

	I.T.C.G. "G. CERBONI"	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ Rev.0.3 del 10.09.2024
	CARTA DELLA QUALITÀ	

ACCREDITAMENTO CON DECRETO N° 5635 RILASCIATO IN DATA 11/11/2009 AI SENSI DEL DGR 968/07

CODICE DI ACCREDITAMENTO: ISO0069

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Agenzia formativa "ITCG G. CERBONI" di Portoferraio assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

FUNZIONI DI PRESIDIO

DIREZIONE: Dirigente scolastico *Prof.ssa Lorella DI BIAGIO*

Indirizzo mail: litd030003@pec.istruzione.it

AMMINISTRAZIONE: Direttore dei servizi generali e amministrativi *D.S.G.A. Graziella MARCHESI*

Indirizzo mail: litd030003@istruzione.it

SEGRETERIA: Assistenti amministrativi: *Cristina PARLANTI*

Indirizzo mail: litd030003@istruzione.it

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: con decreto n°5635 in data 11/11/2009 ai sensi del DGR 968/07 pubblicato sul BURT n°47 parte II del 25/11/2009

AMBITI ACCREDITAMENTO:

Accreditamento per attività finanziata

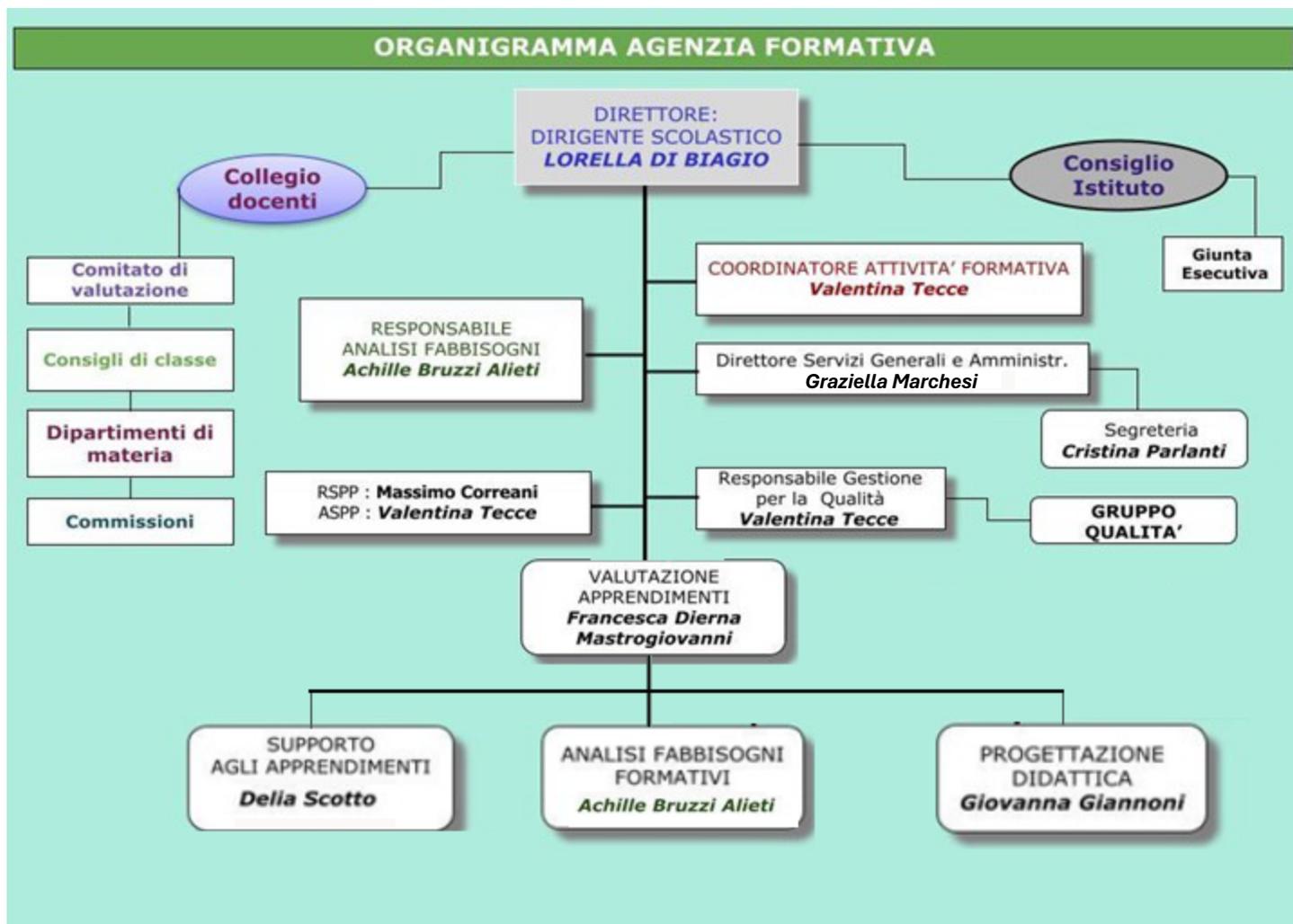
Accreditamento per obbligo formativo

Accreditamento per attività riconosciuta

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 35,00

INDIRIZZI DI STUDIO

- Amministrazione Finanza e marketing
- Agraria, Agroalimentare e Agroindustria
- Costruzioni, Ambiente e Territorio
- Grafica e comunicazione
- Informatica e telecomunicazioni
- Trasporti e logistica - Conduzione del mezzo navale
- Turismo
- Corso serale SIRIO



CERTIFICAZIONI QUALITÀ

L'Agenzia formativa "ITCG G.CERBONI" è in possesso di Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 con certificato n° 9175.GIUC emesso il 31/03/2005 con revisione del 15/05/2020 con Ente di Certificazione CSQ.

