

I.I.S. Buontalenti-Cappellini-Orlando _ Livorno
Prot. 0009521 del 16/09/2025
I (Uscita)

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione IIS BUONTALENTI CAPPELLINI ORLANDO CM LIIS0900C

Estremi atto rilascio accreditamento

decreto dirigenziale n. 19822 del
06/10/2022.

Codice accreditamento IS0098

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'IIS Buontalenti Cappellini Orlando 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

In allegato

DIREZIONE:

Prof. Carmine Villani carmine.villani@iis-bco.it

AMMINISTRAZIONE:

DSGA Dott.ssa Maela Nesti maela.nesti@iis-bco.it

SEGRETERIA:

Sig. Stefano Bianco stefano.bianco@iis-bco.it

Sig.ra Elena Meglioli elena.meglioli@iis-bco.it

Sig. Francesco Acerbi francesco.acerbi@iis-bco.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto dirigenziale n. 19822 del
06/10/2022,

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per sola attività Riconosciuta; Accredito per
attività Finanziata, Accredito per Obbligo Formativo.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 25

CERTIFICAZIONI QUALITA': Standard adottato, n. certificato, Ente di Certificazione UNI EN ISO 9001
DA TUV ITALIA NEL 2023-12-22

POLITICA DELLE QUALITÀ

Con la sua offerta formativa Il BCO si propone di trasmettere conoscenze e abilità legate a settori innovativi, spendibili in contesti professionali qualificati, agevolando l'ingresso dell'utente nel mondo del lavoro; di sviluppare la consapevolezza dei diritti e dei doveri del "lavoratore"; di promuovere percorsi formativi aventi una valenza anticipatrice nei confronti delle esigenze professionali delle imprese locali coerenti con le dinamiche economiche e con le direttive di sviluppo del territorio. Per realizzare ciò IIS BCO si impegna a migliorare continuamente livello e natura delle competenze professionali del personale interno; a monitorare i processi per soddisfare i requisiti del cliente e i requisiti imposti dalle normative; e a operare per il miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità. L'azione del personale è rivolta a favorire l'accoglienza degli utenti e alla tutela dei loro diritti con un approccio improntato alla cortesia, alla trasparenza, alla semplificazione e alla ricerca di soluzioni innovative.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Gli interventi formativi di norma sono svolti in orario pomeridiano (dopo le 14:00) e serale (fino alle 21). Nei periodi di sospensione delle attività didattiche, come da calendario scolastico regionale, è possibile svolgere le attività formative in orario mattutino, dalle 8:00 alle 13:00 (il sabato chiusi).

ORARIO ACCOGLIENZA al pubblico – La Dirigenza e gli Uffici di Segreteria ricevono dal lunedì al venerdì con i seguenti orari: dalle ore 8:00 alle ore 13:00 (il sabato chiusi).

Per iscrizioni ai corsi e ritiro degli attestati la segreteria è aperta dal lunedì al venerdì, dalle 10:30 alle 13:00.

Il Responsabile della Qualità Prof. Federico Zorn può essere contattato via email al seguente indirizzo: federico.zorn@iis-bco.it per prendere appuntamenti e avere informazioni.

INFORMAZIONI REPERIBILI SU <https://www.buontalenticappelliniorlando.it/>

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE

7 aule munite di LIM (lavagna interattiva multimediale), connessione internet veloce ADSL, WI-FI.

1 aula munita di lavagna tradizionale, con WI-FI, connessione internet veloce ADSL, 7 notebook.

LABORATORI

Nell'istituto sono presenti nel blocco dei "chimici" sei laboratori di cui due multimediali, due di sistemi, due di elettronica. Nel cortile interno dell'istituto sono presenti un laboratorio di idraulica e due laboratori di meccanica. Inoltre sono presenti una biblioteca e l'aula magna nel corpo principale.

ATTREZZATURE TECNICHE

L'organizzazione dispone di stampanti laser per stampe in formato A3 e A4, stampante 3D, scanner, video camera, video registratore e impianto per video conferenza oltre alle attrezzature dei laboratori tecnico scientifici.

