



# Carta della Qualità dei servizi

## ❖ **PREMESSA**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che **Ti Forma S.r.l.** assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

*L'Amministratore Delegato 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.*

## ❖ **PRESENTAZIONE**

Ti Forma S.r.l. esegue e verifica attività di **progettazione ed erogazione di servizi di formazione e di consulenza** ad enti pubblici e soggetti privati.

Nata nel 1995, attualmente la struttura organizza e gestisce i seguenti servizi:

- seminari, workshop e convegni;
- programmi di formazione continua e percorsi formativi collettivi e individuali;
- progetti di formazione finanziata (con fondi nazionali e regionali e con fondi interprofessionali);
- consulenza e assistenza nelle principali aree della gestione e dell'amministrazione dell'impresa.

La missione istituzionale di Ti Forma è quella di essere un punto di riferimento nel settore della formazione e della consulenza nell'ambito delle public utilities. Per questo, si è sempre impegnata per l'ottimizzazione dei servizi resi, ottenendo risultati sempre migliori sotto il profilo sia economico, sia di soddisfazione delle esigenze dei clienti in termini di qualità, affidabilità, tempestività, puntualità e flessibilità.

L'Azienda si propone di continuare nella strada del miglioramento della qualità, sviluppando ed applicando in modo manageriale un sistema di organizzazione aziendale in accordo alla UNI EN ISO 9001 e ponendosi nell'ottica di allargare l'offerta di servizi, al fine di rispondere sempre meglio alle richieste dei clienti e di perseguire la loro piena soddisfazione.

## ❖ **I SERVIZI OFFERTI**

### ***Formazione finanziata - Corsi chiavi in mano***

Attraverso il monitoraggio continuo di tutte le opportunità di finanziamento presenti sul mercato, Ti Forma è in grado di proporre la progettazione e la realizzazione di piani formativi per aziende e singoli (voucher) nelle aree tematiche di interesse, in particolare: organizzazione e risorse umane, legale, amministrazione e controllo, salute e sicurezza, ambiente, ICT, comunicazione e marketing, tecnica specialistica per il comparto delle public utilities. Ti Forma fornisce un servizio completo, dall'analisi e valutazione dei fabbisogni alla progettazione e predisposizione dei piani formativi alla gestione dell'intero processo di erogazione e monitoraggio della formazione, fino alla valutazione e alla rendicontazione finale.

### ***Formazione interaziendale - Corsi, seminari e convegni***

Ti Forma risponde alle esigenze dei clienti attraverso una continua programmazione di seminari di aggiornamento, corsi di formazione specialistica e manageriale.

Questi interventi, che si svolgono a Firenze e su tutto il territorio nazionale, sono occasioni di confronto e dibattito tra realtà aziendali spesso simili, da qui il termine "interaziendale" e si caratterizzano per tempestività, concretezza e un'organizzazione efficiente.

### ***Formazione in house - Corsi su misura***

Per realizzare un rapido adeguamento delle competenze e lo sviluppo professionale del personale operativo e di coordinamento, del middle e top management Ti Forma è in grado di predisporre interventi personalizzati con forte contestualizzazione rispetto all'ambito lavorativo e all'Organizzazione

La formazione presso la sede dell'azienda garantisce coerenza, flessibilità e un'offerta ricca e diversificata che si articola per aree tematiche, all'interno delle quali prevede percorsi modulari: da attività più strutturate e complesse a brevi corsi monotematici; dalla formazione tradizionale in aula a esperienze più avanzate e innovative come l'outdoor training, il coaching individuale e il team coaching.

### La Consulenza

Ti Forma si propone come partner per servizi di consulenza caratterizzati da una forte personalizzazione sulle specifiche esigenze del cliente, da metodologie aggiornate e innovative e dalla concretezza per tradurre tutte le conoscenze in pratica.

Il network di professionisti è in grado di affrontare con successo tutte le aree tematiche comprese quelle contingenti che derivano dalla continua evoluzione normativa e dagli inevitabili mutamenti organizzativi dei contesti aziendali.