RECAPITI

DIREZIONE: Lorella Di Biagio Email dsdibiagio@itcgcerboni.com

AMMINISTRAZIONE: Graziella Marchesi Email litd030003@istruzione.it

SEGRETERIA: email litd030003@istruzione.it pec: litd030003@pec.istruzione.it

R.S.Q.: Valentina Tecce valentina.tecce@itcgcerboni.com

TELEFONO [0565 915148](tel:0565915148)

	I.T.C.G. “G. CERBONI”	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ Rev.0.3 del 10.09.2024
	CARTA DELLA QUALITÀ	

POLITICA DELLE QUALITÀ

ATTENZIONE AL MONDO DEL LAVORO

L'Agenzia si propone lo scopo di progettare e realizzare corsi per

- la formazione professionale;
- l'aggiornamento;
- l'approfondimento;
- la specializzazione;
- l'acquisizione di titoli professionali.

L'ambito nel quale, prevalentemente, opera l'Agenzia è quello più immediatamente vicino alla realtà Gestionale/contabile e amministrativa in genere, della Progettazione edilizia sostenibile, della Organizzazione e gestione dei servizi Turistico ambientali, del marketing e telemarketing aziendale, in stretto contatto con i fini istituzionali dell'Istituto Tecnico commerciale e per Geometri “G. Cerboni” e le esigenze del territorio allo scopo:

- di fornire alle realtà locali, ma non solo, operatori professionalmente capaci in funzione delle esigenze imprenditoriali
- dare ai lavoratori migliori opportunità di lavoro, reimpiego e possibilità di miglioramento
- dare agli studenti dell'Istituto competenze immediatamente spendibili nel mondo del lavoro, offrire loro un più ampio ventaglio di opportunità, ed una preparazione adeguata alle mutevoli esigenze del mercato del lavoro.

