

Carta qualità

Denominazione Organismo / Istituzione Tecfor S.r.l.

Estremi atto rilascio accreditamento _____

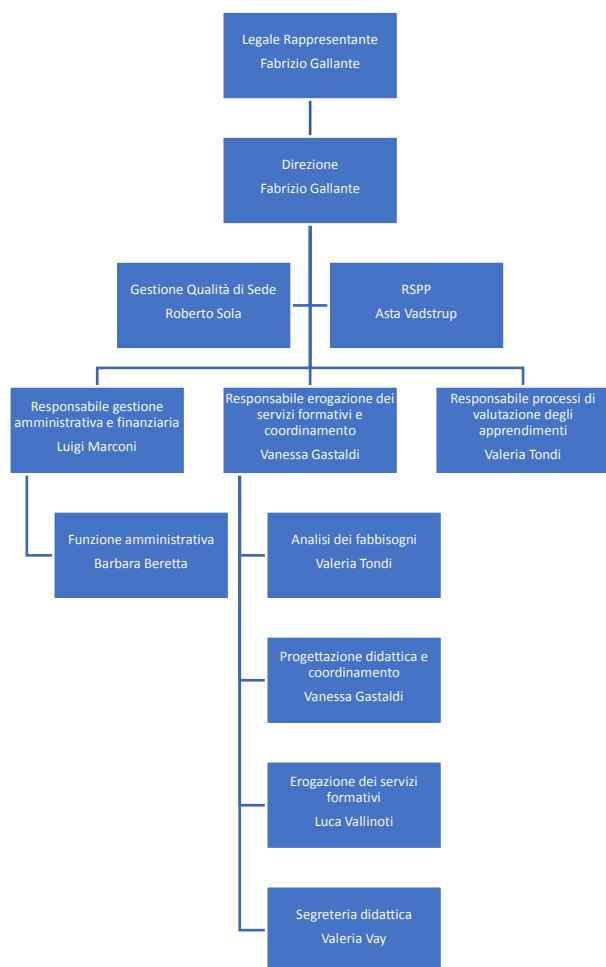
Codice accreditamento _____

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la “Tecfor 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

(inserire Organigramma dell’Organismo)



L'organico di Tecfor S.r.l. della sede di Firenze sita in Via Masaccio n. 62 è costituito da un Legale Rappresentante e da altre 5 funzioni di presidio, con le seguenti competenze

- Legale Rappresentante con competenza organizzativa strategica e di definizione delle politiche aziendali;
- la Direzione con competenza sui processi direzionali;
- una risorsa dedicata ad attività di coordinamento dei servizi formativi con competenza sull'individuazione dei fabbisogni formativi del territorio di competenza;
- una risorsa con competenza sui processi di gestione economico-finanziaria
- una risorsa con competenza sui processi di gestione amministrativa
- una risorsa con competenza sui processi di valutazione degli apprendimenti

A supportare la struttura sono poi presenti 4 figure, tutte con contratto a tempo indeterminato, con le seguenti mansioni:

- una risorsa con competenza sul processo di analisi dei fabbisogni formativi
- una risorsa con competenza sul processo di progettazione dei servizi formativi
- una risorsa con competenza sul processo di erogazione dei servizi formativi
- una risorsa con competenza sul processo di segreteria didattica

Tecfor S.r.l. si avvale inoltre anche della collaborazione di Docenti esterni incaricati in modo specifico per le attività formative sulla base di specifiche competenze richieste per i vari argomenti trattati, tali docenti vengono quindi monitorati come definito dalla procedura "Progetti formativi finanziati".

Per ulteriori approfondimenti su mansioni e profili di competenza si rimanda oltre che all'organigramma anche al documento profilo di competenza su cui sono individuati per ogni funzione presente i seguenti elementi:

- Obiettivi della funzione
- Mansionario
- Profilo di competenza della specifica funzione

DIREZIONE: Fabrizio Gallante, info@tecfor.eu

AMMINISTRAZIONE: Barbara Beretta, info@tecfor.eu

SEGRETERIA: Valeria Vay, info@tecfor.eu

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremo decreto, pubblicato sul BURT n. 2 del 12/01/2018

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredito per attività Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO : -----

CERTIFICAZIONI QUALITA': Certificazione ISO 9001:2015, n. certificato IQ-0618-03/AD rilasciato da Dasa – Rägister S.p.A.

