioni con istituzioni locali e regionali mirate a creare sinergie e luoghi di supporto per le attività di stage;
- coordinare la propria proposta formativa con quella di altre Agenzie Formative ed Istituzioni analoghe
- migliorare il clima interno tra il personale delle varie sedi e la tempestiva comunicazione delle informazioni

Al fine di pianificare e controllare il conseguimento degli obiettivi strategici esterni ed interni, la direzione si preoccupa di definire dei percorsi, in cui ogni fase operativa sia documentabile, verificabile e valutabile attraverso opportuni indici d'efficacia ed efficienza

Attraverso l'elaborazione ex-ante d'opportuni indici globali ed oggettivi e la successiva valutazione (test, prove, interviste, ecc.), la Commissione di Controllo della Qualità, unitamente allo strumento gestionale del riesame delle attività svolte, controlla, approva e corregge la validità degli obiettivi, delle procedure e dei processi adottati.

#### ***EROGAZIONE DEL SERVIZIO:***

ORARIO DI APERTURA: da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 - dalle ore 14,30 alle ore 18,30

martedì-giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30

CHIUSURA ESTIVA: mese di agosto

ALTRE CHIUSURE: come da calendario regionale scolastico

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <http://www.ebarsanti.edu.it>

Informazioni su specifici corsi e attività formative su pubblicazioni e brochure.

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

### **AULE FORMATIVE ACCREDITATE**

#### *Sede Salvetti*

Aula didattica MQ 54 postazioni 20 Via XXVII Aprile, 3 Massa orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 – il lunedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30

Aula didattica MQ 38 postazioni 12 Via XXVII Aprile, 3 Massa orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 – il lunedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30

Aula didattica MQ 54 postazioni 20 Via XXVII Aprile, 3 Massa orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 – il lunedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30

#### *Sede "Einaudi" - "Fiorillo"*

Aula didattica MQ 120 28 postazioni - viale Galilei, 131 Marina di Carrara (MS) orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 – il martedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30

### **LABORATORI**

Sede "Barsanti" via Poggioletto, 26 Massa - Orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 - dalle ore 14,00 alle ore 18,00:

1 laboratorio di Informatica - MQ 60 -12 postazioni - Videoproiettore - Stampante

Officine meccaniche, idrauliche ed elettriche attrezzate

Sede "Salvetti" via XXVII Aprile, 3 Massa - Orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 - lunedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30:

1 laboratorio linguistico MQ 47 postazioni 24 - 1 PC docente - LIM - Videoproiettore - Stampante - Casse

3 laboratorio di informatica MQ 54 postazioni 20 - Videoproiettore - Stampante - Casse - 1 Server

Sede "Einaudi" - "Fiorillo" viale Galilei, 131 Marina di Carrara (MS) orari di fruizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 – il martedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30

1 laboratorio sartoria MQ 120 28 postazioni - Tavoli da disegno e da lavoro - 4 Macchine da cucire lineari - 2 macchine taglia e cuci - 4 Manichini - 2 Tecnigrafi - 1 ferro da stiro con asse

### **ATTREZZATURE TECNICHE**

L'Agenzia è dotata di rete wireless e LAN che copre tutti gli ambienti degli edifici.

I laboratori di Informatica sono dotati di PC 64 bit processore Intel, HD 500 GB, RAM 4 GB, S.O. Windows7 Professional. Tutti i PC sono in rete e collegati a Internet.

I laboratori sono dotati di stampante, videoproiettore, casse, stampante 3D.

Software in dotazione: Libre Office, Open Office, TeamSystem (programma di contabilità), GeoGebra, Browser vari, CAD/CAM.

Il laboratorio linguistico ha 24 postazioni studente, una postazione docente con portatile e stampante, LIM, videoproiettore,

### ***MATERIALI DIDATTICI***

L'agenzia formativa, per la didattica digitale integrata (DDI), utilizza varie piattaforme online per le lezioni, fornitura materiale, dispense a carattere multimediale e digitale (google Suite, webinar ecc.).

### ***ACCESSIBILITA' AI LOCALI***

Tutti i locali (aule didattiche, laboratori, uffici, servizi igienici) sono fruibili anche da soggetti diversamente abili e accessibili secondo l'orario sotto riportato:

ORARIO DI APERTURA aule didattiche e laboratori (servizi igienici) da lunedì a venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 – dalle ore 14,30 alle ore 18,30

ORARIO SEGRETERIA dal lunedì al venerdì dalle 10,30 alle 13,00 martedì-giovedì dalle ore 14,00 alle ore 16,30

### ***MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI***

Le modalità di iscrizione ai corsi prevedono la compilazione di un apposito modulo di iscrizione reperibile presso la segreteria dell'Agenzia Formativa o scaricabile dal sito WEB: [www.ebarsanti.edu.it](http://www.ebarsanti.edu.it), a cui devono essere allegati i documenti di identità e la documentazione indicata in base al tipo di corso a cui ci si vuole iscrivere. La domanda di iscrizione e la documentazione allegata potranno essere consegnate secondo le seguenti modalità:

- a mano c/o la segreteria: IIS E. Barsanti via Poggioletto, 26 54100 Massa
- via mail: [msis00600a@istruzione.it](mailto:msis00600a@istruzione.it)

