

# ***CARTA QUALITÀ***

**Denominazione Organismo: DELTA FORMAZIONE S.R.L.**

**Estremi atto rilascio accreditamento: DD n. 886 del 28/01/2019**

**Codice accreditamento: OF 0121**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “DELTA FORMAZIONE S.R.L.” 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**

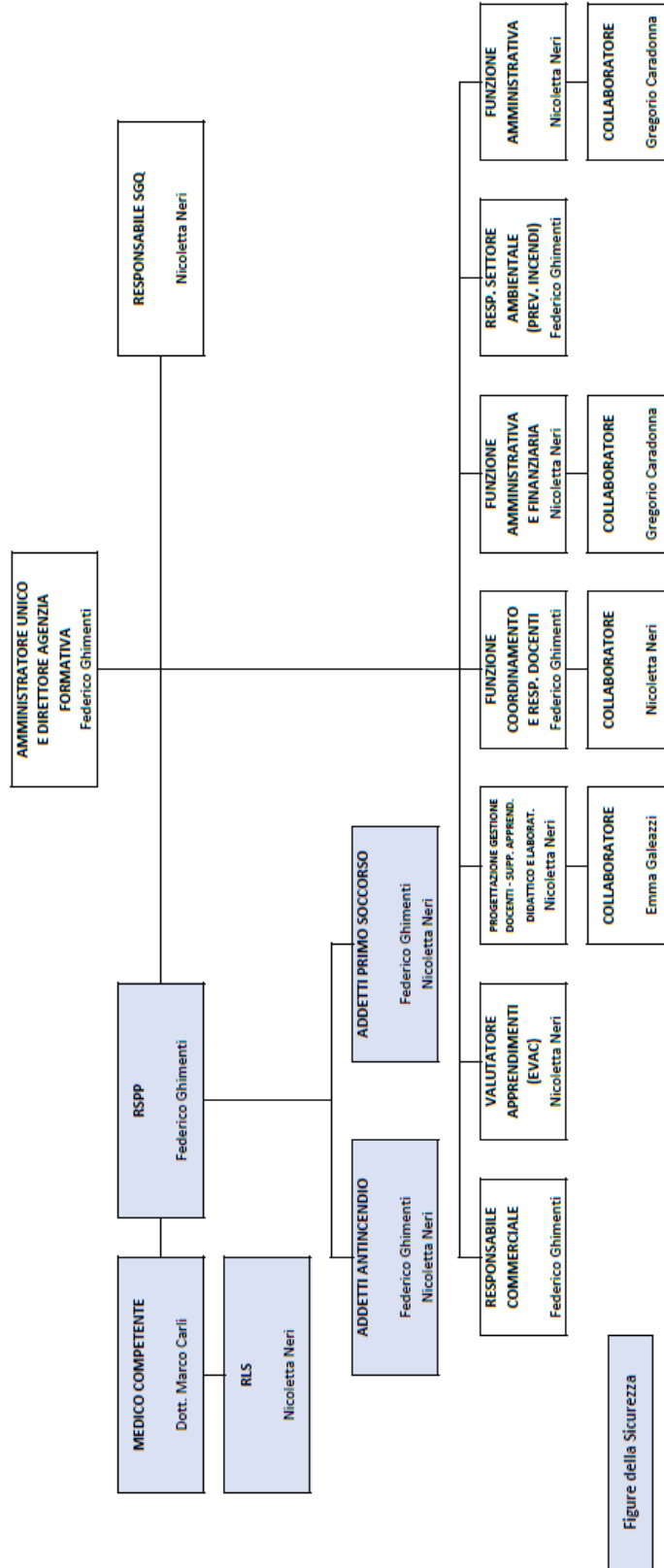


Figure della Sicurezza

**DIREZIONE:** Federico Ghimenti, [f.ghimenti@deltaformazione.com](mailto:f.ghimenti@deltaformazione.com)

**AMMINISTRAZIONE – AMM. FIN.:** Nicoletta Neri, [n.neri@deltaformazione.com](mailto:n.neri@deltaformazione.com)

**SEGRETERIA:** Emma Galeazzi, [corsi@deltaformazione.com](mailto:corsi@deltaformazione.com)

### ***ACCREDITAMENTO E QUALITÀ***

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** DD n. 886 del 28/01/2019

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO :** 30,00

**CERTIFICAZIONI QUALITÀ:** Standard adottato: ISO 9001 2015 n. certificato 14316 del 31/01/2022 per le seguenti attività: IAF 35,37 - Ente di Certificazione Certiquality s.r.l.

### ***POLITICA DELLE QUALITÀ***

L'agenzia formativa DELTA FORMAZIONE S.r.l., concepisce la formazione professionale come un processo educativo finalizzato alla crescita personale e professionale di ogni singolo allievo.

Il contesto competitivo nazionale e internazionale, ormai completamente globalizzato e soggetto a costanti trasformazioni del mercato, impone la capacità di tutta la struttura a seguire con grande attenzione le esigenze del cliente in un'ottica di soddisfazione del cliente, tramite innovazione e miglioramento continuo dei propri servizi formativi. La qualità dei servizi formativi offerti è un obiettivo prioritario, perseguito attraverso un sistema di progettazione e pianificazione oltre che di controllo; ciò si concretizza tramite: reperimento e selezione di docenti con competenze adeguate agli obiettivi da raggiungere; erogazione di corsi di qualità grazie ad un'adeguata analisi dei fabbisogni e precisa programmazione; erogazione di percorsi a ragazzi con contratti di Apprendistato.