ATTENZIONE AL MONDO DELLA SCUOLA

L'Agenzia opera anche in ambito prettamente scolastico per la realizzazione di corsi e percorsi dedicati agli studenti dell'Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri “G. Cerboni”, finalizzati:

- Alla prevenzione della dispersione scolastico;
- Ad un miglior rapporto scuola-studente-docenti;
- Alla valorizzazione delle proprie capacità;
- All'orientamento sia nel mondo scolastico che del lavoro.

EROGAZIONE DELSERVIZIO

ORARIO DI APERTURA DELL'ISTITUTO: dalle 08:00 alle 21:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 14:00 il sabato

ORARIO RICEVIMENTO DELLA SEGRETERIA: dalle 09:00 alle 14:00 dal lunedì al sabato dalle 11:30 alle 17:30 il martedì.

	I.T.C.G. "G. CERBONI"	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ Rev.0.3 del 10.09.2024
	CARTA DELLA QUALITÀ	

INFORMAZIONI REPERIBILI

Tutte le informazioni sono reperibili sul sito <https://www.itcgcerboni.it/> particolare alla voce Agenzia formativa.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Le strutture didattiche, tutte situate in un unico plesso, sono così ripartite:

LABORATORI	STRUMENTI INFORMATIVI E ATTREZZATURE AULE	OBIETTIVO PRIORITARIO DI RIFERIMENTO
LABORATORIO INFORMATICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC ▪ Plotter ▪ Videoproiettori ▪ Stampanti /stampante 3D ▪ Banchi trapezoidali e rettangolari ▪ Monitor interattivi ▪ Notebook 2in1 con mobile per custodia e ricarica ▪ Strumenti vari per la misurazione e rilievi topografici ▪ Laboratori di lingue e di economia portatili ▪ Monitor Immersivi ▪ Visori in 3d 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attività relative a materie tecniche/progettuali 2. Attività relative a materie tecniche/grafiche – attività discipline linguistiche 3. Attività di trattamento testi 4. Attività relative a materie scient. Di riferim. 5. Attività tecniche di Topografia 6. Riunioni-seminari-conferenze 7. Attività specifiche per l'integrazione Lettura e ricerca
LAB. LINGUISTICO/MULTIMEDIALE		
LABORATORIO DI INFORMATICA SETTORE GRAFICA		
LAB. CHIMICA E FISICA;		
LABORATORIO STEM		
TOTEM ALL'ENTRATA <i>per la comunicazione e interfaccia con l'utenza</i>		

ACCESSIBILITA'AI LOCALI

L'Istituto è dotato di servizi igienici attrezzati anche per portatori di handicap e l'accesso ai piani superiori è garantito utilizzando l'ascensore.

	I.T.C.G. “G. CERBONI”	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ Rev.0.3 del 10.09.2024
	CARTA DELLA QUALITÀ	

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

L'iscrizione ai percorsi formativi è sempre possibile in Segreteria durante gli orari di apertura o tramite email indicate nel materiale di pubblicizzazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Le modalità di pagamento sono possibili con bollettino postale e di prossima attivazione anche con bonifico online. Altre forme di pagamento previste dalla normativa ad eccezione del POS e dei contanti, saranno riportate e pubblicizzate.

Rimborsi totali e/o parziali saranno garantiti secondo le indicazioni appositamente riportate e pubblicizzate.

MODALITA', TEMPI E CONDIZIONI DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

È garantito l'impegno verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formative dell'organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

I tempi di rilascio sono di circa 30 giorni dal termine delle attività.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Siamo lieti di accogliere ogni nuovo allievo nella nostra comunità di apprendimento, un ambiente dove la conoscenza e lo sviluppo professionale sono al centro di ogni attività. La nostra missione è quella di fornire le competenze e gli strumenti necessari per affrontare con successo il mondo del lavoro, in un contesto stimolante e dinamico.

