

# CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA



---

## PRESENTAZIONE

L'agenzia formative Pegaso lavoro nasce nel 1998 da tre donne con lunga esperienza in materia di formazione. Il progetto è quello di mettere in sinergia le diverse professionalità per dare risposte efficienti e funzionali ad un sistema formativo in rapida trasformazione. E' una cooperativa senza scopo di lucro che opera, nei campi della formazione, dell'istruzione e della promozione della cultura.

L'agenzia ha la sede legale in Pisa, via Squartini, 3 loc. Ospedaletto

Nel corso di questi anni la Cooperativa si è validamente accreditata nel sistema formativo.

Pegaso Lavoro promuove e attua iniziative per:

- la formazione e la qualificazione professionale dei giovani per il loro inserimento nel mercato del lavoro;
- l'orientamento scolastico e professionale;
- favorire la collocazione e l'attività lavorativa dei giovani portatori di handicap;
- la qualificazione e la riqualificazione professionale dei lavoratori disoccupati ed immigrati;
- lo sviluppo ed il miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, elevandone la loro formazione culturale generale.
- la Formazione in ambito sanitario

L'agenzia opera prevalentemente a livello regionale, con coinvolgimenti in progetti a carattere nazionale. I committenti possono essere enti pubblici, privati o imprese.

Nel caso di attività finanziate con fondi pubblici, Pegaso Lavoro fa attualmente riferimento alla legislazione comunitaria, nazionale e regionale vigente in materia di formazione.

L'ottenimento dell'accreditamento come ente formativo, implica l'assoggettamento alla legislazione che regola lo svolgimento delle attività svolte da organizzazioni di questo tipo.

Per la formazione finanziata privatamente sono previste, per alcune attività, leggi o regolamenti specifici.

La Pegaso Lavoro seleziona, per le sue attività, i partner e le competenze più adatte alla tipologia di attività da svolgere.

Il livello offerto delle prestazioni si basa su una serie di qualità aziendali quali:

- conoscenza delle attività inerenti l'erogazione del servizio formativo;
- qualificazione delle risorse umane (soprattutto per i docenti che nel caso delle lefp devono essere abilitati a) e una struttura tecnica che garantisce un preciso e puntuale svolgimento delle attività;
- massima attenzione al rispetto di tutti i requisiti contrattuali, della committente;
- massimo rispetto della legislazione e della normativa vigente nel settore, con la consapevolezza dell'importanza e rilevanza delle problematiche scaturenti da un loro non rispetto.

### POLITICA DELLA QUALITA'

La PEGASO LAVORO intende perseguire le proprie finalità istituzionali, sancite dallo statuto, in regime di Qualità, attraverso l'identificazione del contesto, parti interessate, identificazioni e valutazione del rischio ed opportunità, pianificando azioni e procedure sistematiche per l'individuazione di obiettivi di qualità, la verifica del raggiungimento di tali obiettivi e l'adozione di opportune azioni correttive per il miglioramento continuo dei propri servizi.

#### ***Rapporti con la Committente e i Clienti/Utenti***

**OBIETTIVI:** L'Agenzia Formativa PEGASO LAVORO dipende dai propri committenti e dai propri clienti ed è necessario, pertanto, che dia la massima garanzia sulla propria capacità di fornire servizi adeguati alle loro esigenze e ad un livello di qualità costantemente controllabile. Inoltre, la partecipazione agli avvisi impegna Pegaso Lavoro alla esecuzione integrale del contratto in caso di affidamento.

In considerazione di ciò le attività di riesame in sede di offerta acquistano una importanza rilevante al fine di assicurare il rispetto di quanto garantito alla committente e al cliente ed allo stesso tempo trasparenza e professionalità.

**STRUMENTI:** Per raggiungere gli obiettivi preposti, è importante monitorare continuamente il grado di soddisfazione del cliente/utente e in genere di tutti coloro che partecipano alle attività formative comprese le famiglie dei minori coinvolti nella formazione di base.

A questo proposito saranno attentamente valutati tutti i suggerimenti e tutte le annotazioni che dovessero giungere da parte dei partecipanti. Saranno predisposti questionari di "soddisfazione" finalizzati a migliorare la nostra capacità ad erogare un servizio efficiente e soprattutto rispondente alle esigenze dei partecipanti.