POLITICA DELLE QUALITA'

La Politica della Qualità è stabilita dalla Presidenza di TECFOR attraverso la definizione di obiettivi operativi e di Sistema Gestione Qualità (SGQ).

TECFOR, tramite il suo Legale Rappresentante, si impegna a promuovere, sostenere, attuare, rivedere e migliorare continuamente un SGQ che garantisca:

La rispondenza dei servizi alle esigenze dei Clienti

1. Aree di intervento in linea con le necessità evolutive e competitive delle aziende
2. La flessibilità nella definizione progettuale degli interventi
3. Lo sviluppo di TECFOR in termini di penetrazione del mercato
4. La conformità dei processi e dei servizi aziendali alle leggi, normative nazionali ed internazionali, in particolar modo focalizzandosi sui requisiti di Accredimento richiesti dagli enti Regionali nell'ambito della Formazione continua dei lavoratori.

Il miglioramento continuo

1. Offrire ai propri Clienti l'accesso a canali per finanziare le attività formative;
2. Mantenere la Certificazione Qualità da parte di ente terzo
3. Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti
4. Aggiornare le risorse di struttura sugli aspetti professionali e metodologici

La suddetta Politica per la Qualità viene diffusa al Personale dipendente e ai fruitori dei servizi formativi mediante l'affissione presso le nostre sedi (es. uffici, aule), nonché mediante la pubblicazione sul sito aziendale della Carta della Qualità.

Con il raggiungimento degli obiettivi individuati la Direzione è fortemente orientata al consolidamento della struttura formativa tesa a costituire un importante asse di partnership di consolidamento orientato all'irrobustimento degli skills, accrescendo la presenza efficace sul mercato e valutando il ritorno dalle analisi di Customer Satisfaction come un elemento di valore aggiunto per comprendere le esigenze di competitività dei nostri clienti.

La Direzione ritiene il processo di Assicurazione Qualità uno dei fattori chiave di successo del business di Tecfor S.r.l., a tal proposito responsabilizza, motiva e qualifica professionalmente il proprio organico mediante interventi formativi mirati e frutto di un attento bilancio delle competenze, al fine di orientarlo e sensibilizzarlo sui temi della qualità e in special modo sulla soddisfazione del Cliente in particolare, attraverso riunioni svolte per il riesame del Sistema di Gestione e altre riunioni programmatiche o di avanzamento attività per i vari progetti in cui è coinvolta l'Azienda.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Le aree di attività gestite da Tecfor S.r.l. in tema di formazione sono: la formazione professionale finanziata attraverso fondi interprofessionali in particolare con Fondimpresa.

I servizi formativi si riferiscono nello specifico a:

1. corsi volti alla valorizzazione delle capacità manageriali, gestionali, professionali e tecniche dei responsabili e dipendenti di aziende;
2. corsi volti a irrobustire le competenze delle figure coinvolte nel quadro di processi di riorganizzazione e sviluppo delle aziende del territorio;
3. corsi volti a irrobustire le competenze di sicurezza sul lavoro e la protezione ambientale;

I Committenti dei servizi di formazione sono in special modo: Fondimpresa, Agenzie formative capofila di progetti finanziati da Fondimpresa, Aziende consorziate.

I Beneficiari delle attività di formazione professionale sono specialmente lavoratori in forza presso le aziende che aderiscono a Fondimpresa.

Di seguito si riportano gli orari di ufficio della sede di Firenze di Via Masaccio n. 62:

ORARIO DI APERTURA dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 / dalle 14:00 alle 18:00

ORARIO RICEVIMENTO lunedì, mercoledì dalle 9:00 alle 18:00 e venerdì dalle 9:00 alle 13:00

INFORMAZIONI REPERIBILI SU sito internet all'indirizzo <http://www.tecfor.eu>

FATTORI DI QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Tecfor è strutturato in macroprocessi, tenuti sotto controllo e monitorati al fine di garantire il rispetto dei bisogni e delle aspettative delle Parti interessate (Committenti/Beneficiari).