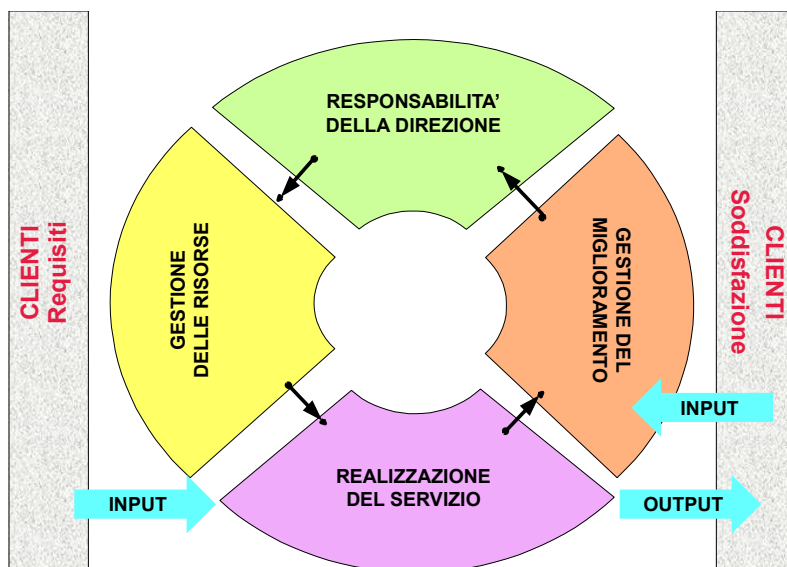
### ❖ POLITICA DELLA QUALITA'

Ti Forma adotta un approccio alla Qualità dichiarato negli indirizzi strategici e negli impegni e obiettivi operativi, perseguiti attraverso una conduzione per processi. Ti Forma si propone di:

- fornire servizi che soddisfino le esigenze dei clienti, favorendo l'instaurarsi di un clima di fiducia nei confronti dell'Azienda ed una positiva percezione della sua immagine;
- migliorare l'efficienza interna attraverso un'organizzazione flessibile.

In termini operativi l'Azienda si impegna nel soddisfare le seguenti condizioni:

- efficace comunicazione con i Clienti, migliorando costantemente i tempi ed i mezzi a disposizione, con particolare attenzione all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche;
- comunicazione all'esterno della politica e delle strategie aziendali in materia di qualità, attraverso uno stretto dialogo con le Public Utilities e gli Enti locali, i Soci proprietari e i Clienti in generale;
- motivazione del personale, attraverso un miglioramento della comunicazione interna, il coinvolgimento del personale sulle politiche di qualità, la programmazione di attività di formazione permanente;
- ricorso a fornitori e collaboratori qualificati per gli aspetti legati alla qualità dei servizi erogati.



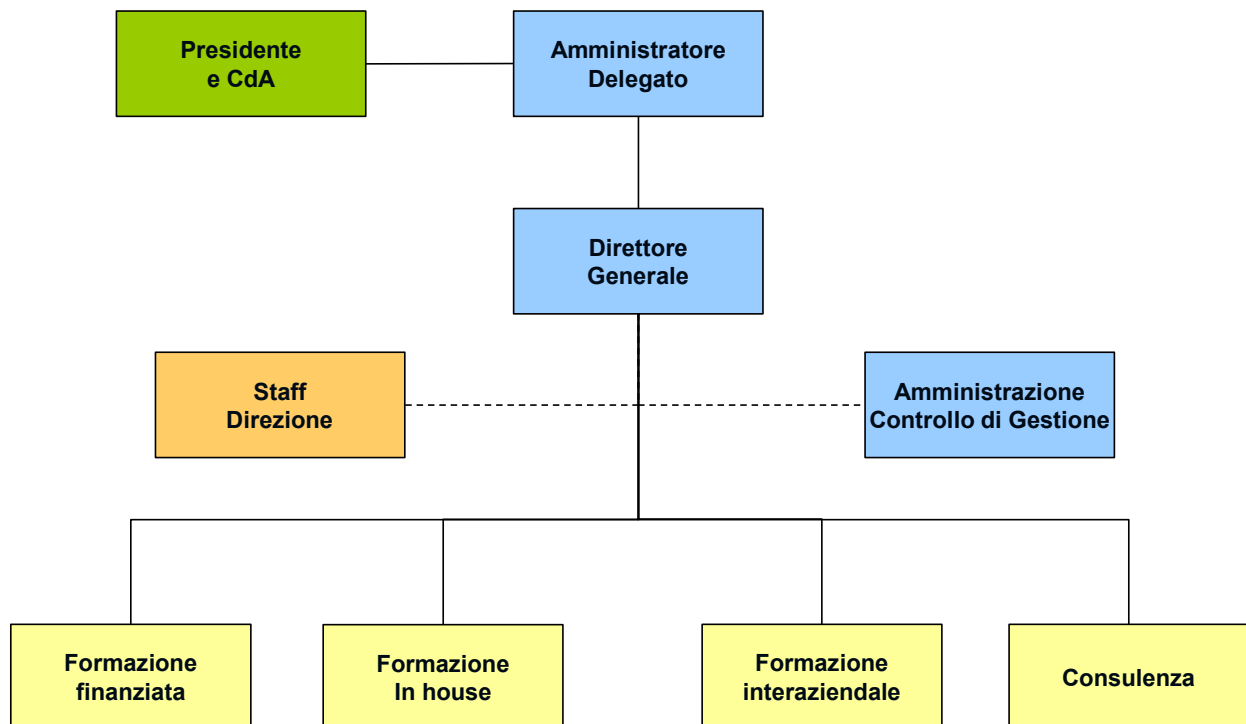
Il Sistema di Gestione della Qualità dovrà creare le condizioni per il perseguimento degli obiettivi definiti, attraverso il costante monitoraggio di:

- soddisfazione del Cliente in conformità agli standard ed all'etica professionale;
- perseguimento della trasparenza della Qualità del servizio verso i Clienti;
- miglioramento dei processi interni con il target del raggiungimento della massima efficienza del servizio.

Gli strumenti attraverso il quale viene attuato il monitoraggio sono:

- analisi dei risultati derivati da indagini di soddisfazione della Clientela;
- analisi della tipologia di reclami ricevuti dai clienti e delle modalità di gestione degli stessi;
- analisi programmate su parametri di controllo del Sistema di Gestione della Qualità;
- analisi dei risultati delle azioni formali di miglioramento, gestite da appositi Gruppi di Miglioramento costituiti dallo Staff Direzione.

## ❖ ORGANIGRAMMA



**Amministratore Delegato e Direttore:** Mirko Neri – [direzione@tiforma.it](mailto:direzione@tiforma.it)

**Amministrazione:** Ilaria Monini – [imonini@tiforma.it](mailto:imonini@tiforma.it)

**Segreteria:** [info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it)

## ❖ ACCREDITAMENTO E QUALITA'

- ⇒ Ti Forma è accreditata per la formazione finanziata e riconosciuta col codice **OF0022** (Decreto Regione Toscana n° 17176 del 30/10/2018).
- ⇒ La società ha un sistema di gestione per la qualità certificato **ISO 9001:2015** per i settori EA 37 e EA 35, con certificato n° 9006, ente di certificazione Certiquality
- ⇒ Inoltre Ti Forma è Provider nazionale per il rilascio dei Crediti Formativi Permanenti (CFP) presso il Consiglio Nazionale degli Ingegneri, il Consiglio Nazionale degli Architetti, il Consiglio Nazionale degli Chimici.
- ⇒ Infine, Ti Forma è Ente accreditato dal Ministero della Salute come Provider ECM.

## ❖ ACCESSO AI LOCALI E CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

La sede di Ti Forma è situata a Firenze in via Giovanni Paisiello 8.

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì con orario 8,30-13,30 / 14,30-17,30

Per informazioni o appuntamenti telefonare al numero 055210755 selezionando l'opzione di interesse oppure inviare una email a [info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it) oppure consultare il sito [www.tiforma.it](http://www.tiforma.it).

La sede è dotata di 3 aule formative, fruibili all'interno dell'orario di apertura, con le seguenti dimensioni e caratteristiche tecniche:

- Aula mq 33,00 - 13 postazioni
- Aula mq 47,00 - 19 postazioni
- Aula mq 49,00 - 25 postazioni

Oltre alla rete wi-fi, tutte le aule hanno la connessione ad internet e sono dotate di lavagna a fogli mobili, videoproiettore, postazione per il docente (completa di tavolo e personal computer collegato ad una stampante di rete).