#### ***Rapporti con i Fornitori/Docenti***

**OBIETTIVI:** Dato che l'erogazione del servizio tende a differenziarsi nel corso del tempo, in funzione dell'utenza di riferimento e delle materie oggetto dell'attività formativa, nonché della località sede dell'attività corsuale, ci rivolgiamo ai nostri fornitori qualificati poiché la qualità della docenza è un prerequisite fondamentale per il rispetto della conformità dei prodotti/servizi impiegati nell'erogazione del servizio, ed è quindi indispensabile porre la massima attenzione nella scelta di fornitori/docenti. E' politica di PEGASO LAVORO attivare e mantenere attivo un processo di "collaborazione" nel quale il fornitore/docente sia sempre più coinvolto in un processo globale di miglioramento e dove lo stesso viene sensibilizzato ad esercitare la propria attività nel rispetto degli obiettivi definiti dall'agenzia.

**STRUMENTI:** Per avere garanzia della qualità del servizio fornito dai prestatori professionali (soprattutto docenti) della propria organizzazione, a PEGASO LAVORO si atterrà a quanto stabilito in merito dalle schede di valutazione dei fornitori di prestazioni professionali e sceglierà solo quelli che otterranno un punteggio largamente positive come definito dalla relativa procedura.

### ***Linee guida nella gestione interna***

**OBIETTIVI:** Nella nostra organizzazione processi definiti critici sono:

la progettazione,

la pianificazione dell'erogazione del servizio,

i controlli da effettuare sul servizio erogato,

approvvigionamento di prestazioni professionali

il monitoraggio della soddisfazione del cliente.

La nostra organizzazione vuole valutare tali processi in termini di valore aggiunto e di prestazioni e stabilire le relative modalità di azione per il miglioramento.

**STRUMENTI:** Per ottenere la massima collaborazione da parte delle funzioni operanti all'interno di Pegaso Lavoro, sono stati predisposti dei documenti che stabiliscono mansioni e responsabilità per ogni funzione dell'ente all'interno di ciascun processo.

I documenti in questione sono l'organigramma, il mansionario e i relativi requisiti per ciascuna funzione. Per misurare ciascun processo critico, in termini di prestazione, sono stati predisposti specifici indicatori di qualità ed identificate le funzioni responsabili, di riferimento, per la loro gestione.

### ***Motivazioni del personale***

**OBIETTIVI:** Nelle Agenzie di formazione, la mutevolezza caratterizzante l'attività e l'impossibilità di standardizzare il servizio erogato, e la prassi di acquisire le competenze di volta in volta necessarie alla corretta erogazione del servizio, impongono l'adozione di una politica volta alla motivazione ed al coinvolgimento di tutto il personale nella crescita professionale, di una condivisione delle conoscenze ed esperienze tra i collaboratori ed una maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati. Il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'organizzazione e il pieno coinvolgimento delle sue capacità consente di operare con successo.

**STRUMENTI:** Per soddisfare gli obiettivi sopra specificati, Pegaso Lavoro si impegna, da un lato, a promuovere adeguati programmi di addestramento per il personale, dall'altro, a tener conto dell'impegno di ognuno valutando le relative capacità professionali e l'apporto al mantenimento ed al miglioramento della Qualità.

### ***Riorganizzazione generale della struttura e conclusioni***

L'evoluzione in atto nel settore della formazione ed il continuo mutare delle esigenze del mercato del lavoro impongono, ai soggetti che intendono operare in questo ambito, di puntare in maniera decisa ad una ottimale riorganizzazione delle risorse per essere sempre in grado di soddisfare le esigenze del cliente. Il raggiungimento di questi risultati dipende in maniera determinante dalla capacità di "gestire" la nostra struttura, in funzione di una migliore definizione delle responsabilità e di una sempre crescente efficienza operativa.

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### Aree di attività

La Pegaso Lavoro nell'ambito dei "servizi per il lavoro" offerti realizza interventi di:

### **FORMAZIONE**

*CONTINUA E PERMANENTE* interventi mirati alla formazione, riqualificazione, aggiornamento di imprenditori, dirigenti, quadri, dipendenti, pubblici e privati, consulenti di imprese di ogni dimensione di tutti i comparti produttivi, su committenza diretta delle aziende, mediante finanziamenti pubblici e privati.

Per specifici interventi Pegaso Lavoro è:

- provider autorizzato dal Ministero della Salute per la realizzazione di interventi di formazione continua nel settore della sanità (ECM – Educazione Continua in Medicina);

*SUPERIORE* mediante interventi, di breve e lunga durata finalizzati all'aggiornamento, qualificazione, specializzazione per giovani ed adulti qualificati, diplomati e laureati, anche occupati, con attività di formazione post-obbligo formativo, IFTS Istruzione e Formazione Tecnica Superiore e di Alta Formazione.