Il flusso dei processi si avvia attraverso l'individuazione del fabbisogno formativo, progettando e quindi erogando il servizio formativo e la raccolta e l'analisi del feed-back da parte dei Committenti e Partecipanti, fondamentale per il miglioramento dei servizi stessi.

Gli elementi fondamentali oggetto del governo del Sistema di Gestione per la Qualità di Tecfor sono i seguenti:

- Processo di Direzione: definizione delle strategie aziendali;
- Processo di Progettazione: definizione e analisi dei fabbisogni formativi e progettazione dei servizi formativi;
- Processo Commerciale: emissione dell'offerta formativa e raccolta adesioni;

- Processo di Approvvigionamento: approvvigionamento delle prestazioni professionali e dei prodotti necessari per l'erogazione dei servizi formativi;
- Processo di gestione delle risorse umane ed infrastrutturali: selezione e controllo delle prestazioni delle risorse umane e tecniche necessarie per lo svolgimento delle attività;
- Processo di erogazione della formazione: erogazione e monitoraggio dei servizi formativi;
- Processo di misurazione analisi e miglioramento qualità: monitoraggio della soddisfazione di Partecipanti e Committenti; monitoraggio economico finanziario dei progetti e rendicontazione; implementazione delle azioni di miglioramento al fine di migliorare l'offerta formativa.

Per ogni processo individuato Tecfor ha definito degli indicatori, il cui monitoraggio permette di tenere sotto controllo i processi stessi. Tali indicatori sono riportati nella seguente matrice:

N.	POLITICA	PROCESSO – FATTORE DI QUALITÀ	OBIETTIVO	INDICATORE	AZIONI PREVISTE	RISORSE PREVISTE	RESPONSABILE MONITORAGGIO	MODALITÀ MONITORAGGIO – STRUMENTI DI VERIFICA
1	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ	PROCESSO DI MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Garanzia di qualità del servizio erogato	Superamento della visita dell'ente di certificazione per mantenimento certificazione (senza non conformità maggiori)	MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO DEL SGQ CON INTRODUZIONE DI EVENTUALI MODIFICHE AI DOCUMENTI NELL'OTTICA DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO	RQ AMM.UN. TUTTI	RQ	CONTROLLO ESITO VERIFICA SU RAPPORTO ENTE DI CERTIFICAZIONE
2	ACCREDITAMENTO PRESSO LA REGIONE TOSCANA	PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE CORSI FINANZIATI	Miglioramento continuo: incremento del numero di progetti di formazione ed orientamento finanziati	Mantenimento / Raggiungimento accreditamento presso la Regione Toscana	ADEMPIMENTO DEI TERMINI E REQUISITI PREVISTI DAL BANDO PER L'ACCREDITAMENTO	AMM.UN. RQ	AMM.UN./RQ	CONTROLLO ESITO PRESENTAZIONE DOCUMENTI E AUDIT IN CAMPO DA PARTE DELLA REGIONE TOSCANA
3	CONSOLIDAMENTO E SVILUPPO DELLA PROPRIA PRESENZA E COMPETITIVITÀ SUL MERCATO	PROCESSO COMMERCIALE PROCESSO DI PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE CORSI PROCESSO RELATIVO ALLE ATTIVITÀ DI MANAGEMENT E DIREZIONE	A) Presentazione di progetti a titolarità Tecfor su Fondimpresa che consentano di saturare i massimali ottenibili B) incremento del numero di partner con cui sviluppare progetti in partenariato C) Presentazione di almeno un progetto in piena autonomia senza il ricorso a partner diversi	A) n° piani presentati B) n° partner/n° progetti. C) n° progetti presentati in autonomia	A) DEFINIZIONE DI TUTTE LE AZIONI NECESSARIE ALLA PRESENTAZIONE DI UN PIANO FONDIMPRESA TOSCANA B) SVILUPPO DELLA RETE DI CONTATTI SUL TERRITORIO TOSCANO C)ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA	A) DIR, RESP. PROGETTAZIONE B) DIR, RESP. PROGETTAZIONE, RESP. DI SEDE C) DIR, RESP. PROGETTAZIONE, RESP. DI SEDE	A) DIR B) DIR C)DIR	A) Procedura progetti di formazione finanziata B) VERIFICA MENSILE INCREMENTO NUOVI CONTATTI C) Verifica avanzamento pratica di accreditamento / Mantenimento accreditamento