Sempre presso la sua sede, Ti Forma dispone di n° 16 HP Probook dotati di webcam, con i quali è in grado di attrezzare l'aula formativa a laboratorio informatico.

L'accesso alle aule formative è consentito agli utenti come da programmazione di ciascuna attività formativa. L'accesso facilitato per i portatori di handicap è possibile dall'ingresso situato al n° 12 di via Paisiello - all'interno del quale possono parcheggiare nel posto a loro riservato - ed arrivare alle aule tramite apposite rampe di accesso e idoneo ascensore.

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

I percorsi formativi erogati da Ti Forma prevedono il rilascio delle seguenti tipologie di attestazione:

- qualifiche professionali, certificazione delle competenze, dichiarazione degli apprendimenti;
- attestati di frequenza;
- attestati di abilitazione;
- attestati con l'indicazione dei CFP (crediti formativi permanenti).

Gli attestati vengono rilasciati al termine del corso a seguito della verifica della presenze e/o dell'idoneità dei partecipanti.

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

Per i percorsi indirizzati a "non occupati" Ti Forma svolge una significativa attività di orientamento tesa a supportare i partecipanti nell'inserimento nel mondo del lavoro.

Per i partecipanti sarà possibile incontrarsi periodicamente con i tutor ed i docenti anche al di fuori dell'orario di lezione. Si prevedono inoltre incontri individuali in itinere prima dello *stage* in modo da verificare oltre allo status motivazionale, anche le competenze acquisite in modo da poter meglio determinare gli abbinamenti con le aziende destinatarie.

Una volta attivati gli stage, il tutor di Ti Forma contatterà e visiterà periodicamente i tirocinanti per valutare il loro operato (in accordo con il tutor aziendale) e verificare se le attività svolte dallo stagista sono coerenti con gli obiettivi dello stage.

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

Le iscrizioni da farsi tramite apposita scheda possono essere effettuate secondo le indicazioni specificate nelle brochure di ciascun corso (online, fax, email, a mano). La scheda contiene il riferimento al corso e deve essere compilata con i dati dei partecipanti e dell'eventuale azienda di appartenenza.

Per i corsi di formazione finanziata, le iscrizioni devono essere effettuate secondo le procedure di gestione e la modulistica di ciascun ente finanziatore.

#### ❖ **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Ti Forma, in qualità di Titolare del trattamento, tutela la riservatezza dei dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

A tal fine mette in pratica policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che sono riconosciuti dalla normativa applicabile.

Il Titolare ha nominato un Data Protection Officer (DPO) che può essere contattato per domande sulle policy e le prassi adottate all'indirizzo [dpo@tiforma.it](mailto:dpo@tiforma.it).

L'informative complete sono disponibili al link <http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie>

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

Il pagamento può essere effettuato con bonifico bancario, oppure con assegno bancario non trasferibile oppure in contanti.

L'eventuale disdetta di partecipazione può essere comunicata solo in forma scritta (a mezzo fax o e-mail) ai riferimenti di Segreteria organizzativa indicati nella scheda, entro 7 giorni dallo svolgimento del corso. Oltre questo termine, è prevista la fatturazione dell'intera quota. La mancata partecipazione non dà diritto alla restituzione del corrispettivo. In caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, il corso sarà rinviato e/o annullato. Il Cliente che avrà già versato la quota di iscrizione sarà totalmente rimborsato. L'evento deve considerarsi confermato, salvo diversa comunicazione da parte di Ti Forma.

#### ❖ PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati, Ti Forma auspica il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli utenti, che potrà avvenire verbalmente oppure attraverso posta elettronica all'indirizzo [info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it)

Il contributo degli utenti sarà finalizzato sia al potenziamento della qualità dei servizi che alla prevenzione o segnalazione di eventuali disservizi o difformità rispetto a quanto indicato nella presente Carta.

I reclami saranno valutati dai Responsabili delle Aree di business e trasmessi al Direttore. Quest'ultimo o un suo delegato, risponderà in forma scritta a chi ha segnalato il reclamo entro e non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio, se ritenuto legittimo.

Referente: Ufficio Qualità email [info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it)

Data ultima revisione: 16/05/2019