LABORATORIO MECCANICO

Un laboratorio di meccanica nominato "saldatura" è attrezzato alla formazione tecnico didattica e pratica didattica per l'insegnamento e la realizzazione di manufatti di metallo. Mentre nell'altro laboratorio di meccanica sono presenti i torni e i fori metallo dove è presente la didattica teorica pratica.

LABORATORIO MULTIMEDIALE

L'istituto dispone di due moderni laboratori multimediali con annessioni a internet veloce ADSL, rete didattica interattiva docente – studente, videoconferenza, etc. I due laboratori dispongono uno di 18 postazioni e l'altro di 10; tutte le postazioni sono munite di computer.

MATERIALI DIDATTICI

L'agenzia provvede alla realizzazione e/o all'acquisto di materiale didattico multimediale o cartaceo per tutti gli interventi formativi proposti. Dispense cartacee possono essere previste per singoli corsi sulla base delle specifiche caratteristiche degli stessi.

Le strutture didattiche sono ubicate nell'edificio della sede dell'IPSIA Orlando in Piazza due giugno n.22 a Livorno. L'orario di fruizione è specifico per ogni singolo corso ed è comunicato sul sito internet della scuola, nel modulo di pubblicizzazione e per e-mail ai corsisti.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i piani dell'edificio sono raggiungibili con l'ascensore o con il montacarichi, e fruibili da persone con disabilità

L'edificio dispone di un bagno attrezzato per i persone con disabilità

L'accesso alle aule e ai laboratori è previsto secondo l'orario specificato per ogni singolo corso in base alle modalità di svolgimento dello stesso. Nell'orario di svolgimento dei corsi gli utenti possono accedere ai servizi

igienici ubicati su ogni piano in prossimità delle aule, al distributore di bevande e ai locali previsti per le attività formative.

Per quanto riguarda la sicurezza dei corsisti, dei visitatori e del personale interno è attuato un piano di sicurezza per la valutazione dei rischi e la definizione e l'attuazione delle procedure atte a garantire il rispetto delle norme e per la prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le domande di iscrizione, redatte su appositi moduli, devono essere presentate all'Ufficio dell'Agenzia Formativa IIS BCO in Piazza due giugno n.22 dalle 10:30 alle 13:00 dal lunedì al venerdì.

I moduli per l'iscrizione sono reperibili presso la sede dell'Agenzia Formativa.

Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano, o inviate per posta o via e-mail PEC o PEO.

Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza prevista. Non fa fede il timbro postale. Il termine di iscrizione a un corso si intende prorogato fino al raggiungimento del numero di allievi previsti. È fatta salva la facoltà dell'Agenzia, qualora non si raggiungesse il numero minimo di allievi, di non dare avvio all'attività. I requisiti per l'ammissione e la selezione dei partecipanti sono specificati sul manifesto di pubblicizzazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento può essere effettuato attraverso::

- Conto corrente bancario intestato all'Istituto di Istruzione Superiore Buontalenti Cappellini Orlando presso CREDIT AGRICOLE ITALIA

IBAN IT71I062301390000040638014

Il costo a carico di ogni partecipante è comunicato sul sito internet e nel modulo di pubblicizzazione di ogni singolo corso; esso è comprensivo di ogni onere (iscrizione, frequenza, esami, attestato finale, materiali d'uso per esercitazioni, assicurazione, attrezzatura, e tutto quanto non citato si renderà necessario allo svolgimento delle lezioni).

Al momento dell'iscrizione è richiesto di anticipare un acconto corrispondente al 30% dell'importo complessivo dovuto. Il saldo dovrà essere effettuato in seguito, prima dell'inizio delle lezioni.

Nella eventualità che il candidato sia impossibilitato a frequentare il corso, verrà rimborsato soltanto nel caso in cui il recesso venga comunicato almeno 7 giorni prima della data di inizio del corso stesso. Il rimborso verrà effettuato con accredito bancario del 75% della quota versata.

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

IIS BCO si impegna verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo e la loro validità temporale:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

La frequenza ai corsi verrà documentata con apposita registrazione delle presenze. Al fine del rilascio dell'attestazione finale è normalmente richiesta la partecipazione ad almeno il 70% delle ore complessive previste (in caso di corsi per cui sia richiesta una frequenza per un numero minimo di ore superiore al 70% del monte totale, tale situazione sarà comunicata ai corsisti interessati).