4	SODDISFAZIONE DEI CLIENTI (PARTECIPANTI AI CORSI)	PROCESSO DI MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	A) Efficace gestione dei reclami, monitoraggio dei servizi erogati: risultati medi per ciascuna domanda del questionario di soddisfazione per i partecipanti superiore al 70%;	A) N° reclami per anno e valutazioni medie per ciascuna domanda nei questionari di soddisfazione	CURA DELLA COMUNICAZIONE VERSO IL CLIENTE	R. PROGETTAZIONE RESP SEDE PERSONALE DOCENTE	R.PROGETTAZION E/RQ	ANALISI A CAMPIONE DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI PARTECIPANTI AI CORSI; DEI RECLAMI, DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE
5	MIGLIORAMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	PROCESSO DI GESTIONE DEL PERSONALE	Incremento del livello di competenza del personale: valutazione efficacia positiva dei corsi ai quali hanno partecipato le risorse interne pari almeno all'80%	verifica efficacia positiva dei corsi seguiti dalle risorse interne	FORMAZIONE E SPECIALIZZAZIONE DEL PERSONALE INTERNO SU TEMATICHE UTILI ALLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DELLA SOCIETA'	DOCENTI INTERNI/ESTERNI TUTTI	AMM.UN./RQ	MONITORAGGIO CORSI SEGUITI DAL PERSONALE
6	MIGLIORAMENTO DEL PARCO FORNITORI	PROCESSO DI MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	A) diminuzione delle NC dei singoli fornitori rispetto al precedente anno B) per ciascun corso il docente deve ottenere il punteggio medio non inferiore al 70%	A) NC dei singoli fornitori pari a 0 B) punteggio medio conseguito superiore al 70 %	A) MONITORAGGIO FORNITORI, RICERCA NUOVI FORNITORI, ELIMINAZIONE FORNITORI INADEGUATI B) MONITORARE L'ATTIVITÀ DEI DOCENTI DURANTE L'EROGAZIONE DEI CORSI ATTRAVERSO VISITE IN AULA (TUTOR) E ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PER I PARTECIPANTI AL CORSO	A)RESP SEDE B) DOCENTI INTERNI ED ESTERNI ED ATTREZZATURE	A) RESP SEDE B) RESP SEDE	MONITORAGGIO ELENCO FORMATORI E FORNITORI E FILE VALUTAZIONE DOCENTI IN SEGUITO AI CORSI
7	OTTIMIZZAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE	GESTIONE INFRASTRUTTURE	EFFICIENZA STRUMENTI INFORMATICI E RETE	N° INTERVENTI MANUTENZIONE PER GUASTO PARI A 0	CURA DELLE INFRASTRUTTURE UTILIZZATE, MANTENIMENTO DI ORDINE E PULIZIA NEI LOCALI	TUTTE LE FUNZIONI	TUTTE LE FUNZIONI	MONITORAGGIO A CAMPIONE DEI PC E DEL LORO CORRETTO STATO DI MANTENIMENTO ED USO

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

descrizione delle caratteristiche di:

AULE FORMATIVE: (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

la struttura di consta di un'aula didattica di oltre 24mq, 1 postazione per il docente e 12 postazioni di lavoro per gli allievi; l'aula didattica è sita al primo piano dell'immobile, gli orari di fruizione sono i medesimi di apertura.

Tecfor S.r.l. rispetta la normativa per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche finalizzata alla visitabilità e accessibilità dei locali.

LABORATORI : (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

ATTREZZATURE TECNICHE: (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione)

Non sono presenti attrezzature tecniche

LABORATORIO MULTIMEDIALE: (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

Non è presente un laboratorio multimediale

MATERIALI DIDATTICI: (specificare caratteristiche e supporti, es. dispense cartacee, materiale multimediale, disponibilità di fruizione moduli FAD ecc.)

