

## Carta qualità

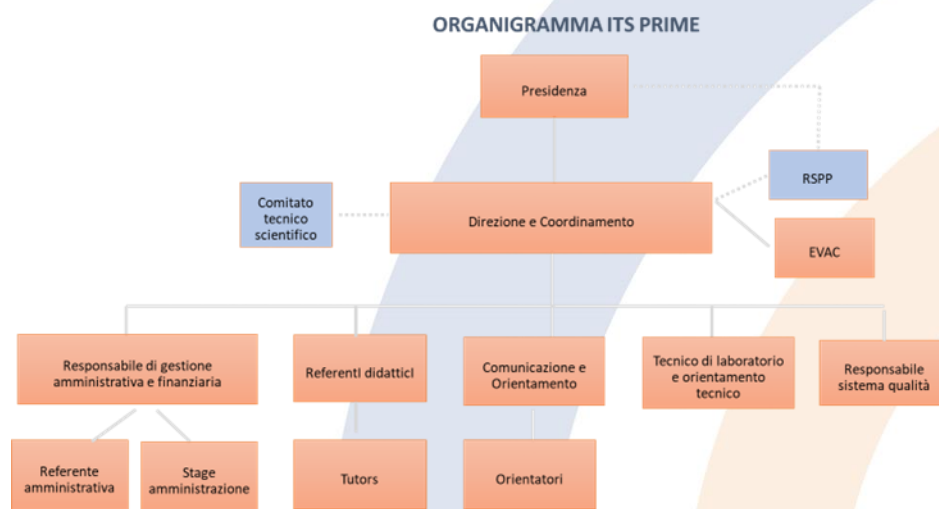
**Fondazione Istituto Tecnico Superiore per la Manutenzione Industriale PRIME**

Codice accreditamento OF0376

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la **Fondazione Istituto Tecnico Superiore per la Manutenzione Industriale PRIME** 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:** Marilena Fiore; marilenafiore@itsprime.it  
**AMMINISTRAZIONE:** Francesca Lorenzi; francescalorenzi@itsprime.it  
**SEGRETERIA:** Lorenzo Carideo; info@itsprime.it

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** codice accreditamento **OF0376**  
**AMBITI ACCREDITAMENTO:** Accredитamento per attività Finanziata.  
**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO:** 25  
**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001:2015, n. certificato 50 100 16616 ente certificatore TUV Italia

## POLITICA DELLE QUALITA'

Obiettivo principale della Fondazione ITS Prime 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. La Fondazione individua nella Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 non solo un obiettivo da raggiungere in termini di costante monitoraggio, revisione e adattamento delle proprie strategie aziendali, atto ad innalzare il livello di efficacia, efficienza e gradimento delle attività erogate, ma anche un modo di operare 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.

Requisiti generali alla base della nostra **Politica della Qualità**:

Identificazione efficace dei fabbisogni professionali

Costruzione di un'offerta formativa capace di rispondere ai bisogni espliciti e/o latenti dell'utenza sia sul piano dei contenuti che dell'organizzazione

Selezione delle risorse umane più competenti e con grandi capacità relazionali ed empatiche

Adozione di un sistema lavorativo organizzato per processi

Utilizzo di adeguate risorse tecniche e strumentali

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA: dal lunedì al venerdì - 9.00-13.00 / 14.00-18.00

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA: dal lunedì al venerdì - 9.00-13.00 previo appuntamento

INFORMAZIONI REPERIBILI SU: [www.itsprime.it](http://www.itsprime.it)

## CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

La nostra sede dispone di:

**1 AULA FORMATIVA** ubicata al piano terra, con 25 postazioni lavoro, disponibile negli orari di apertura della struttura (9.00-13.00/14.00-18.00)

**1 LABORATORIO TECNICO**, ubicato a piano terra, in cui sono presenti 26 postazioni PC, una fresa CNC, un laboratorio di simulazione fabbrica virtuale I4.0 Festo CP Lab.

Il laboratorio è fruibile durante l'orario di apertura della struttura (9.00-13.00/14.00-18.00)

Le **ATTREZZATURE TECNICHE** presenti nella nostra struttura sono le seguenti: 26 postazioni PC con collegamento a internet, una fresa CNC, un simulatore di fabbrica virtuale I4.0 CP LAB, lavagna a fogli mobili, lavagna multimediale interattiva, videoproiettore, fotocopiatrice, scanner; disponibili negli orari di apertura della struttura (9.00-13.00/14.00-18.00)

Ai discenti viene garantita la distribuzione di tutto il MATERIALE DIDATTICO relativo al percorso formativo svolto (es. dispense cartacee, materiale multimediale, cd, ecc.) nonché la somministrazione e correzione, ove previsto dal corso, di test di apprendimento e/o prove attitudinali.

### ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Tutti i nostri locali sono siti in Firenze via Panciatichi 29, al piano terra, con orario di apertura 9.00-18.00, accessibili ai portatori di handicap

### MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

<b>Percorsi ITS</b>	<b>Bando e Moduli di iscrizione reperibili sul Sito internet <a href="http://www.itsprime.it">www.itsprime.it</a></b> <b>Consegna iscrizioni:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>raccomandata</b></li><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>a mano, presso la segreteria, negli orari di apertura e previo appuntamento</b></li></ul>
---------------------	---

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

La quota di iscrizione prevede due tranches di pagamento: 50% entro la data fissata per l'inizio del corso e 50% all'ammissione al secondo anno di corso.

La quota deve essere corrisposta attraverso bonifico bancario.

Le richieste di borse di studio vengono valutate dalla Giunta Esecutiva previa presentazione dei requisiti di reddito e di merito

### MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Al momento dell'iscrizione ai corsi viene indicata ai partecipanti la tipologia di attestazione rilasciata a fine percorso (Qualifiche Professionali, Dichiarazione degli Apprendimenti, Attestati di Partecipazione) ed i requisiti necessari per il loro rilascio.

Per l'ottenimento dell'attestato è necessaria la frequenza del monte ore richiesto per il rilascio e/o il superamento dell'esame finale.

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

### SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

La Fondazione ITS PRIME supporta gli allievi attraverso varie iniziative:

- Attività di allineamento delle competenze, integrazione didattica per allievi acceduti al corso dopo l'inizio e sessioni di recupero del rendimento;
- Integrazione tra azioni formative, con laboratori tecnici e linguistici istituiti in parallelo alla formazione e collegate con le sessioni di recupero;
- Attività di coaching per incrementare le capacità dell'allievo nel definire una strategia professionale;
- Azioni per l'avvio di imprese che considerano la completezza delle dinamiche di un'azienda nascente;
- Attività di tutoraggio dedicato per 1000 ore per ogni corso.

### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Fondazione ITS PRIME è titolare del trattamento dei dati personali forniti, tali dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità connesse alla partecipazione/iscrizione a progetti formativi.

I dati personali potranno essere comunicati all'Ente preposto al trattamento degli stessi e alla Pubblica Amministrazione per le verifiche amministrative e contabili funzionali alla partecipazione ai progetti formativi.

I dati personali saranno trattati - anche attraverso sistemi automatizzati - con modalità strettamente necessarie alle finalità indicate nelle schede di iscrizione, da personale tecnico di provata e adeguata capacità, opportunamente informato e istruito per le operazioni di utilizzo dei dati descritti, ivi comprese eventuali operazioni di custodia dei dati e di presidio dei locali in cui sono conservati.

In relazione ai suddetti trattamenti è possibile esercitare i diritti previsti dalla legge.

Il diniego del consenso alla comunicazione dei dati personali a Fondazione ITS PRIME, così come il diniego del consenso al trattamento dei dati personali per le finalità connesse alla iscrizione/partecipazione, potrà impedire la partecipazione ai relativi progetti formativi.

Il titolare e responsabile del trattamento dei dati personali è Ludovica Fiaschi, indirizzo mail: [amministrazione@itsprime.it](mailto:amministrazione@itsprime.it)

### PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

È previsto un processo di gestione dei reclami ed eventuali disservizi che prende avvio dal ricevimento, via mail, del reclamo da parte del cliente/discente.

Il reclamo, dopo essere stato raccolto, viene registrato e trasmesso alle risorse individuate per la risoluzione. Le stesse si fanno carico di comunicare la risoluzione dello stesso al diretto interessato.

I reclami possono essere segnalati via e-mail all'indirizzo: [erminapesce@itsprime.it](mailto:erminapesce@itsprime.it) al referente Ermina Pesce. Ogni risoluzione sarà comunicata direttamente all'interessato via e-mail al termine della stessa entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Al medesimo indirizzo sopra riportato è possibile inviare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dei nostri servizi, i nostri studenti possono formulare tali proposte anche utilizzando i questionari di gradimento distribuiti durante i nostri percorsi formativi.

Firenze 24/05/2024

*La Presidente*

