

## Carta qualità

### Denominazione Organismo ITINERA FORMAZIONE

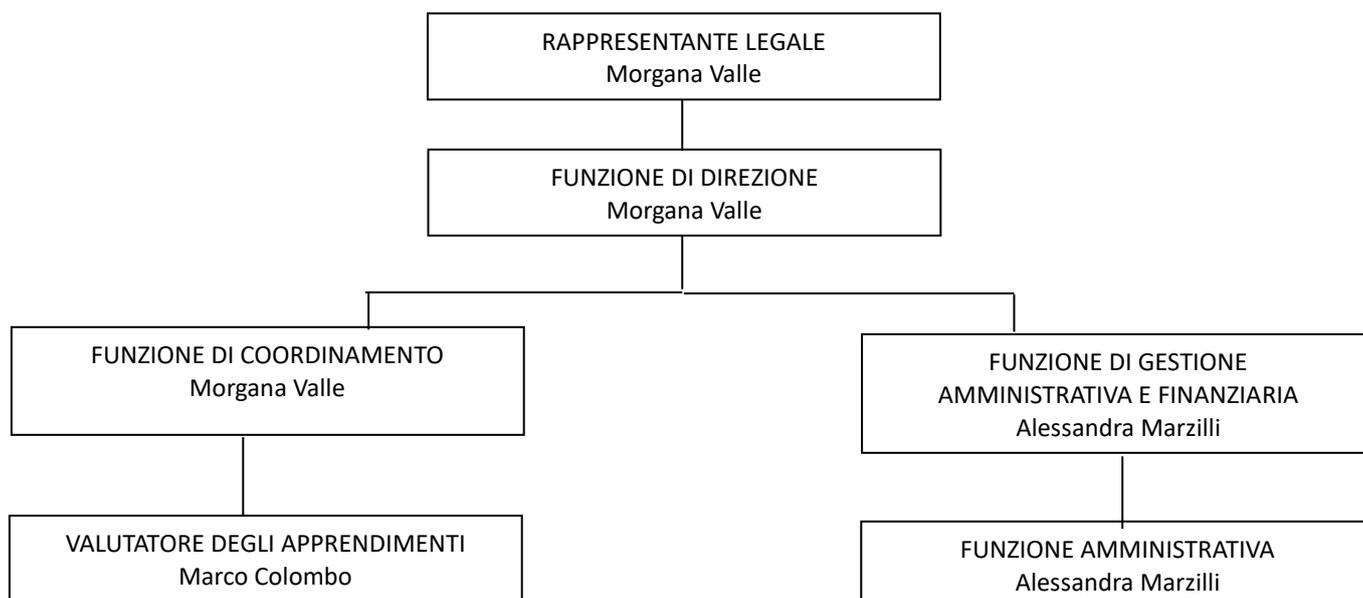
**Estremi atto rilascio accreditamento Decreto n.19396 del 06-12-2018**  
**Codice accreditamento OF0049**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “ITINERA FORMAZIONE” 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

(inserire Organigramma dell’Organismo)



**DIREZIONE:** Morgana Valle, [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info)

**AMMINISTRAZIONE:** Alessandra Marzilli, [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info)

**SEGRETERIA:** Alessandra Marzilli, [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info)

## **ACCREDITAMENTO E QUALITA'**

**ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA:** Decreto n.19396 del 06-12-2018

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

**PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 30**

**CERTIFICAZIONI QUALITA':** ISO 9001/ UNI EN ISO 9001:2015, Certificato n. IT13/0635.01, Ente di Certificazione SGS

## **POLITICA DELLE QUALITA'**

ITINERA FORMAZIONE nell'ambito dell'erogazione di servizi di progettazione e realizzazione di interventi formativi ha definito la seguente Politica Qualità: riconoscere e dare risposta al bisogno formativo, puntando sulla soddisfazione delle esigenze del cliente e sul miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti offerti. Itinera Formazione svolge: Attività di formazione a vari livelli, in particolare occupandosi della progettazione e della realizzazione di percorsi formativi e di attività ad essi collegati; Progettazione e realizzazione di seminari/interventi/iniziativa di supporto all'azione formativa; Attività progettazione, di sostegno e/o di conduzione per corsi nelle formazioni aziendali finalizzate; Organizzazione di servizi per associazioni, categorie e centri che perseguono finalità che coincidono con gli scopi dell'Associazione; Realizzazione e produzione di supporti informativi per lo svolgimento, la promozione e la divulgazione di eventi/manifestazioni/iniziativa su temi specifici collegati e collegabili all'azione formativa. Progettazione e realizzazione di interventi per scuole medie e superiori: alternanza scuola lavoro, terza area, anno professionalizzante, orientamento, ecc..

