CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA per la REGIONE Abruzzo

La Carta della Qualità elaborata da Tack&TMI Italy Srl, nel rispetto della Disciplina per l'Accreditamento dei Servizi Formativi della Regione Abruzzo, contiene le finalità, gli impegni, l'organizzazione, i servizi formativi per i beneficiari e le procedure di reclamo, a garanzia della qualità e trasparenza dei servizi offerti, determinando un flusso comunicativo e informativo efficace, capace di ingenerare consapevolezza nell'utenza rispetto anche all'apporto che la stessa può fornire al miglioramento della qualità delle prestazioni.
La Carta funge da impegno verso i beneficiari - intesi come interlocutori attivi, portatori di specifici interessi e bisogni – a erogare servizi formativi attraverso un processo volto a raggiungere la soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi potrà essere sottoposta a revisione in conseguenza di nuove indicazioni normative, scelte organizzative e sulla base della considerazione di osservazioni e segnalazioni dell'utenza che ha fruito dei servizi ivi presentati come indicato al punto 4.2.

LIVELLO STRATEGICO

Tack&TMI è brand globale di Learning & Development del network Gi Group, che supporta le organizzazioni per fornire soluzioni di apprendimento scalabili, flessibili e globali, a cui associa una forte attenzione alla realtà locale tramite un attivo supporto tecnico e tecnologico alle aziende nella ricerca e gestione dei finanziamenti per la formazione e l'innovazione aziendale nelle seguenti aree di expertise:

- *Customer Experience - Change & Innovation*
- *Performance Development*
- *Leadership & Management Development*
- *Sales Excellence*
- *Safety Culture*
- *Essential*
- *Coaching Academy*

*Si propone al mercato con il claim **"We believe in the individual"**: diamo energia alla crescita delle organizzazioni attraverso le loro persone, con l'obiettivo di offrire percorsi formativi che consentano ai partecipanti un apprendimento veloce, in maniera semplice e accessibile, piacevole e con alto livello di efficacia, in modo che possano fare emergere tutto il loro potenziale.*
Si è dotata di Codice Etico e di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro e Ambiente con la triplice certificazione ISO 9001-45001-14001 a cui si aggiunge la UNI PDR 125:2022 conseguito a luglio 2024. Il SGQ è stato costruito sui principi della relativa Politica

Integrata impostata dalla Direzione di Tack & TMI Italy Srl, in accordo con i requisiti delle rispettive norme per operare nella piena soddisfazione dei propri stakeholder, e a cui l'intera organizzazione e i propri collaboratori si devono attenere, come elencato nei seguenti punti:

- *Orientare la gestione aziendale alla soddisfazione dei clienti, prediligendo le azioni di miglioramento rispetto a quelle correttive che implicano disservizio, errori o incidenti sia interni che esterni;*
- *Implementare il Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro considerando le opportunità e i rischi correlati ai processi aziendali, agli aspetti ambientali di riferimento e alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, identificando le opportune azioni di mitigazione dei rischi e di valorizzazione delle opportunità;*
- *Ispirare l'attività interna ed esterna ai principi contenuti nel proprio "Codice Etico" affinché siano rispettati a tutti i livelli e da tutte le persone coinvolte nei processi aziendali (dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti, ecc.) operando in applicazione del Modello Organizzativo ex d.lgs. 231/01 e tutelando i diritti del lavoro, di salute e sicurezza e dell'Ambiente;*
- *Identificare ed analizzare il contesto in cui l'azienda opera, individuando le parti interessate di riferimento e comprendendone le esigenze e le aspettative, al fine di adottare adeguate strategie e definire obiettivi appropriati;*
- *Garantire e promuovere la leadership dell'intero management, in modo che sia punto di riferimento per la gestione e il miglioramento del Sistema Integrato definendo obiettivi quantitativi, qualitativi e temporali possibilmente misurabili e verificandone il raggiungimento nel tempo;*
- *Definire la struttura organizzativa aziendale e assegnare la responsabilità e l'autorità necessarie per una corretta esecuzione dei processi, nella conforme applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro, integrato nelle logiche e strategie di business;*
- *Garantire la salubrità dei luoghi di lavoro e la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, promuovendo la loro partecipazione e consultazione, anche attraverso loro rappresentanti, allo sviluppo e attuazione del Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Salute e Sicurezza sul Lavoro, motivandoli al rispetto, mantenimento e miglioramento continuo dello stesso;*
- *Determinare gli aspetti ambientali legati alle attività svolte e valutare i relativi impatti sull'ambiente circostante, con l'impegno di ridurli, ottimizzando consumi tramite l'utilizzo di risorse sostenibili, considerando il ciclo di vita dei servizi erogati e promuovendo i concetti di sostenibilità e tutela ambientale presso gli stakeholder di riferimento;*
- *Individuare i fabbisogni dei clienti, impegnandosi a soddisfarli in ogni aspetto e assicurare la conformità dei propri servizi e dei luoghi di lavoro alle prescrizioni di legge e ai requisiti delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, affinché in nessun caso le logiche di business intacchino i valori aziendali e di Gruppo.*