I Servizi di Orientamento

Per garantire un orientamento efficace e mirato, offriamo un servizio di consulenza personalizzato. Il nostro team di esperti è a disposizione per:

- Fornire indicazioni sul percorso formativo più adatto alle esigenze e alle aspirazioni professionali di ogni allievo.
- Aiutare a scoprire e valorizzare le potenzialità individuali, offrendo strumenti per lo sviluppo professionale.
- Supportare nella ricerca di opportunità di tirocinio, stage o inserimento lavorativo.
- Consigliare su come migliorare il curriculum e prepararsi al meglio per i colloqui di lavoro

	I.T.C.G. "G. CERBONI"	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ Rev.0.3 del 10.09.2024
	CARTA DELLA QUALITÀ	

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

L'**Agenzia Formativa** si impegna a garantire la protezione dei dati personali degli utenti, in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili in materia di privacy e protezione dei dati. Il trattamento dei dati personali viene effettuato in maniera legittima, trasparente e tutelando i diritti e le libertà fondamentali degli interessati.

Il **Titolare del trattamento** dei dati personali è l'**Agenzia Formativa**, con sede legale in Piazzale Annarita Buttafuoco Portoferraio, rappresentata dalla Dirigente Scolastica. Per qualsiasi richiesta o informazione relativa alla gestione dei dati personali, è possibile contattare l'ufficio preposto alla privacy tramite [email/telefono].

Base Giuridica del Trattamento

Il trattamento dei dati personali degli utenti è basato su specifiche basi giuridiche, secondo quanto stabilito dal **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e dalla normativa nazionale aggiornata nel 2024, in particolare:

- **Consenso:** I dati sono trattati solo se l'interessato ha espresso il proprio consenso in modo esplicito per scopi specifici (ad esempio, per l'iscrizione ai corsi di formazione, per l'invio di comunicazioni promozionali, ecc.).
- **Esecuzione di Contratti:** Il trattamento è necessario per l'esecuzione dei contratti, come i percorsi formativi o altri servizi offerti dall'Agenzia.
- **Obblighi di Legge:** In alcuni casi, il trattamento dei dati è obbligatorio per adempiere a obblighi legali previsti dalla legislazione vigente, come la conservazione dei dati ai fini fiscali o contabili.
- **Legittimo Interesse:** In alcuni casi, il trattamento è necessario per perseguire legittimi interessi dell'Agenzia, come il miglioramento della qualità dei servizi offerti o per garantire la sicurezza delle piattaforme di formazione online.

Tipologie di Dati Trattati

L'Agenzia Formativa raccoglie e tratta dati personali identificativi, come:

- Dati anagrafici (nome, cognome, data di nascita, indirizzo)
- Dati di contatto (indirizzo e-mail, numero di telefono)
- Dati di accesso (username, password)
- Dati relativi alla carriera formativa (titoli di studio, esperienze lavorative, corsi seguiti, valutazioni, ecc.)
- Dati relativi a tirocini e opportunità lavorative (se applicabile)

Modalità di Trattamento dei Dati

I dati personali sono trattati con strumenti manuali e informatizzati, in modo tale da garantire la sicurezza e la riservatezza. L'accesso ai dati è limitato e protetto da adeguate misure di sicurezza, secondo quanto previsto dal GDPR e dalla normativa nazionale aggiornata nel 2024.

Conservazione dei Dati

I dati personali sono conservati per il periodo necessario a perseguire le finalità per cui sono stati raccolti, in ottemperanza alla normativa applicabile. In particolare:

- I dati relativi alla formazione (ad esempio, partecipazione ai corsi, valutazioni) vengono conservati per almeno **5 anni** dall'ultimo aggiornamento.
- I dati necessari per adempiere a obblighi fiscali o legali sono conservati per il tempo previsto dalla normativa di riferimento.

	I.T.C.G. “G. CERBONI”	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ Rev.0.3 del 10.09.2024
	CARTA DELLA QUALITÀ	

Alla scadenza dei periodi di conservazione previsti, i dati personali vengono eliminati o anonimizzati, salvo obblighi legali di conservazione.

