Carta della Qualità dei servizi

Ti Forma s.r.l. - Via Giovanni Paisiello, 8 50144 Firenze – email info@tiforma.it
tel 055210755 – fax 055291715 – PEC tiforma@boxpec.it – web www.tiforma.it
C.F. P.IVA e Registro Imprese 04633850484 – Codice Univoco M5UXCR1
REA Firenze 467115 - Capitale Sociale: Euro 172.884,50 i.v.

❖ 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 è una società di formazione e consulenza per aziende pubbliche e private, enti, professionisti e inoccupati. Opera sul territorio toscano e nazionale da quasi 30 anni.
Nel corso del tempo è diventata un punto di riferimento per la crescita professionale, l'acquisizione e il consolidamento di nuove competenze per ogni tipo di organizzazione, con una forte specializzazione per il settore dei servizi pubblici locali, progettando soluzioni per le aziende, erogando percorsi formativi per apprendisti e giovani inoccupati.
Ti Forma elabora progetti formativi e ne gestisce l'intero processo con qualità e tempestività, ammortizzando i costi e massimizzando la flessibilità: dalla rilevazione e analisi dei fabbisogni alla redazione dei piani fino alla rendicontazione finale.
Organizza seminari di aggiornamento e corsi di alta formazione specialistica e manageriale stimolando il confronto costruttivo tra diverse realtà aziendali.
Garantisce un supporto qualificato e una consulenza altamente professionale, personalizzabile, multidisciplinare.

❖ I SERVIZI OFFERTI

Ti Forma è in grado progettare e realizzare interventi formativi per aziende e singoli in numerose aree tematiche di interesse, in particolare: organizzazione e risorse umane, pianificazione, amministrazione e controllo, sistemi di gestione, compliance e appalti, sviluppo competenza manageriali e abilità personali, salute e sicurezza, comunicazione e marketing, , innovazione e digitalizzazione, sostenibilità ambientale, sociale ed economica, 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 finanziata
Ti Forma è un'agenzia accreditata dalla Regione Toscana e dai principali fondi interprofessionali paritetici, per questo ha la possibilità di accedere ai finanziamenti destinati alle aziende e alle persone.
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.

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, in presenza o in videoconferenza, 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, partendo da un'attenta analisi della richiesta.

Formazione e-learning

Ti Forma ha ampliato la sua offerta formativa dotandosi di infrastrutture e competenze per l'erogazione di formazione a distanza; ad oggi Ti Forma possiede:

- Una piattaforma e-learning raggiungibile all'indirizzo **https://tiforma.academy**
- Un sistema di videoconferenze con 9 aule virtuali che consente la partecipazione interattiva tra partecipanti e docente, il tracciamento delle presenze, l'idoneità della verifica di apprendimento e il feedback del corso: requisiti che hanno reso la formazione on line equivalente all'aula;
- Un catalogo di corsi e-learning in modalità asincrona fruibile dai partecipanti su richiesta.

Ti Forma è in grado di realizzare prodotti e-learning personalizzati e assistenza continua all'utente.