Gli attestati sono rilasciati di norma entro 15 giorni dalla conclusione dell'intervento formativo. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata, tale termine viene calcolato a decorrere dall'autorizzazione regionale alla stampa.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Tutto il personale dell'Agenzia si impegna a favorire l'accoglienza e l'inserimento degli utenti, con particolare riferimento alla fase di orientamento e di accesso ai corsi.

Per ogni corso viene nominato un tutor interno che sarà a disposizione dei corsisti per informazioni, orientamento e supporto didattico.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I moduli per l'iscrizione prevedono una specifica sezione relativa all'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE/679/2016 e al loro utilizzo.

L'Agenzia Formativa IIS Buontalenti Cappellini Orlando tratterà i dati con modalità manuale e/o informatizzata; il loro mancato conferimento preclude la partecipazione alle attività e alla possibilità del rilascio di un'attestazione.

I dati raccolti non saranno oggetto di comunicazione ad altri soggetti diversi, se non per obbligo di legge. Nel caso di attività riconosciuta o finanziata i dati saranno comunicati alla Regione Toscana in accordo con quanto riportato nell'apposita modulistica.

L'Agenzia preserva la documentazione relativa a ogni corsista durante la produzione e l'erogazione del servizio; sarà poi conservata agli atti in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa al termine degli interventi formativi.

Il Titolare del Trattamento dei dati è il Dirigente Scolastico, Prof. Carmine Villani.

Il corsista ha il diritto di accedere ai dati personali che lo riguardano, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi rivolgendo le richieste al Responsabile del Trattamento dei dati. Può inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le indicazioni riportate sul sito dell'Autorità di controllo (<http://www.garanteprivacy.it/>).

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Gli eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità devono essere segnalati al Dirigente Scolastico tramite la PEC “liis00900c@pec.istruzione.it” le tempistiche di risposta entro 30 giorni dal ricevimento della PEC.

L’IIS Buontalenti Cappellini Orlando raccoglie sistematicamente le informazioni di ritorno dalla sua clientela, allo scopo di verificare:

- la propria capacità di soddisfare le richieste;
- le esigenze della sua utenza di riferimento;
- i propri punti critici e i punti di forza;
- le opportunità di miglioramento.

La soddisfazione del cliente viene sondata per ogni intervento formativo, somministrando uno o più questionari all’utenza (a seconda della durata e della complessità dell’intervento) e, nel caso di corsi aziendali, della committenza.

L’IIS Buontalenti Cappellini Orlando ha inoltre stabilito una procedura per la gestione dei reclami. Viene messo a disposizione dell’utenza un modulo di reclamo che la segreteria, il tutor o il docente raccolgono in forma cartacea e trasmettono alla funzione interessata. Anche i reclami pervenuti per telefono, e-mail o voce vengono documentati dalla segreteria e trasmessi a chi di dovere. Se il reclamo è pertinente, deve essere predisposta un’azione correttiva a rimedio nel più breve tempo possibile. Il referente della procedura per la gestione dei reclami è il Responsabile della Qualità, ma tutto il personale dell’Agenzia è comunque a disposizione dell’utenza per raccogliere i reclami, le segnalazioni del gradimento in riferimento al servizio erogato o eventuali proposte che possano contribuire al miglioramento dell’offerta formativa.

Nel caso in cui un disservizio si manifesti durante lo svolgimento di una lezione, il tutor riporta la segnalazione in un apposito registro, comunica tempestivamente a chi competente l’episodio critico o potenzialmente tale, in maniera esauriente e chiara, affinché sia possibile individuare e intraprendere immediatamente i correttivi più appropriati; il tutor si assicura che i reclami siano gestiti conformemente alla procedura. L’agenzia monitora in maniera continua e sistematica le segnalazioni e i suggerimenti ricevuti dall’utenza che sono presi come riferimento per l’elaborazione degli obiettivi del piano di miglioramento dell’organizzazione.

Data ultima revisione _____

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
PROF. CARMINE VILLANI