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

**ORARIO DI APERTURA:** dal Lunedì al Venerdì in orario 8:30-12:30/14:00-18:00

**ORARIO ACCOGLIENZA:** dal Lunedì al Venerdì in orario 8:30-12:30/14:00-18:00

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU:** [www.deltaformazione.com](http://www.deltaformazione.com) , Facebook, Tel. 0571 34503

### ***CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE***

- Nr 1 Aula Formativa dotata di 20 postazioni, postazione docente, PC docente, proiettore, lavagna fogli mobili; ubicata in Santa Croce sull'Arno (PI) Via Giuseppe Viviani Nr 3; dal Lunedì al Venerdì in orario 8:30-12:30/14:00-18:00
- Materiali didattici: dispense cartacee e digitali, materiale multimediale

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

- Tutti i locali sono accessibili dal Lunedì al Venerdì in orario 8:30-12:30/14:00-18:00; tutti gli spazi sono pienamente accessibili anche da portatori di Handicap

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

Per iscriversi ai corsi è necessario compilare il modulo di iscrizione in ogni sua parte, sottoscriverlo e consegnarlo direttamente ai nostri uffici o inviarlo all'indirizzo e-mail [corsi@deltaformazione.com](mailto:corsi@deltaformazione.com). Si intenderà perfezionata nel momento in cui Delta Formazione S.r.l. avrà dato conferma per via telefono o e-mail.

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

Il pagamento dovrà essere effettuato contestualmente all'iscrizione a mezzo:

- assegno bancario non trasferibile o circolare intestato a DELTA FORMAZIONE S.r.l. oppure
- bonifico bancario da effettuarsi su c/c intestata a DELTA FORMAZIONE S.r.l. indicando in causale il nome del corso.

E' possibile richiedere la restituzione della quota d'iscrizione versata se il recesso avviene entro 15 giorni precedenti l'inizio del corso. Dopo tale termine non è previsto alcun rimborso e l'importo dovuto verrà fatturato. E' prevista comunque la facoltà di sostituire il partecipante con altro nominativo. La disdetta dovrà essere comunicata tempestivamente alla segreteria didattica almeno 3 giorni prima dell'inizio del corso, salvo eccezioni.

DELTA FORMAZIONE S.r.l. si riserva la facoltà di:

- rinviare o annullare il corso programmato dandone comunicazione via fax o e-mail ai partecipanti entro 3 giorni lavorativi prima della data di inizio del corso, salvo eccezioni; in tal caso suo unico obbligo è provvedere al rimborso dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri.

- rinviare o annullare il corso programmato per mancato raggiungimento del numero minimo degli iscritti. In tal caso trascorsi 3 mesi dalla data presunta di avvio provvederà alla restituzione dell'importo ricevuto senza ulteriori oneri.
- di modificare, per esigenze organizzative, il programma o la sede del corso e/o sostituire i docenti sopra indicati con altri docenti di pari livello professionale.

### ***MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI***

I nostri percorsi formativi prevedano il rilascio di varie tipologie di attestazione che variano in base al percorso frequentato:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di frequenza
- certificazione delle competenze

Gli attestati vengono rilasciati rispettando le modalità e tempistiche dettate dagli standard regionali.

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

La nostra agenzia formativa offre inoltre i seguenti servizi:

- Tutoraggio personalizzato per la compilazione di piani di formazione, voucher formativi, elaborazione curriculum vitae
- Orientamento ai soggetti inoccupati e disoccupati relativamente ai corsi organizzati
- Analisi dei fabbisogni formativi e progettazione di piani formativi individuali o aziendali, volti all'organizzazione di percorsi di formazione.

### ***TRATTAMENTO DATI PERSONALI***

Verranno richiesti dati personali che verranno registrati nell'archivio di gestione del servizio di formazione.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato tramite l'ausilio di mezzi elettronici, è diretto esclusivamente all'attività di formazione. All'interessato è riconosciuto l'esercizio dei diritti di cui al D.Lgs. 196/2003, all'Art. 13 GDPR 679/16 e al D.Lgs 101 del 2018.

Tutti i dati in nostro possesso verranno trattati ai sensi del D.Lgs 196/2003, dell'Art. 13 GDPR 679/16 e del D.Lgs 101 del 2018.

In base all'attuale normativa sulla privacy viene garantito il diritto alla riservatezza e l'immediata cancellazione su richiesta dell'utente.

Il responsabile del trattamento dei dati personali è: FEDERICO GHIMENTI

### ***PREVENZIONE DEI DISSERVIZI***

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

- [info@deltaformazione.com](mailto:info@deltaformazione.com) referente: Nicoletta Neri
- modalità di comunicazione: Gli utenti potranno segnalare in maniera informale eventuali disservizi, problematiche o difformità rispetto a quanto indicato nella presente Carta di Qualità tramite posta elettronica
- modalità e tempistiche di risposta: Delta Formazione si impegna a rispondere all'utente entro 2 giorni dalla segnalazione.
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: Delta Formazione si impegna a risolvere tale disservizio rispondendo all'utente entro 10 giorni dalla segnalazione.
- Delta Formazione dà possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione attraverso mail [info@deltaformazione.com](mailto:info@deltaformazione.com) , Pagina Facebook Delta Formazione

Data ultima revisione 28 Agosto 2025

F.to *Federico Ghimenti*