

CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA



PRESENTAZIONE

Pegaso Lavoro Società Cooperativa Impresa Sociale nasce nel 1998 dall'esperienza di professioniste impegnate nel settore della formazione, dell'orientamento e dello sviluppo delle competenze. L'obiettivo originario, tuttora attuale, è quello di mettere in sinergia professionalità diverse per offrire risposte efficaci, qualificate e funzionali a un sistema formativo, lavorativo e sociale in continua evoluzione.

Pegaso Lavoro è una cooperativa senza scopo di lucro che opera nei settori della formazione professionale, dell'istruzione, dell'orientamento, della formazione continua, della formazione in ambito sanitario e della promozione della cultura.

La sede legale e operativa dell'organizzazione è in Pisa, Via Squartini n. 3, località Ospedaletto.

Nel corso degli anni Pegaso Lavoro si è accreditata nel sistema formativo e ha sviluppato servizi rivolti a persone, imprese, enti pubblici e privati, professionisti, giovani, adulti, lavoratori, disoccupati e soggetti che necessitano di percorsi di accompagnamento, qualificazione o riqualificazione professionale.

Pegaso Lavoro promuove e realizza iniziative finalizzate a:

- formazione e qualificazione professionale dei giovani per l'inserimento nel mercato del lavoro;
- orientamento scolastico, formativo e professionale;
- accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- qualificazione e riqualificazione professionale di lavoratori, disoccupati e persone in transizione professionale;

- sviluppo e miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie;
- formazione continua e permanente;
- formazione in ambito sanitario, anche ECM;
- promozione dell'inclusione, della parità di genere, delle pari opportunità e della non discriminazione.

L'organizzazione opera prevalentemente a livello regionale, con partecipazione a progetti anche di carattere nazionale o interregionale. I committenti possono essere enti pubblici, soggetti privati, imprese, associazioni, organismi intermedi, enti finanziatori o singoli utenti.

Nel caso di attività finanziate con fondi pubblici, Pegaso Lavoro opera nel rispetto della normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente in materia di formazione, orientamento, accreditamento, gestione e rendicontazione. Per le attività finanziate privatamente o a mercato, l'organizzazione applica i requisiti contrattuali concordati con il cliente, le procedure interne e le eventuali normative specifiche di settore.

Pegaso Lavoro seleziona, per le proprie attività, partner, docenti, tutor, consulenti, esperti, fornitori e collaboratori esterni sulla base delle competenze, dell'esperienza, dell'affidabilità e della coerenza con gli obiettivi del servizio da erogare.

Il livello qualitativo delle prestazioni offerte si basa sui seguenti elementi:

- conoscenza delle attività inerenti all'erogazione dei servizi formativi, orientativi ed ECM;
- qualificazione delle risorse umane interne ed esterne;
- presenza di una struttura organizzativa e tecnica idonea a garantire lo svolgimento puntuale e controllato delle attività;
- attenzione al rispetto dei requisiti contrattuali, normativi e procedurali;
- monitoraggio della qualità percepita e della soddisfazione degli utenti;
- controllo dei processi critici;
- gestione documentale e digitale delle evidenze;
- tutela dei dati personali;
- attenzione all'inclusione, all'accessibilità, alla parità di genere e alla non discriminazione.

Pegaso Lavoro è certificata secondo la UNI/PdR 125:2022 per il Sistema di Gestione per la Parità di Genere, con riferimento alle attività di progettazione e gestione di azioni di formazione professionale, orientamento e formazione ECM in ambito scientifico-sanitario. Tale certificazione rafforza l'impegno dell'organizzazione nel promuovere un contesto lavorativo e formativo fondato su equità, rispetto, pari opportunità, inclusione e valorizzazione delle competenze.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Pegaso Lavoro intende perseguire le proprie finalità istituzionali in regime di qualità, attraverso l'identificazione del contesto, l'analisi delle parti interessate, la valutazione dei rischi e delle opportunità, la pianificazione degli obiettivi, il monitoraggio degli indicatori e l'adozione di azioni correttive e di miglioramento.

La Direzione considera la Qualità un elemento essenziale per garantire:

- conformità dei servizi erogati;
- soddisfazione degli utenti, dei clienti e dei committenti;
- rispetto degli obblighi normativi, contrattuali e procedurali;
- efficacia dei percorsi formativi e orientativi;
- correttezza nella gestione degli eventi ECM;
- miglioramento continuo dell'organizzazione;
- crescita professionale delle persone coinvolte;
- trasparenza, tracciabilità e affidabilità dei processi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Pegaso Lavoro è fondato sui requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e si integra con il Sistema di Gestione per la Parità di Genere secondo la UNI/PdR 125:2022.

