

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione TEKNOFORM SRL

Estremi atto rilascio accreditamento Decreto 604 del 21/01/2019

Codice accreditamento OF0114

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “TEKNOFORM SRL” 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

Presidente del CDA – Rappresentante dell’impresa: Tiribilli Lucia

Vice Presidente del CDA: Vigni Susanna

Consigliere: Masciadri Mario

Consigliere: Balsotti Francesco

Consigliere: Cenci Gabriele

Dipendente: Barbieri Dorothy

Dipendente: Pomerani Cassandra

DIREZIONE: Pampaloni Giacomo, teknoform@teknoform.it

AMMINISTRAZIONE: Francesco Balsotti, francesco@professionistisicurezza.com

SEGRETERIA: Dorothy Barbieri, teknoform@teknoform.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA’

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: decreto 604 del 21/01/2019.

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Riconosciuta e Accredito per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : 18

CERTIFICAZIONI QUALITA’: Standard adottato UNI EN ISO 9001:2015, certificato n° H00510-R4,
Ente di Certificazione CERTITALIA

POLITICA DELLE QUALITA'

TEKNOFORM si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente, inteso sia come utente/corsista che come Organismo Finanziatore. La soddisfazione del personale interno dell'azienda è perseguita attraverso momenti di aggiornamento e verifica sugli argomenti correlati al servizio formativo offerto. Le esigenze/aspettative del cliente vengono rilevate e costantemente monitorate attraverso una spiccata sensibilità ed attenzione alle innovazioni del settore ed alle professionalità richieste dal mercato di riferimento, la raccolta e l'analisi di questionari di Customer Satisfaction, una continua dinamicità progettuale ed attraverso il raggiungimento degli obiettivi stabiliti contrattualmente. La centralità del cliente è fondamentale per il successo della società TEKNOFORM. Diventa strategica pertanto la completa conoscenza dei suoi bisogni in modo da realizzare offerte formative sempre rispondenti alle sue esigenze ed in grado di assicurare ed accrescere la sua soddisfazione.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA E RICEVIMENTO:

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

INFORMAZIONI REPERIBILI SUL SITO www.teknoform.it e sulla pagina facebook: Teknoform

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULA FORMATIVA

L'Agenzia dispone di un aula formativa di circa 55 mq, posta interamente al piano terra, accessibile da ampio parcheggio privato, facilmente raggiungibile dalla SGC FI-PI-LI dall'uscita Santa Croce sull'Arno o da quella di Montopoli V/A, è ubicata in Castelfranco di Sotto (PI) Via Usciana n°132.

L'orario di fruizione dell'aula va dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

E' possibile, su richiesta del cliente, effettuare corsi anche nella giornata del sabato ed in orari diversi da quelli sopra indicati.

ATTREZZATURE TECNICHE

I locali della nostra Agenzia Formativa sono dotati di videoproiettore, pc, stampante, computer portatile a disposizione dei docenti, impianto di condizionamento e riscaldamento, lavagna a fogli mobili, impianto audio, sedie e tavoli per docenti e discenti. Tali attrezzature sono fruibili dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 e nella giornata del sabato ed in orari diversi da quelli indicati su richiesta del cliente.

MATERIALI DIDATTICI

All'inizio di ogni corso vengono consegnate ai discenti le dispense cartacee, contenute in una cartellina insieme ad alcuni fogli per prendere gli appunti ed una penna.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

(indicare quali aule/laboratori/spazi comuni sono accessibili - orario e modalità - e indicazione sulla fruibilità anche da portatori di handicap)

L'aula, l'ingresso/accettazione, l'ufficio ed i servizi igienici sono posti interamente al piano terra, accessibile da ampio parcheggio privato, ubicata in Castelfranco di Sotto Via Usciana n°132, l'orario di fruizione è dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. E' possibile, su richiesta del cliente, effettuare corsi anche nella giornata del sabato ed in orari diversi da quelli sopra indicati.

L'aula è accessibili ai portatori di handicap.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni ai corsi possono essere effettuate contattando telefonicamente la segreteria al numero 0571/1962649 oppure inviando una mail all'indirizzo teknoform@teknoform.it. Le domande di iscrizione compilate e firmate possono essere consegnate a mano, inviate per fax allo 0571/1962652 oppure inviate per posta o all'indirizzo mail sopra citato.

L'Agenzia si riserva la facoltà di prorogare il termine di iscrizione al corso fino al raggiungimento del numero degli allievi previsti e di non dare l'avvio all'attività formativa qualora non si raggiungesse il numero di allievi minimo previsto.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Il pagamento della quota di iscrizione può essere effettuato tramite bonifico bancario, con assegno e contanti. Su richiesta è possibile prevedere pagamenti dilazionati.

Ogni partecipante ha il diritto di recedere in base a quanto stabilito dall'art.1373 del Cod. Civ. Le rinunce dovranno pervenire per iscritto almeno 10 giorni prima dell'inizio del corso, tramite raccomandata A/R oppure per PEC (teknoform@pec.teknoform.it) oppure per fax al numero 0571196252. In tal caso non verrà trattenuto/fatturato alcunché. In caso contrario verrà trattenuto/fatturato il 100% della quota.

Nel caso di revoca del riconoscimento da parte della Regione Toscana il partecipante al corso può recedere dal corso e ottenere la restituzione della somma versata (DGR 1295/2016).

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

Impegno verso l'utenza, a comunicare 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 attestazioni vengono rilasciate a seguito del pagamento del corso.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

La nostra agenzia formativa offre ai propri clienti una attenta analisi dei fabbisogni formativi aziendali volti alla progettazione di piani formativi, anche completamente finanziabili mediante risorse pubbliche e Fondi interprofessionali.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Responsabile del trattamento dei dati dell'Agenzia è la Dott.ssa Lucia Tiribilli.

I dati vengono trattati attraverso banche dati informatiche ed archivi cartacei. Tali dati sono accessibili solo al personale incaricato dalla Teknoform SRL.

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

Per la segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità si prega di contattare, sia telefonicamente che per mail o di persona previo appuntamento presso in nostri uffici la Dott.ssa Lucia Tiribilli.

Si informa che nel test di gradimento, da compilare in forma anonima, che viene consegnato ai discenti a fine corso è presente anche la possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio. Inoltre viene effettuata dall'agenzia una rilevazione telefonica a campione durante l'anno, nella quale vengono contattati alcuni clienti per verificare la soddisfazione del servizio da noi erogato. Le risposte alle eventuali segnalazioni avverranno nel tempo massimo di una settimana, nella quale l'utente verrà contattato telefonicamente oppure riceverà una mail di risposta. A seguito di ogni segnalazione verrà valutata ed attuata la misura di risoluzione più congrua, che verrà attuata nel minor tempo possibile.

Data ultima revisione 21/03/2023

Firma