*OBBLIGO FORMATIVO/ISTRUZIONE* interventi, indirizzati a giovani interessati all'assolvimento dell'obbligo formativo/istruzione, finalizzati a:

- conseguire una qualifica professionale riconosciuta con percorso formativo triennale;
- accedere al biennio conclusivo per il conseguimento del diploma di istruzione superiore.

Tali attività sono realizzate in collaborazione collegialmente con la direzione e con

il personale degli Istituti Scolastici, e prevedono al loro interno attività di orientamento ed esperienze in attività di stage.

E' garantita la realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi per favorirne la partecipazione alla gestione dell'intervento.

### **ORIENTAMENTO**

Il servizio orientamento è indirizzato a tutti i cittadini che ne facciano richiesta. Vengono realizzati interventi di:

- informazione orientativa: finalizzata a rendere fruibili, in forma autonoma o assistita, informazioni organizzate su opportunità di formazione e di lavoro;
- formazione orientativa: finalizzata a rafforzare le competenze utili a gestire i processi di transizione nei sistemi di istruzione, tra i sistemi di istruzione e lavoro e tra lavoro e lavoro;
- sostegno alla ricerca attiva di lavoro, tirocini con borse lavoro per soggetti appartenenti alla categorie svantaggiate, sportello di accompagnamento per l'inserimento lavorativo;
- consulenza orientativa: configurabile come relazione di aiuto individualizzato che si pone l'obiettivo di supportare il soggetto nella definizione di un proprio progetto professionale e nell'individuazione dei percorsi più congruenti per attuarlo;
- servizio bilanci di competenze.

### **RICERCA**

Nell'ambito dell'attività di "ricerca e sviluppo" svolge compiti di:

- rilevazione dei fabbisogni formativi;
- analisi della domanda di formazione;
- elaborazione di previsioni.

Il servizio assolve a due fondamentali funzioni:

- offrire un supporto alla programmazione delle attività formative;

- favorire la scelta e lo sviluppo di attività di formazione, riqualificazione e aggiornamento da parte delle aziende.

Il servizio viene esplicato mediante la realizzazione completa di specifiche indagini, dalla progettazione alla stesura del rapporto di ricerca, i cui risultati consentono di predisporre proposte di possibili interventi legati alle necessità del sistema produttivo o delle singole aziende.

*Tutte le attività sopra elencate vengono realizzate a seguito di committenza pubblica e privata, anche su indicazione di enti ed associazioni di volontariato o su iniziativa propria della Pegaso Lavoro soc. Coop.*

**UTENZE SPECIALI** - per le attività che vedono presenti utenze speciali sono garantite adeguate relazioni con i servizi sociali di competenza.

#### Dotazione di risorse professionali

Le risorse professionali sono quelle definite in organigramma.

L'Organizzazione si avvale inoltre di collaboratori esterni quali docenti, tutor in relazione a specifiche esigenze valutati e scelti in base alle necessità.

**DICHIARAZIONE DI IMPEGNO:** Pegaso Lavoro soc. Coop. dichiara l'impegno a consegnare, contestualmente alla Carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

#### **STANDARD DI QUALITA'**

In coerenza di quanto previsto dalla Certificazione di qualità, Pegaso Lavoro ha individuato una serie di indicatori di performances (standard di qualità) finalizzati alla rilevazione di attività di miglioramento delle proprie prestazioni.

Tali indicatori sono stati definiti al fine di aumentare la conformità dei processi e per meglio misurare quelle che sono le risposte dell'ente al Sistema, sono stati stabiliti, per le aree di miglioramento accertate, una serie di indicatori con:

- proposte di valore a cui tendere;
- risorse necessarie;
- tempi di conseguimento.

#### **OBIETTIVI**

Attraverso un'analisi attenta e la puntuale raccolta di una serie di informazioni interne, l'ente è in grado di determinarne il controllo in merito alla:

- valutazione della reazione dei partecipanti (nell'ambito dell'erogazione del proprio servizio formativo);
- apprendimento dei partecipanti (livello d'efficacia delle attività didattiche);
- misurazione delle prestazioni relative alle attività di docenza e tutoraggio. (efficienza delle risorse in out sourcing);
- monitoraggio delle attività dei fornitori (capacità di mantenere attivo un processo di collaborazione con i propri fornitori)
- al livello di abbandono da parte dell'utenza a seconda della tipologia di intervento (interventi di formazione continua, interventi di formazione nelle aree svantaggiate, interventi riservati ad allievi disoccupati);
- il numero delle ore di formazione realizzate dalle varie funzioni aziendali (efficienza delle attività di pianificazione dell'addestramento per ciascuna funzione);
- numero delle NC derivanti dalla mancata applicazione dei requisiti che regolano il

sistema qualità aziendale dell'ente ed esterne, quali:

- la legislazione;
- il controllo da parte della committente (percentuale di non conformità rilevate dalla committente in sede di verifica ispettiva).