La Politica della Qualità si basa sui seguenti principi:

- centralità dell'utente, del cliente e delle parti interessate;
- rispetto dei requisiti legislativi, regolamentari, contrattuali e degli enti finanziatori;
- qualità della progettazione, pianificazione, erogazione, monitoraggio e valutazione dei servizi;
- qualificazione e aggiornamento delle risorse umane;
- selezione e monitoraggio di docenti, tutor, consulenti, esperti, collaboratori e fornitori;
- rilevazione della soddisfazione degli utenti e della qualità percepita;
- monitoraggio dell'apprendimento e degli esiti formativi;
- gestione controllata della documentazione e delle evidenze digitali;
- tutela della privacy e riservatezza delle informazioni trattate;
- prevenzione delle non conformità e gestione tempestiva dei reclami;
- utilizzo degli indicatori come strumento di controllo e miglioramento;
- promozione di pari opportunità, inclusione, equità e non discriminazione.

PRINCIPI DI PARITÀ DI GENERE, INCLUSIONE E NON DISCRIMINAZIONE

Pegaso Lavoro, in coerenza con la certificazione UNI/PdR 125:2022, integra nei propri processi organizzativi, gestionali, formativi e comunicativi i principi di parità di genere, inclusione e valorizzazione delle differenze.

L'organizzazione si impegna a:

promuovere pari opportunità nell'accesso ai servizi formativi e orientativi;
adottare modalità comunicative rispettose, inclusive e non discriminatorie;
prevenire ogni forma di discriminazione diretta o indiretta;
valorizzare le competenze delle persone indipendentemente da genere, età, origine, condizione personale o sociale;
favorire un ambiente di lavoro e di apprendimento rispettoso e collaborativo;
assicurare attenzione alle esigenze di conciliazione vita-lavoro, ove applicabile;
promuovere la partecipazione equilibrata e inclusiva alle attività formative;
monitorare eventuali segnalazioni o criticità connesse a comportamenti discriminatori o non inclusivi;
integrare gli obiettivi della parità di genere nei processi di miglioramento continuo.

I principi della UNI/PdR 125:2022 sono applicati anche nella selezione e gestione di docenti, tutor, consulenti, collaboratori esterni, fornitori e partner, nel rispetto dei criteri di competenza, imparzialità, trasparenza e non discriminazione.

RAPPORTI CON COMMITTENTI, CLIENTI, UTENTI E PARTECIPANTI

Pegaso Lavoro dipende dalla fiducia dei propri committenti, clienti, utenti e partecipanti. Per questo l'organizzazione si impegna a fornire servizi adeguati alle esigenze rilevate e a garantire un livello di qualità costantemente controllabile.

Gli obiettivi principali nei rapporti con committenti, clienti e utenti sono:

- comprendere i fabbisogni formativi, professionali e orientativi;
- assicurare chiarezza sulle caratteristiche del servizio offerto;
- rispettare requisiti contrattuali, progettuali, normativi e finanziari;
- garantire trasparenza nelle informazioni fornite;
- monitorare la soddisfazione dell'utenza;
- raccogliere suggerimenti, segnalazioni e reclami;
- attivare azioni correttive o migliorative in caso di criticità.

Per raggiungere tali obiettivi, Pegaso Lavoro utilizza strumenti quali:

- riesame dei requisiti in fase di progettazione e offerta;
- questionari di soddisfazione e qualità percepita;
- colloqui, incontri e momenti di confronto;
- monitoraggio delle presenze e della partecipazione;
- analisi degli esiti formativi e orientativi;
- gestione dei reclami e delle segnalazioni;
- riesame degli indicatori di qualità;
- verifica della documentazione di progetto.

Particolare attenzione viene riservata alle attività rivolte a minorenni e alle relazioni con le famiglie, mediante momenti informativi, comunicazioni tracciabili e strumenti di ascolto finalizzati a favorire la partecipazione e la qualità del percorso.

RAPPORTI CON FORNITORI, DOCENTI, TUTOR E COLLABORATORI

La qualità dei servizi erogati da Pegaso Lavoro dipende anche dalla competenza, affidabilità e collaborazione dei soggetti esterni coinvolti.