Diritti degli Interessati

Gli utenti, in qualità di interessati, hanno il diritto di esercitare i seguenti diritti, in conformità con gli articoli 15-22 del GDPR:

- **Diritto di accesso:** ottenere conferma dell'esistenza o meno di dati personali e, in caso affermativo, ottenere l'accesso agli stessi.
- **Diritto di rettifica:** chiedere la correzione di dati personali inesatti o l'integrazione di dati incompleti.
- **Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio):** chiedere la cancellazione dei dati personali in determinati casi, ad esempio quando non sono più necessari per le finalità per cui sono stati raccolti.
- **Diritto alla limitazione del trattamento:** chiedere la limitazione del trattamento dei propri dati in specifiche circostanze.
- **Diritto alla portabilità dei dati:** ricevere i dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento.
- **Diritto di opposizione:** opporsi al trattamento dei dati personali per motivi legittimi, anche per scopi di marketing diretto.

Per esercitare questi diritti, gli utenti possono inviare una richiesta al Titolare del trattamento, utilizzando i contatti forniti sopra.

Destinatari dei Dati Personali

I dati personali possono essere comunicati a soggetti terzi solo nei seguenti casi:

- A enti pubblici o autorità competenti per adempiere ad obblighi di legge o in caso di richieste legittime.
- A professionisti o consulenti esterni (es. commercialisti, avvocati) per esigenze legate alla gestione contabile, fiscale e legale.
- A partner aziendali per la gestione di attività collaterali, come stage o tirocini, previo consenso.

Sicurezza dei Dati

L'Agenzia Formativa adotta adeguate misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei dati personali contro rischi di distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso non autorizzato. Tali misure vengono regolarmente verificate e aggiornate per rispondere ai rischi evolutivi in materia di protezione dei dati.

Trasferimento dei Dati all'Estero

Nel caso in cui i dati personali debbano essere trasferiti verso paesi al di fuori dell'Unione Europea, tali trasferimenti avverranno solo in conformità con le disposizioni del GDPR, garantendo adeguati livelli di protezione attraverso contratti specifici o l'adozione di clausole standardizzate.

Modifiche alla Normativa

L'Agenzia Formativa si riserva il diritto di aggiornare periodicamente la propria normativa sulla protezione dei dati, per garantire il rispetto delle normative vigenti e per rispondere alle necessità degli utenti. Ogni modifica sarà tempestivamente comunicata agli utenti attraverso i canali ufficiali dell'Agenzia.

	I.T.C.G. “G. CERBONI”	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ Rev.0.3 del 10.09.2024
	CARTA DELLA QUALITÀ	

Ultimo aggiornamento: Ottobre 2024

Per ulteriori informazioni o chiarimenti riguardanti il trattamento dei dati personali, gli utenti possono contattare l'Agenzia utilizzando i riferimenti indicati nel presente documento.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Chiunque riceva una segnalazione, ne annota o fa annotare il contenuto immediatamente sull'apposito modulo; il modulo è disponibile presso gli uffici/reparti interessati e che usualmente interfacciano il cliente (portineria, uffici amministrativi, segreteria, sportello informativo, aula ricevimento genitori, biblioteca studenti, ecc.).

I brogliacci rimangono nei reparti normalmente una settimana, trascorsa la quale essi vengono ritirati a cura di RGQ che le completa con un giudizio sulla gravità e le trasferisce a DS per le analisi necessarie per fornire, se del caso, una risposta.); RGQ e/o DS, informato di tutte le segnalazione pervenute in ogni giornata lavorativa (sia scritte che verbali) prende contatto, unicamente per quelle scritte, con il cliente entro massimo dieci giorni per informarlo della presa in carico del problema e i tempi stimati per poter definire una risposta esaustiva.

Portoferraio 10.09.2024