Pegaso Lavoro ha individuato i seguenti obiettivi:

Soddisfazione dell'utente –

Livello d'apprendimento degli allievi

Misurazione e monitoraggio dei fornitori

Livello di abbandono da parte dell'utenza

Erogazione della formazione pianificata

Non conformità ai requisiti di sistema

Controllo da parte della committente

Soddisfazione della committenza

#### Soddisfazione dell'utente - gradimento

Obiettivo aziendale è quello di gestire una percentuale di utenti soddisfatti che si avvicini al 80% (l'indice di quelli insoddisfatti non deve comunque superare il 10%). Tale dato è rilevabile dalla rielaborazione delle schede di gradimento somministrate al termine di ogni attività didattica d'aula. Per raggiungere e misurare tale obiettivo, è fondamentale che si registrino, costantemente, i dati derivanti dalla lettura di tali strumenti di rilevazione. Altre informazioni possono giungere, indirettamente all'ente, dal numero dei reclami inoltrati dagli utenti. Qualora il livello di gradimento/soddisfazione degli utenti non raggiunga la percentuale prefissata dall'ente (allontanandosi di molto), il progetto erogato non sarà ritenuto valido (non validazione della progettazione).

#### Livello d'apprendimento degli allievi

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri l'apprendimento da parte dei partecipanti alle attività formative dell'ente. Tale indicatore deve evidenziare una valutazione positiva media d'aula pari almeno alla sufficienza. Qualora tale obiettivo non venga raggiunto, si provvederà ad un'ulteriore monitoraggio della valutazione effettuata dal docente.

#### Misurazione e monitoraggio dei fornitori

Obiettivo aziendale, è quello di avere un indicatore che registri il livello qualitativo delle prestazioni erogate dai fornitori (in out sourcing) ritenuti critici dall'ente.

La valutazione delle prestazioni del docente in particolare sarà, misurata attraverso il monitoraggio del giudizio espresso da parte degli utenti, mediante la compilazione di apposita modulistica di registrazione. Il valore relativo alla prestazione del docente deve risultare maggiore/uguale a 3,5 - 4. Qualora il livello di gradimento espresso dagli utenti non raggiunga la percentuale prefissata dall'ente, si provvederà ad ulteriore monitoraggio da parte del PRE e, nel caso di riscontro negativo, si interromperà la collaborazione con il prestatore stesso. Altro parametro di performances dei fornitori di servizio è dato dal numero delle non conformità registrate dall'ente a causa loro.

#### Livello di abbandono da parte dell'utenza

Obiettivo aziendale è quello di monitorare il livello di abbandono del corso da parte dell'utenza. Per interventi di formazione continua, il tasso di abbandono non deve essere superiore al 20% del totale degli iscritti. Per interventi realizzati nell'ambito dell'area dello "svantaggio", il tasso di abbandono non deve essere superiore al 30% del totale degli

iscritti. Per interventi riservati ad allievi disoccupati, presumibilmente finalizzati all'occupazione degli stessi, il tasso di abbandono non deve essere superiore al 20% del totale degli iscritti. Qualora il livello d'abbandono da parte dell'utenza dovesse superare la percentuale prefissata dall'ente, si cercherà di sostituire gli utenti ritirati con nuovi utenti (nel rispetto delle regole e dei limiti stabiliti dalla committente) a seconda della possibilità dettata dallo stato d'avanzamento dell'erogazione del servizio.

#### Erogazione della formazione pianificata

Affinché l'ente possa erogare, in maniera conforme, il proprio servizio, è importante gestire le proprie risorse umane. A tal fine sono stati prefissati degli obiettivi aziendali finalizzati a monitorare il livello dell'addestramento, impartito, a tutte le funzioni dell'ente. L'indicatore è finalizzato alla misurazione dello scostamento del numero delle ore previste per tutti i corsi di formazione sul numero totale delle ore effettuate. Il numero delle ore di formazione realizzate dalle varie funzioni aziendali deve essere almeno pari al 90 % delle ore previste nella fase di pianificazione della formazione stessa. Se non si dovesse raggiungere tale obiettivo, l'ente dovrà provvedere ad una nuova pianificazione della formazione.