Tale Politica viene comunicata e resa disponibile internamente a tutto il personale dell'Organizzazione tramite intranet di gruppo, in modo che ciascuno possa individuare, riconoscersi e fare propri i principi condividendone gli obiettivi e i metodi stabiliti.
Il contenuto della Politica è riesaminato in funzione dell'evoluzione aziendale, dell'analisi del contesto, della valutazione dei rischi-opportunità aziendali e la sua validità è documentata dalla Direzione nel periodico riesame del SGI, i cui risultati potranno dare origine a una revisione del documento, degli obiettivi e relativi indicatori e criteri di valutazione.
La Politica integrata viene inoltre messa a disposizione degli stakeholder di riferimento, interni o esterni, esponendola nelle bacheche dei luoghi di lavoro e fornendola a coloro che ne facciano richiesta.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Aree di attività

Tack&TMI Italy Srl sviluppa la propria attività partendo dall'analisi dei fabbisogni formativi del mercato e dei propri interlocutori per progettare soluzioni formative rispondenti, occupandosi dell'erogazione, gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi proposti, fino al monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti, nell'ottica di soddisfazione dei destinatari del servizio erogato e di miglioramento continuo delle prestazioni.

Le soluzioni offerte, che permettono di ottenere risultati concreti e realmente orientati alle esigenze del mercato, si articolano nelle seguenti aree tematiche:

- *Programmi di sviluppo professionale a catalogo;*
- *Programmi di sviluppo professionale su misura;*
- *Programmi di alta specializzazione;*
- *Digital Tools;*
- *Experiential Training & Incentive;*
- *Coaching e Shadow Team Coaching;*
- *App To You, servizi per l'apprendistato;*
- *Progetti speciali di assessment integrati nei percorsi di sviluppo o sviluppati in collaborazione con il Competence Center del Gruppo;*
- *Gestione finanziamenti per l'innovazione professionale tramite servizi di accesso, gestione e rendicontazione di piani formativi finanziati attraverso Fondi pubblici e privati.*

Le attività sono rivolte a soggetti occupati, a inoccupati o disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti anche al di là dell'obbligo formativo collegato alla specifica tipologia contrattuale.
I servizi di TACK&TMI sono volti allo sviluppo delle potenzialità del singolo e del singolo nel team, al supporto nei processi di orientamento e di diagnosi psico-attitudinale, oltre a modalità alternative e/o concorrenti di sviluppo del sé e dell'individuo nell'organizzazione, quali il coaching e il counseling.

Risorse professionali e strumentali

Tack&TMI Italy Srl si avvale per lo svolgimento dell'attività, il funzionamento dei processi di progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e segreteria, del personale dipendente e/o esterno in relazione a specifiche esigenze; Tack&TMI Italy Srl si avvale anche di professionisti e docenti qualificati nei settori di riferimento che collaborano con la struttura tramite specifici contratti di ingaggio. Le prestazioni di tutti i docenti sono monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo, attraverso valutazioni ad hoc e questionari.
Per migliorare la gestione dei processi e le performance, Tack&TMI Italy Srl investe ampiamente in attività di formazione di tutto il personale e in risorse logistico-strumentali confortevoli ed evolute, mettendo a disposizione locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate e, quando la tipologia del corso lo richiede, utilizza laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui.

A presidio dei processi principali individua e pone figure responsabili con caratteristiche, competenze e autorità adeguate alle specifiche attività previste per ciascuno, coerentemente con le previsioni normative di riferimento come di seguito elencate:
Responsabile Direzione
Responsabile Gestione Economico-amministrativa
Responsabile Analisi dei fabbisogni
Responsabile Progettazione
Responsabile Erogazione dei servizi
Docenti
Tutor

I processi principali e le modalità di gestione applicati in Tack&TMI Italy Srl sono descritti nella procedura T&TMI_PG 08.03_FlussiProcessi che include sia la progettazione che l'erogazione. Per l'erogazione dei soli corsi in regime di accreditamento dalla Regione Abruzzo si applicano in generale le disposizioni contenute nella normativa di riferimento vigente (D.G.R. n. 57 del 31.01.2025) e – in particolare, laddove previsto – le indicazioni contenute in ciascun bando di riferimento.

LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, Tack&TMI Italy Srl opera applicando le fasi di ***plan - do - check – act****, tipiche del modello di Deming, in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità per raggiungere gli obiettivi strategici ed economici aziendali.*
In tale ottica, assume rilevanza anche la misurazione della customer satisfaction, indispensabile per ancorare alla percezione concreta e documentata dell'utenza la pianificazione e la progettazione in ottica di soddisfazione; così come anche la prevenzione dell'insoddisfazione e la gestione di eventuali reclami espressi dagli utenti alimenta spunti di miglioramento del servizio erogato e della proposta formativa offerta.
Il monitoraggio costante del servizio formativo e delle attività svolte favorisce le azioni di miglioramento che permeano l'operatività, incrementando le prestazioni e, di conseguenza, aumentando la competitività aziendale all'interno di un sistema strutturato che garantisca output conformi e soddisfacenti.

I fattori strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi sono ancorati ai seguenti elementi alla base del modello di misurazione e verifica:

FATTORI DI QUALITÀ	*INDICATORI*	*STANDARD DI QUALITÀ*	*STRUMENTI DI VERIFICA*
Elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità	*Criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati*	*Obiettivi di qualità che Tack & TMI Italy Srl si impegna a raggiungere nel tempo indicato per i fattori di qualità individuati in funzione del relativo indicatore*	*Modalità e periodicità con cui vengono monitorati gli standard fissati, a garanzia e tutela di clienti e beneficiari*
GESTIONE RECLAMI	*Tempo di risposta*	*Max 30 giorni*	*REPORTISTICA RECLAMI*
CUSTOMER SATISFACTION Azienda Partecipante	*% grado di soddisfazione*	*> 60%*	*CRUSCOTTO INDICATORI DEL SGI*
TASSO FREQUENZA	*% frequenza ai corsi*	*>80%*	*REGISTRO CORSI*
NON CONFORMITÀ	*n° NC di terza parte*	*1 x anno*	*RAPPORTI DI AUDIT DI TERZA PARTE*

LIVELLO PREVENTIVO

Dispositivi di garanzia e tutela di clienti e utenti

Tack&TMI Italy Srl tutela i propri clienti e utenti attraverso un sistema di rilevazione del gradimento e dei reclami, regolato secondo quanto definito dal proprio Sistema di Gestione della Qualità. In particolare, a valle di ogni intervento formativo (aula, FAD, TOJ, outdoor) Tack & TMI Italy Srl provvede alla somministrazione di specifici questionari di gradimento, in base a quanto previsto nell'Istruzione Operativa IOP-03 Rilevazione Soddisfazione, o in base a quanto concordato con la committenza stessa. Il feedback, così rilevato, permette a Tack & TMI Italy Srl di monitorare la qualità dei propri servizi, di rilevare gli eventuali scostamenti rispetto ai livelli attesi e di predisporre le conseguenti azioni correttive.
Per Tack & TMI Italy Srl anche i reclami sono spunti di miglioramento interessanti e si è dotata di apposita procedura del Sistema di Gestione Integrato (PG 10.1 Segnalazioni e Reclami), che ne prevede le modalità di rilevazione, tramite i canali di comunicazione e contatto che regolano le comunicazioni con committenti e beneficiari. A tal fine, viene messa a disposizione dell'utenza la casella di posta qualita@tacktmi.it con l'impegno della gestione dei tempi di risposta in massimo 30 giorni e la relativa registrazione in apposito report. Tali aspetti sono monitorati internamente e annualmente vengono verificati anche da audit di terza parte durante gli audit di mantenimento della relativa certificazione per la qualità conformemente alla norma ISO 9001:2015.

Condizioni di trasparenza

Allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Tack & TMI Italy Srl si impegna a esporre la presente Carta della Qualità presso le bacheche delle sedi formative e a diffonderla al pubblico tramite il proprio sito internet https://it.tacktmiglobal.com/
Inoltre, provvede a mantenere aggiornato il documento ogni qualvolta intervengano modifiche organizzative e operative con rilevante impatto sui contenuti, verificandola periodicamente in occasione della review annuale del Sistema di gestione Integrato con l'approvazione della Direzione e la validazione del RSGQ che la firmano in calce.
Tack & TMI Italy Srl si impegna a consegnare, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale.

Data: 03.06.2026

Validata dalla Direzione _____

Approvata dal RSGQ _____