L'organizzazione seleziona e valuta fornitori, docenti, tutor, consulenti, esperti e collaboratori esterni sulla base di criteri quali:

- competenza professionale;
- esperienza specifica;
- qualità della prestazione;
- puntualità e rispetto degli impegni;
- capacità relazionale;
- correttezza documentale;
- rispetto delle procedure interne;
- rispetto della normativa privacy;
- comportamento coerente con i principi di pari opportunità, inclusione e non discriminazione.

Pegaso Lavoro mantiene attivi processi di qualificazione, monitoraggio e valutazione delle prestazioni, mediante schede di valutazione, questionari, analisi della qualità percepita, rilevazione di non conformità e aggiornamento degli Albi interni.

Nel caso degli eventi ECM, la qualità della docenza e l'indipendenza dei contenuti formativi sono presidiate attraverso la valutazione dei docenti, la raccolta delle dichiarazioni di assenza di conflitto di interessi, il monitoraggio della qualità percepita e la corretta gestione della documentazione dell'evento.

LINEE GUIDA NELLA GESTIONE INTERNA

Pegaso Lavoro individua come processi critici:

- analisi del contesto e dei fabbisogni;
- progettazione;
- pianificazione dell'erogazione del servizio;
- gestione delle iscrizioni e dei partecipanti;
- erogazione del servizio formativo, orientativo ed ECM;
- monitoraggio e valutazione;
- gestione degli stage;
- gestione degli incarichi;
- approvvigionamento di beni, servizi e prestazioni professionali;
- gestione documentale e digitale;
- gestione privacy;
- monitoraggio della soddisfazione del cliente;
- gestione delle non conformità e delle azioni correttive;
- riesame della Direzione.

Per il governo di tali processi, Pegaso Lavoro utilizza:

- Organigramma;
- Funzionigramma e mansionari;
- Procedure organizzative;
- Istruzioni operative;
- Modulistica;
- Dossier di progetto o evento;
- Registri e report;
- Indicatori di processo;
- Audit interni;
- Riesame della direzione;
- Piani di miglioramento.

Il controllo dei processi è finalizzato a garantire conformità, efficacia, efficienza, tracciabilità e miglioramento continuo.

MOTIVAZIONE, COMPETENZA E COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Il personale e i collaboratori rappresentano una risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Pegaso Lavoro promuove:

- coinvolgimento del personale nei processi aziendali;
- condivisione delle conoscenze;
- aggiornamento professionale;
- responsabilizzazione rispetto ai compiti assegnati;
- partecipazione al miglioramento continuo;
- consapevolezza dei requisiti qualità, privacy, ECM e parità di genere;
- collaborazione tra funzioni;
- valorizzazione delle competenze individuali.

La formazione interna viene pianificata e monitorata attraverso specifici strumenti di programmazione e registrazione, al fine di garantire l'adeguatezza delle competenze rispetto ai ruoli ricoperti.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

Pegaso Lavoro realizza interventi nelle seguenti aree principali.

Formazione continua e permanente

Interventi mirati alla formazione, riqualificazione e aggiornamento di imprenditori, dirigenti, quadri, dipendenti pubblici e privati, consulenti e professionisti, su committenza diretta di aziende, enti pubblici o privati, anche mediante finanziamenti pubblici o privati.

Formazione in ambito sanitario ed ECM

Pegaso Lavoro opera come provider per la formazione continua in ambito sanitario, realizzando eventi ECM in modalità residenziale, FAD sincrona, FAD asincrona, blended o altre modalità previste dalla normativa vigente.

Per tali attività garantisce:

- rispetto della normativa ECM applicabile;
- corretto accreditamento degli eventi;
- indipendenza dei contenuti formativi;
- gestione dei conflitti di interesse;
- tracciabilità della partecipazione;
- verifica dell'apprendimento;
- rilevazione della qualità percepita;
- corretta attribuzione dei crediti;
- conservazione della documentazione.

Formazione superiore, obbligo formativo e istruzione

Interventi di breve, media e lunga durata finalizzati ad aggiornamento, qualificazione, specializzazione, inserimento lavorativo e assolvimento dell'obbligo formativo/istruzione, ove applicabile.

Tali attività possono prevedere percorsi didattici, orientamento, tutoraggio, attività laboratoriali, stage, rapporti con aziende e relazioni con le famiglie degli allievi minorenni.