#### Non conformità ai requisiti di sistema

Obiettivo aziendale è quello di avere un indicatore, che registri tutte le non conformità che si registrano all'interno dell'ente, a causa delle funzioni aziendali che non applicano correttamente le procedure previste da sistema e la relativa modulistica di registrazione. Tale indicatore non deve superare una percentuale del 30% di tutte le non conformità registrate. In funzione dell'andamento di tale indicatore, si decidono le pianificazioni delle attività di formazione e di verifiche ispettive interne.

#### Controllo da parte della committente

Obiettivo aziendale è quello di mantenere la propria notorietà nel settore di riferimento. A tale scopo sono ritenuti di fondamentale importanza gli esiti delle verifiche ispettive effettuate dalla committente presso la sede dell'ente. Sarà fondamentale monitorare, costantemente le proprie attività nell'erogazione del servizio, affinché esse avvengano nel rispetto di quanto stabilito con la committente e con i requisiti del proprio sistema di gestione. L'obiettivo che si pone l'ente è quello di non avere registrazioni di non conformità in sede di verifica ispettiva da parte della committente. Qualora tale obiettivo non fosse raggiunto, si attiveranno le opportune azioni correttive e si provvederà a formare ciascuna funzione aziendale per la corretta gestione dei processi dell'ente stesso.

#### Soddisfazione della committenza

Obiettivo aziendale è quello di assicurare alla committenza che i finanziamenti affidati siano interamente spesi. La tolleranza del 20% non speso risulta fisiologica per attività il cui preventivo fonda prevalentemente su ipotesi di spesa, il superamento di tale limite potrebbe essere attribuito alla non realizzazione dell'intervento nei limiti dell'80% delle ore/allievo.

A seguito dei risultati raggiunti, l'azienda deciderà quale azione correttiva apportare in caso di scostamenti dall'indicatore stabilito e quali azioni eventualmente adottare per mantenere i risultati di valori raggiunti o prevenire allontanamenti dall'indicato

Process o Fase del processo	Obiettivo	Strumenti di Verific a	FATTORI DI QUALITA' E STANDARD DI QUALITA'
<b>Soddisfazione utente gradimento</b>	L'ente si pone come obiettivo quello di rilevare una percentuale piuttosto alta di utenti soddisfatti dal servizio erogato. Tale soddisfazione è misurata attraverso la somministrazione delle scheda di gradimento a conclusione del corso.  Importante risulta essere anche la rilevazione della percentuale degli utenti che risultino essere non soddisfatti.	Questionari di gradimento	<b>Livello soddisfazione degli utenti</b> Numero di schede di gradimento totale somministrate Numero delle schede con esito positivo  80%
		Questionari di gradimento	<b>Utenti insoddisfatti/totali</b> Numero di schede di gradimento totale somministrate Numero delle schede con esito negativo  10%
<b>Apprendimento degli allievi</b>	L'ente si pone come obiettivo quello di rilevare l'apprendimento degli allievi che partecipano alle attività formative dell'ente.	Prove somministrate	<b>Livello apprendimento</b> Livello medio  sufficienza
<b>Misurazione e monitoraggio dei fornitori</b>	La valutazione delle prestazione dei fornitori critici in out sourcing è costantemente monitorato in riferimento all'indicatore stabilito dall'azienda  Controllare il coinvolgimento dei propri fornitori in out sourcing alle attività dell'ente (soprattutto docenti, coordinatori, tutor).	Scheda di valutazione e fornitori  scheda di valutazione fornitori	<b>Livello valutazione prestazione</b> Valore raggiungibile Valore raggiunto  3.5 - 4  Max 5%  <b>Livello qualità - prestatori di servizio</b> N° NC causate da tutti i prestatori di servizio Totale servizi effettuati da tutti i prestatori stessi
<b>Livello d'abbandono dell'utenza</b>	Per ciascuna tipologia di intervento formativo, l'ente ha prefissato delle percentuali massime d'abbandono; sono stati così identificate diverse tipologie di interventi di formazione. Formazione continua  Formazione nell'ambito delle aree dello svantaggio  Formazione finalizzata all'occupazione	Registri d'aula	<b>Livello abbandono – formazione continua</b> N° totale iscritti N° totale degli utenti che abbandonano  Max 20%
		Registri d'aula	<b>Livello abbandono – area svantaggio</b> N° totale iscritti N° totale degli utenti che abbandonano  Max 30%
		Registri d'aula	<b>Livello abbandono – formazione per occupazione</b> N° totale iscritti N° totale degli utenti che abbandonano  Max 20%
<b>Pianificazione della formazione</b>	L'ente si pone come obiettivo quello di assicurare un adeguato livello di formazione e addestramento a tutte le proprie funzioni aziendali.	Piano di formazione	<b>Livello pianificazione addestramento</b> Tempi pianificati per formazione (ore) Tempi effettivi di formazione (ore)  90% delle ore