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO:**

**ORARIO DI APERTURA** Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

**ORARIO RICEVIMENTO** Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

**INFORMAZIONI REPERIBILI SU** [www.itinera-formazione.info](http://www.itinera-formazione.info)

## **CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE**

descrizione delle caratteristiche di:

**AULE FORMATIVE** n. 1 aula formativa di mq 26 ubicata al terzo piano dell'edificio sito in via Borra 35 Livorno, fruibile negli orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi.

**ATTREZZATURE TECNICHE** PC, stampanti, scanner, videoproiettore, ubicati presso la sede sopra indicata e fruibili negli orari di apertura e comunque in base al calendario dei corsi.

**MATERIALI DIDATTICI** Dispense cartacee, digitali, moduli FAD.

## **ACCESSIBILITA' AI LOCALI**

L'aula formativa, nonché uffici e servizi, sono accessibili secondo orari di apertura e ricevimento attraverso scale, ascensori. Sono altresì fruibili da parte di eventuali portatori di handicap attraverso montascale mobile.

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

L'iscrizione ai corsi è possibile tramite compilazione del modulo presente negli uffici e sul sito internet. Il suddetto modulo deve essere consegnato a mano o spedito per posta raccomandata entro i termini di scadenza.

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

I corsi a catalogo possono essere pagati mediante bonifico bancario. E' prevista la possibilità di pagamenti dilazionati, in base alla durata e tipologia del corso.

E' attribuita al partecipante la facoltà di recedere dal contratto, e quindi alla iscrizione al corso, entro e non oltre 10 (dieci) giorni prima dell'inizio dello stesso, anticipando la decisione del recesso tramite e-mail all'indirizzo [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info) e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite PEC [itinera@pec.itinera.info](mailto:itinera@pec.itinera.info). L'Agenzia si impegna in questo caso a restituire la somma versata come anticipo entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso. Qualora tale comunicazione avvenga successivamente alla data indicata, la quota versata a titolo di anticipo non sarà restituita. In caso di dimissioni successive all'inizio del corso, il partecipante non otterrà rimborso delle quote versate secondo le modalità previste dall'Agenzia. Solo in caso di impedimento grave e comprovato da debita certificazione, al partecipante verrà restituita la quota pari al 50% di quanto al momento versato.

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

Itinera Formazione si impegna a comunicare agli allievi in maniera inequivocabile, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Le tempistiche di rilascio e la validità delle attestazioni rispettano le normative vigenti.

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

Per i corsi finanziati è previsto l'accompagnamento, il bilancio delle competenze e l'orientamento in ingresso, in itinere e in uscita.

## **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

I dati sono archiviati in banche dati informatiche e in archivi cartacei accessibili soltanto al personale addetto all'organismo formativo e trattati secondo le normative vigenti ai soli fini dell'organizzazione e della gestione delle attività formative.

- nominativo del responsabile del trattamento dati: Morgana Valle

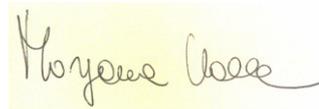
## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

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

- nominativo del referente e recapito mail Morgana Valle, [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info)
- modalità di comunicazione: tramite PEC [itineriformazione@pec.it](mailto:itineriformazione@pec.it) o raccomandata
- modulistica per comunicazione del disservizio
- modalità e tempistiche di risposta: Le risposte verranno date in base alla tipologia del disservizio riscontrato e comunque entro 7 giorni lavorativi
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi: le misure di risoluzione sono connesse alla tipologia del disservizio riscontrato, che comunque verrà risolto entro 10 gg lavorativi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione: mediante questionario di gradimento

Data ultima revisione 16/02/2022

Firma

A handwritten signature in black ink on a light yellow background. The signature appears to read "Morgana Valle".