La struttura dispone di una stampante, connessione wireless, lavagna a fogli mobili e videoproiettore; vi è pertanto la possibilità di fruire moduli in modalità FAD; per quanto concerne dispense, è prevista la consegna del materiale in formato elettronico, non è tuttavia da escludere la stampa dei documenti, soprattutto per quanto concerne la produzione case study / esercitazioni.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

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

Gli spazi e i varchi esterni di ingresso al cortile interno sono realizzati allo stesso livello dei percorsi pedonali. Tali accessi presentano una larghezza utile di passaggio.

In corrispondenza dell'accesso all'edificio è presente un dislivello superiore a 2,5 cm e i percorsi verticali di accesso al piano sono costituiti da unica rampa di scale e privi di ascensore; Tecfor S.r.l. mette a disposizione degli utenti impianti alternativi servoassistiti, atti a consentire il superamento di una differenza di quota inferiore a 4,0 metri a persone con ridotta o impedita capacità motoria.

All'ingresso dell'unità è predisposta una piattaforma di distribuzione quale vano di ingresso. Piattaforme, corridoi e passaggi sono facilmente identificabili e riconoscibili. Corridoi e passaggi interni sono privi di dislivelli e presentano un andamento quanto più possibile continuo e con variazioni di direzione ben evidenziate; hanno una larghezza minima di 1 mt. Per consentire agevoli spazi di manovra e di rotazione di una sedia ruote o di una barella le parti terminali dei corridoi e dei passaggi, hanno una larghezza minima di 1,50 mt.

Aula formativa ed uffici sono accessibili al pubblico nell'orario di apertura e di accoglienza.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

(es. iscrizione da sito internet, solo attraverso segreteria, candidature su bandi ecc.)

L'iscrizione avviene compilando la scheda messa a disposizione sul sito internet ed inviandola alla segreteria didattica, secondo le modalità previste nel modulo di iscrizione; nella scheda di iscrizione verranno riportate le modalità di pagamento e le tempistiche di realizzazione dell'attività formativa; l'attivazione del corso verrà confermata via e-mail da Tecfor S.r.l..

I partecipanti, in forza presso aziende aderenti a Fondi interprofessionali possono richiedere la copertura della quota di partecipazione, secondo le modalità e tempistiche previste dal fondo; in questo caso l'iscrizione viene formalizzata attraverso la compilazione dei moduli messi a disposizione da parte dell'Ente finanziatore.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

(indicare le possibili modalità: es. in contanti, tramite bonifico, POS, possibilità di pagamenti dilazionati, politica di rimborso totale e/o parziale ecc.)

Le modalità di pagamento vengono dettagliate direttamente nel modulo di adesione, si tende comunque a preferire il bonifico bancario prima dell'avvio del corso.

In caso di impossibilità del partecipante ad assistere al corso, l'azienda può inviare un'altra persona in sostituzione, previa comunicazione scritta. Nel caso non fosse possibile la sostituzione, la rinuncia al corso dovrà essere comunicata secondo le modalità e le tempistiche previste nella scheda di iscrizione. In tal caso, la quota già versata sarà rimborsata integralmente. In caso di mancata partecipazione al corso, il versamento rimane valido per i 6 mesi successivi ed entro tale periodo potrà essere riutilizzato.

Tecfor S.r.l. si riserva la facoltà di annullare o rinviare i corsi programmati qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti stabilito per ogni corso.

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*

Il processo è gestito dal responsabile interno, iscritto nell'elenco regionale degli esperti di valutazione degli apprendimenti e delle competenze, considerando le specificità di ciascun programma formativo attivato dall'Ente. Nei Piani formativi (in prevalenza di formazione continua) si assicura che i destinatari siano adeguatamente informati e orientati sulle opportunità per esercitare attivamente il loro diritto all'apprendimento permanente. Se previsto dall'intervento si seguono gli standard di Regione Toscana per la progettazione, la valutazione e il rilascio di qualifiche professionali, dichiarazione degli apprendimenti e attestati di partecipazione. Nel caso dei Piani formativi (finanziati in proprio dalle aziende o a valere sui Fondi interprofessionali) ove è previsto si rilascia una "Dossier individuale e dichiarazione di evidenza degli

apprendimenti verificati" per tracciare gli apprendimenti in esito dell'azione formativa in coerenza con il Repertorio Regionale delle Figure professionali.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

(indicare l'esistenza di servizi complementari quali ad es. tutoraggio personalizzato alla compilazione di Piani di formazione e/o Aggiornamento, implementazione di Piani di formazione aziendali, accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a soggetti svantaggiati, altro....)