<b>Rispetto del Sistema qualità</b>	L'ente si pone come obiettivo quello di monitorare, la percentuale di non conformità dovute alla mancanza dell'applicazione delle regole stabilite dal sistema qualità, da parte delle funzioni aziendali	Elenco NC, azioni correttive	<b>Livello applicazione del sistema</b> Numero delle NC per mancata applicazione del SGQ/ N° delle NC totali	Max 40%
<b>Controllo da parte della committente</b>	L'ente si pone come obiettivo quello di erogare il proprio servizio in piena conformità con quanto stabilito dalla committente.	Verbali delle ispezioni	<b>Livello capacità di conformità</b> Totale visite ispettive effettuate Totale visite ispettive con esito negativo (NC rilevate)	0
<b>Soddisfazione della committenza</b>	L'ente si pone come obiettivo quello di assicurare il massimo livello di spesa	Rendiconti elaborati	<b>Livello capacità di spesa</b> Totale rendicontato Totale finanziamenti assegnati	80 %

## DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA COMMITTENTI E BENEFICIARI

I dispositivi utilizzati nello specifico sono:

1) Le procedure della qualità denominate “Gestione delle azioni correttive” e “Gestione delle non conformità”:

definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti all'ente da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

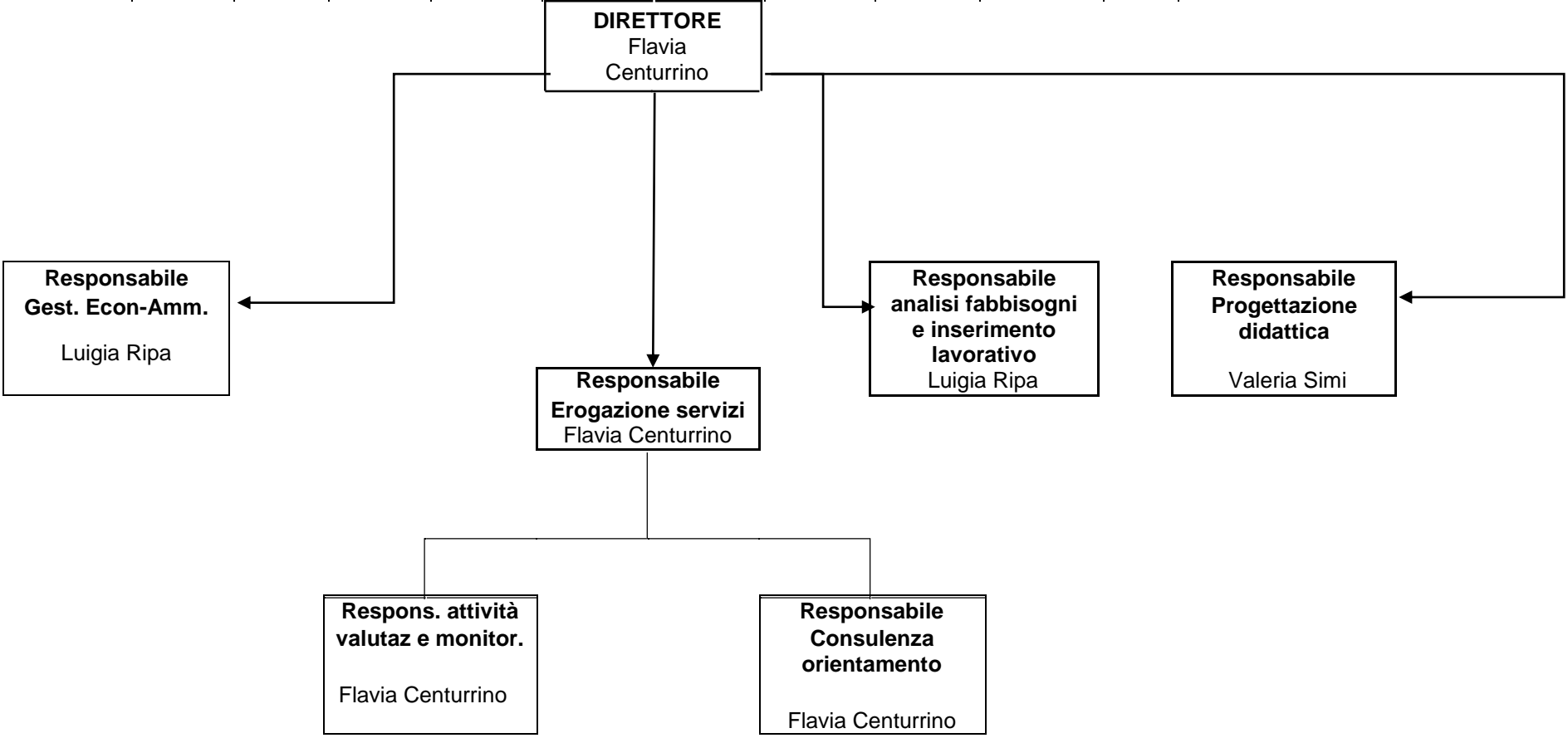
2) La procedura della qualità denominata “Audit interni”:

definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre gli audit interni. Gli audit interni sono attuati per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

L'azione di ascolto della clientela si esplica attraverso i seguenti canali:

- per posta all'indirizzo Pegaso Lavoro via Squartini, 3 loc. Ospedaletto a Pisa
- per fax al n° 0507911012
- per email all'indirizzo [info@pegasolavoro.it](mailto:info@pegasolavoro.it) o dal modulo contatti del ns portale online
- direttamente al coordinatore del corso o al responsabile dell'erogazione del servizio.

**ORGANIGRAMMA FUNZIONALE**  
**PEGASO LAVORO SOC. COOP. IMPRESA SOCIALE**



## **DIRETTORE**

Monitora tutte le funzioni di processo e utilizza quale metodo di lavoro quello di equipe con il responsabile dell'erogazione ed il responsabile della gestione amministrativa ed economica.

- gestisce relazioni con le istituzioni e gli attori locali, partecipa e promuove incontri con rappresentanti del sistema istituzionale, economico, sociale del territorio di riferimento per la definizione di intese e la formalizzazione di accordi operativi e collaborazioni;
- ricerca, individua, promuove partnership per la elaborazione e la realizzazione di progetti in ambito nazionale, regionale, locale;
- effettua il monitoraggio e la valutazione degli esiti delle partnership attivate;
- definisce le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio, in relazione ai target ed alle esigenze del contesto di riferimento;
- definisce la struttura organizzativa necessaria per l'erogazione dei servizi ed assicura la disponibilità di risorse tecniche ed umane;
- definisce gli orientamenti per la predisposizione del budget revisionale e dei documenti di bilancio;
- effettua i riesami della direzione e propone azioni di miglioramento;
- definisce la politica della qualità e garantisce la condivisione della stessa nell'ambito dell'organizzazione;
- analizza i risultati di gestione;
- provvede allo sviluppo del personale mediante valutazioni, promozioni e formazione professionale;
- definisce le posizioni da assegnare e gli incarichi organizzativi.

## **RESPONSABILE EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Agisce su disposizione della direzione in equipe con il responsabile della gestione amministrativa ed economica.

- coordina le risorse umane, economiche, organizzative e informative;
- svolge funzioni di controllo di gestione in funzione del sistema di qualità dell'ente;
- fornisce le indicazioni per la realizzazione della valutazione e del monitoraggio;
- fornisce indicazioni al responsabile della progettazione circa eventuali variazioni da apportare ai progetti;
- controlla le risorse disponibili quali disponibilità e reperibilità delle risorse logistiche e finanziarie;
- si interfaccia con i soggetti esterni quali uffici amministrativi della Regione Abruzzo o delle Province, altri enti territoriali, aziende, ecc;
- reperisce i dati statistici sull'andamento dei corsi, quali ad esempio numero degli iscritti, tasso di abbandono, risultati delle indagini di rilevamento soddisfazione degli utenti; dati riguardo l'inserimento occupazionale;
- fornisce informazioni agli allievi riguardo l'organizzazione generale dell'intervento formativo, la descrizione dei servizi di tutoraggio e mentoring messi a loro disposizione e le modalità per usufruirne adeguatamente e proficuamente;
- orienta e accompagna durante tutto il percorso formativo gli allievi dei corsi organizzando attività di supporto e di recupero tenute dai docenti o attività di assistenza durante lo svolgimento degli stage aziendali;
- controlla la corretta attività di monitoraggio valutazione in modo da poter programmare eventuali interventi correttivi.