### ***MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO***

Il pagamento, se necessario, deve essere effettuato al momento dell'iscrizione al corso. E' attribuita al partecipante la facoltà di recedere dall'iscrizione entro e non oltre 10 gg. prima dell'inizio dello stesso con comunicazione scritta alla segreteria: [msis00600a@istruzione.it](mailto:msis00600a@istruzione.it)

I corsi a pagamento possono essere pagati tramite bonifico bancario o bollettino postale con la seguente modalità: il 10% al momento dell'iscrizione e il restante 90% entro 10 gg. da inizio corso. Vi è la possibilità di pagamenti dilazionati, concordati al momento dell'iscrizione, per cifre superiori a 1.000 €.

E' previsto il rimborso completo della tassa di iscrizione per coloro che si ritirano prima dell'avvio delle attività formative, mentre in caso di ritiro successivo alle attività formative si prevede un rimborso parziale delle quote versate, in funzione della percentuale di corso seguita prima del ritiro.

### ***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
- certificazione di competenze
- attestati di frequenza

In esito ad ogni percorso formativo è previsto il rilascio di un attestato che varia in base alla tipologia del corso: per i corsi riconosciuti e finanziati l'attestazione è rilasciata dalla Regione Toscana, per gli altri corsi l'attestazione è rilasciata direttamente dall'Agenzia Formativa, pertanto variano anche le tempistiche e le modalità del rilascio.

### **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

I progetti formativi prevedono, solo se contemplati all'interno del progetto, servizi complementari quali tutoraggio personalizzato per il supporto alla fruizione dell'attività formativa e di stage, orientamento all'inserimento lavorativo ed eventuali misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati richiesti dall'Istituto nell'espletamento del suo mandato istituzionale sono raccolti in virtù di espresse disposizioni di legge e regolamento (Regolamento UE 2016/679, D.L.gs. 163/2006; DPR 207/2010; D.M. 305/2006; Autorizzazione del Garante per la Protezione dei dati personali n.7/2009).

Gli interessati potranno esercitare i diritti previsti dall'art. 12 e seguenti del Capo III del Regolamento rivolgendosi al Titolare del trattamento, individuato nell'IIS "E. Barsanti" di Massa, via Poggioletto, 26 – tel. 0585253161, [msis00600a@pec.istruzione.it](mailto:msis00600a@pec.istruzione.it), rappresentato dalla Dirigente scolastica pro tempore Dott.ssa Addolorata Langella.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini dell'espletamento delle procedure da attivarsi.

Nel dettaglio le modalità ed i principi di trattamento dei dati personali sono leggibili e scaricabili sul sito dell'Istituto BARSANTI nella sezione "Privacy Policy" al link:

<https://www.ebarsanti.edu.it/wpbarsanti/regolamento-privacy/>

Il Responsabile della Protezione dei Dati è l'avv. Chiara Giannessi.

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

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

- referente: prof.ssa Liguigli Anna mail:  
[anna.liguigli@posta.istruzione.it](mailto:anna.liguigli@posta.istruzione.it)  
[anna.liguigli@ebarsanti.edu.it](mailto:anna.liguigli@ebarsanti.edu.it)
- modalità di comunicazione: invio della segnalazione di eventuali disservizi tramite apposito modulo predisposto dall'Agenzia, tramite consegna a mano presso la sede o via mail.
- modulistica per comunicazione del disservizio: il modulo per la segnalazione contiene dati anagrafici, sede di erogazione del servizio, data, descrizione del problema e le richieste in merito.
- modalità e tempistiche di risposta: l'Agenzia si impegna a rispondere per iscritto (cartaceo o mail) entro 15 gg. dalla segnalazione
- misure e tempi di risoluzione dei disservizi: il reclamo deve essere inoltrato su apposito modulo al Responsabile Gestione Sistema Qualità, attraverso la Cassetta dei Reclami oppure inviando una e-mail agli indirizzi mail [msis00600a@istruzione.it](mailto:msis00600a@istruzione.it) e [msis00600a@pec.istruzione.it](mailto:msis00600a@pec.istruzione.it)

Il reclamo verrà preso in considerazione solo se segnalato sul modulo "SEGNALAZIONE NON CON-FORMITA' RECLAMI" - MOD06.01- che è disponibile presso la segreteria dell'Istituto o sul sito Web.

Il Dirigente scolastico si impegna a valutare in merito alla sua effettiva fondatezza (indicata nello spazio riservato alla descrizione del trattamento).

Il Dirigente scolastico, verificata la validità del reclamo con opportuna indagine, risponde con celerità, e comunque non oltre 15 giorni, per rimuovere le cause del reclamo.

La risposta sarà in forma scritta in funzione della gravità del problema e dell'opportunità valutata.

Ogni anno, in occasione del Riesame della Direzione il Dirigente scolastico con il team qualità, analizza la situazione sui reclami e i successivi provvedimenti.

- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: gli utenti che usufruiscono del servizio possono esprimere proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione tramite i questionari di gradimento, come previsto dal Sistema Qualità.

Massa, 22 febbraio 2023

Firma 