Tecfor S.r.l. mette a disposizione la propria competenza nel campo della formazione finanziata, accompagnando le aziende clienti durante le fasi di progettazione, gestione e rendicontazione di Piani di formazione.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Indicazione delle modalità del trattamento dati (es. banche dati informatiche, archivi cartacei ecc. e livelli di accessibilità) e del procedimento amministrativo all'interno dei quali i dati degli utenti saranno utilizzati.

Tecfor s.r.l. garantisce il trattamento dei dati personali in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo n. 679/2016). Ove necessario, Tecfor s.r.l. verrà nominata "Responsabile del trattamento" ex articolo 28 del Regolamento Europeo n. 679/2016, sottoscrivendo a tale scopo un contratto che disciplini la durata, la natura e le finalità del trattamento, il tipo di dati personali trattati e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del Titolare del trattamento, secondo quanto previsto dal comma 3 del citato articolo".

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI

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

La gestione dei disservizi, per cui è prevista una specifica procedura, si integra con le procedure specifiche del SGQA di tale sistema sono:

- Individuare quantità e tipologie di servizi che non soddisfano o possono non soddisfare i requisiti specificati.
- Definire flussi, compiti e responsabilità aziendali in caso di presenza di disservizi
- Innescare le soluzioni atte ad eliminare o ridurre i disservizi stessi ed i costi conseguenti.
- Garantire il perseguimento della politica di miglioramento continuo del sistema, dei processi interni e servizi formativi.

Tale procedura si applica per la gestione di tutti i disservizi che si rilevano sui processi interni e/o servizi erogati.

Tecfor S.r.l. è molto attento al feedback di ritorno in merito alla qualità dei servizi erogati, a tal riguardo tutte le segnalazioni provenienti dall'esterno vengono gestiti secondo quanto previsto dalla procedura "Reclami,

NC, AC e AP” al fine di analizzare le cause delle problematiche e definire azioni correttive specifiche tese ad evitare il ripetersi di tali situazioni.

Le parti interessate possono rivolgersi al Responsabile dell’attività formativa per segnalare eventuali elementi di criticità per il servizio di formazione erogato. Ciascuna funzione, competente per le diverse attività, monitora e verifica il grado di soddisfazione dei clienti, rilevando le eventuali Non Conformità e promuove le relative Azioni Correttive tese ad evitare il ripetersi di situazioni Non conformi.

A tal riguardo le attività formative prevedono questionari di soddisfazione da somministrare ai discenti ed ai docenti a conclusione delle attività (a seconda del tipo di bando o progetto) per testare il grado di apprezzamento nei confronti dei servizi erogati. Il responsabile dell’attività formativa erogata effettua l’analisi dei questionari di soddisfazione compilati dalle parti interessate e ne discute i risultati con la Direzione, con il Responsabile Progettazione e con il Responsabile definizione e analisi dei fabbisogni in sede di riesame della direzione e nel corso di apposite riunioni.

Le eventuali problematiche vengono gestite secondo quanto previsto dalla procedura “Reclami, NC, AC e AP”.

Tecfor S.r.l. offre la possibilità di comunicare direttamente a personale in loco eventuali disservizi, di seguito si riportano i riferimenti da contattare:

- nominativo del referente e recapito mail – Valeria Tondi, valeria.tondi@tecfor.eu
- modalità di comunicazione – Tramite mail all’indirizzo valeria.tondi@tecfor.eu
- modulistica per comunicazione del disservizio – Non prevista
- modalità e tempistiche di risposta – Entro 48h
- indicazione delle misure e tempi di risoluzione dei disservizi – Entro 3gg lavorativi
- possibilità di formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell’erogazione –

Durante gli orari di accoglienza

Data ultima revisione 07/09/2018

Firma 