## **RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICO-AMINISTRATIVA**

Agisce su disposizione della Direzione in equipe con il responsabile dell'erogazione dei

servizi.

- coordina e controlla la gestione contabile e gli adempimenti amministrativi-contabili-fiscali (tenuta della contabilità generale, contabilità clienti-fornitori, operazioni bancarie; programmazione e controllo della gestione degli adempimenti contabili, fiscali e civilistici).
- Coordina e supervisiona il controllo economico (predisposizione del budget revisionale dei documenti di bilancio; analisi dei fabbisogni di cassa e programmazione dei flussi finanziari; redazione del bilancio consuntivo secondo le norme civilistiche e contabili vigenti).
- Coordina e controlla la gestione della rendicontazione della spesa (raccolta, archiviazione della relativa documentazione di supporto).

### **RESPONSABILE ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI e INSERIMENTO LAVORATIVO**

Agisce su indicazioni ricevute dal responsabile dell'erogazione dei servizi il quale fornisce i risultati finali rilevati al responsabile della progettazione.

Svolge funzioni di:

- rilevazione del fabbisogno occupazionale/formativo aziendale;
- rilevazione dei fabbisogni occupazionali/formativi a livello territoriale;
- rilevazione del fabbisogno formativo del singolo utente in collaborazione con il servizio di orientamento ad integrazione del bilancio di competenze;
- definizione della strategia formative
- creazione del percorso di inserimento occupazionale e definizione delle priorità occupazionali del partecipante
- analisi del contesto organizzativo e degli sbocchi occupazionali del territorio
- analisi delle caratteristiche delle skill richieste dalle aziende ed incrocio con le caratteristiche dei selezionati

### **RESPONSABILE PROGETTAZIONE DIDATTICA**

Produce gli elaborati progettuali su indicazione del responsabile dell'analisi dei fabbisogni e supporta il responsabile dell'erogazione dei servizi nella fase propria di realizzazione delle attività:

- analizza e sceglie i possibili settori di intervento;
- effettua lo studio di fattibilità in termini di realizzazione dell'intervento formativo da progettare;
- analizza le competenze professionali necessarie alla composizione del gruppo di progetto;
- individua i possibili partner di progetto, rappresentanti del sistema istituzionale, economico e sociale del territorio di riferimento per la definizione di intese, accordi operativi e collaborazioni;
- cura l'articolazione dei percorsi didattici;
- sceglie le metodologie;
- individua gli obiettivi finali degli interventi;
- esegue la supervisione generale durante tutte e fasi di realizzazione dell'elaborato progettuale;
- segue la realizzazione degli interventi per garantire i necessari adeguamenti e correzioni in funzione anche individuale.

### **RESPONSABILE ORIENTAMENTO**

Opera su indicazioni della direzione in collaborazione con il responsabile dell'erogazione dei servizi. Garantisce la corretta erogazione del servizio mediante

interventi di :

- informazione orientativa: finalizzata a rendere fruibili, in forma autonoma o assistita, informazioni organizzate su opportunità di formazione e di lavoro;
- formazione orientativa: finalizzata a rafforzare le competenze utili a gestire i processi di transizione tra i sistemi di istruzione e lavoro e tra lavoro e lavoro;
- sostegno alla ricerca attiva di lavoro, tirocini con borse lavoro per soggetti appartenenti alla categorie svantaggiate, sportello di accompagnamento per l'inserimento lavorativo;
- consulenza orientativa: configurabile come relazione di aiuto individualizzato che si pone l'obiettivo di supportare il soggetto nella definizione di un proprio progetto professionale e nell'individuazione dei percorsi più congruenti per attuarlo. La relazione d'aiuto utilizza metodologie diversificate che per particolari tipi di destinatari, possono richiedere interventi specialistici di natura psicopedagogia;
- direzione e programmazione servizio bilanci di competenze.

## **MODALITA' DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO**

La presente "Carta dell'Offerta formativa" verrà diffusa a cura dell'Organismo di Formazione, mediante le seguenti modalità:

- affissione nelle aule formative dell'ente;
- pubblicazione sul sito web [www.pegasolavoro.eu](http://www.pegasolavoro.eu);

Il presente documento denominato "Carta di qualità dell'Offerta formativa" viene revisionato annualmente in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Qualità. tali revisioni sono riportate in calce in ogni pagina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione. La responsabilità della redazione di tale carta è propria del RSQ aziendale.

Validazione della Direzione

data 20/02/2018

firma \_\_\_\_\_

Validazione del Responsabile Sistema Qualità

data 20/02/2018

firma \_\_\_\_\_