Consulenza

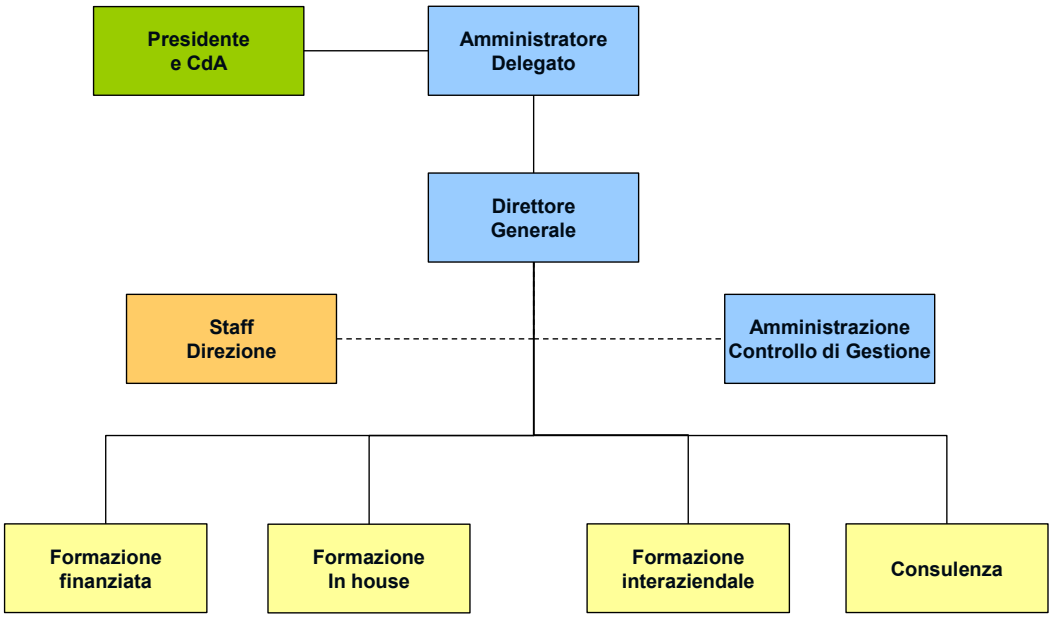
Ti Forma, grazie a un network di professionisti altamente affidabili, offre molteplici servizi di consulenza ed è in grado di affrontare con successo le sfide contingenti derivanti dalla continua evoluzione normativa e dai mutamenti organizzativi aziendali. L'esperienza pluriennale si basa su solide fondamenta, ed è caratterizzata dai seguenti punti di forza: personalizzazione, analisi accurata e monitoraggio costante, qualità dei consulenti.

❖ POLITICA DELLA QUALITA'

Ti Forma adotta un approccio alla Qualità che si basa su una gestione per processi e un'analisi del rischio, consentendo all'organizzazione di identificare potenziali deviazioni dei processi e implementare controlli preventivi per ridurre al minimo gli impatti negativi, nonché per cogliere al meglio le opportunità derivanti dall'analisi del contesto interno ed esterno dell'azienda. Il Sistema di Gestione della Qualità intende raggiungere gli obiettivi definiti, attraverso il costante monitoraggio della soddisfazione del Cliente, il perseguimento della trasparenza della qualità del servizio e il miglioramento dei processi interni. 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 di miglioramento, gestite da Gruppi appositamente costituiti

❖ ORGANIGRAMMA



Amministratore Delegato e Direttore: Mirko Neri - direzione@tiforma.it
Amministrazione: Ilaria Monini - imonini@tiforma.it e Guido Sganga - gsganga@tiforma.it
Segreteria: 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).
- ⇨ PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO – **30**
- ⇨ 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
- ⇨ Ti Forma è Provider nazionale per il rilascio dei Crediti Formativi Permanenti (CFP) presso il Consiglio Nazionale degli Ingegneri
- ⇨ 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 055.210755 selezionando l'opzione di interesse oppure inviare una email a info@tiforma.it oppure consultare il sito www.tiforma.it o il profilo Linkedin Ti Forma.
La sede è dotata di 2 aule formative, fruibili all'interno dell'orario di apertura, con le seguenti dimensioni e caratteristiche tecniche:

- Aula 1 - mq 47,00 - 19 postazioni
- Aula 2 - mq 49,00 - 25 postazioni

Oltre alla rete wi-fi, 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).
L'aula 2 è inoltre dotata di Monitor hi-end interattivo NEW - Line, con schermo tattile e carrello
I partecipanti ai corsi potranno usufruire di materiali didattici appositamente progettati sia su supporto cartaceo che multimediale.
E' disponibile su richiesta dei Clienti il catalogo dei Moduli E-learning realizzati da Ti Forma.
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.

❖ CARATTERISTICHE DELLA FORMAZIONE E-LEARNING

Per l'erogazione della formazione e – learning Ti Forma dispone di piattaforma di proprietà, raggiungibile all'indirizzo https://tiforma.academy .
L'accesso alla piattaforma è consentito con credenziali ai soli utenti registrati.
La Piattaforma è realizzata con tecnologia LMS Moodle, con interfaccia semplice ed intuitiva, garantisce un adeguato set di strumenti per l'insegnamento e per l'apprendimento.
Per la formazione e- learning in modalità sincrona, Ti Forma dispone delle licenze necessarie per la creazione e la gestione degli incontri in videoconferenza su piattaforma Zoom e Teams.
Le piattaforme utilizzate sono in grado di produrre reportistica automatica di tracciamento delle presenze.

❖ 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.

❖ 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.

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

❖ 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
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

Data ultima revisione: 21/02/2024

Firma _____