Orientamento

Il servizio di orientamento è rivolto a cittadini, studenti, lavoratori, disoccupati, aziende e soggetti che necessitano di supporto nella definizione di percorsi formativi, professionali o occupazionali.

Vengono realizzati interventi di:

- informazione orientativa;
- formazione orientativa;
- consulenza orientativa;
- bilancio di competenze;
- sostegno alla ricerca attiva del lavoro;
- accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- supporto alla transizione tra istruzione, formazione e lavoro.

Ricerca, analisi dei fabbisogni e sviluppo

Pegaso Lavoro realizza attività di rilevazione dei fabbisogni formativi, analisi della domanda, analisi dei contesti produttivi e supporto alla programmazione di interventi formativi e orientativi.

Utenze speciali

Per attività che coinvolgono utenze con particolari bisogni o condizioni di vulnerabilità, Pegaso Lavoro garantisce adeguate relazioni con i servizi competenti, nel rispetto della riservatezza, della dignità della persona, dell'inclusione e della non discriminazione.

STANDARD DI QUALITÀ

Pegaso Lavoro individua e monitora specifici indicatori di performance, finalizzati a misurare la conformità dei processi, la qualità dei servizi e l'efficacia delle azioni di miglioramento.

Gli indicatori possono riguardare:

- soddisfazione degli utenti;
- percentuale di utenti insoddisfatti;
- apprendimento dei partecipanti;
- valutazione di docenti, tutor e collaboratori;
- valutazione dei fornitori;
- tasso di abbandono;
- erogazione della formazione pianificata;
- non conformità interne ed esterne;
- controlli da parte della committenza;
- soddisfazione della committenza;
- capacità di spesa e rendicontazione;
- qualità percepita degli eventi ECM;
- tracciabilità della partecipazione;
- efficacia delle attività di orientamento;
- esiti degli stage;
- gestione dei reclami;
- indicatori connessi alla parità di genere e all'inclusione, ove applicabili.

Gli indicatori sono riesaminati periodicamente e costituiscono input per il Riesame della Direzione e per la definizione degli obiettivi di miglioramento.

OBIETTIVI E INDICATORI DI RIFERIMENTO

Pegaso Lavoro conferma, in coerenza con il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti obiettivi di riferimento.

Soddisfazione dell'utente

Obiettivo aziendale è mantenere un'elevata percentuale di utenti soddisfatti del servizio erogato.

Lo standard di riferimento è:

- utenti soddisfatti: almeno 80%;
- utenti insoddisfatti: non oltre 10%.

Il dato è rilevato mediante questionari di gradimento, schede di qualità percepita, segnalazioni, reclami e altri strumenti di ascolto.

Apprendimento dei partecipanti

Obiettivo aziendale è rilevare l'efficacia dell'apprendimento dei partecipanti alle attività formative. Lo standard minimo è il raggiungimento di una valutazione media almeno sufficiente o della soglia prevista dal progetto, dal percorso o dalla normativa applicabile.

Per gli eventi ECM, l'attribuzione dei crediti è subordinata al rispetto dei requisiti previsti dalla normativa ECM vigente, tra cui partecipazione minima, superamento della verifica dell'apprendimento e compilazione della qualità percepita, ove previsto.

Misurazione e monitoraggio dei fornitori e collaboratori

Obiettivo aziendale è monitorare il livello qualitativo delle prestazioni rese da fornitori, docenti, tutor, consulenti, esperti e collaboratori.

La valutazione tiene conto di qualità della prestazione, rispetto degli impegni, correttezza documentale, capacità relazionale, puntualità, eventuali non conformità e rispetto dei principi di inclusione e non discriminazione.

Livello di abbandono dell'utenza

Pegaso Lavoro monitora il tasso di abbandono dei percorsi formativi.

Gli standard di riferimento sono:

- formazione continua: abbandono non superiore al 20%;
- percorsi rivolti ad aree di svantaggio: abbandono non superiore al 30%;
- percorsi finalizzati all'occupazione: abbandono non superiore al 20%.

In caso di superamento delle soglie, vengono analizzate le cause e, ove possibile, attivate azioni correttive o preventive.

Erogazione della formazione interna pianificata

Obiettivo aziendale è garantire l'erogazione della formazione interna prevista.

Lo standard di riferimento è almeno il 90% delle ore pianificate.

In caso di mancato raggiungimento dello standard, la Direzione valuta la ripianificazione delle attività formative.

Non conformità ai requisiti di sistema

Pegaso Lavoro monitora le non conformità derivanti dalla mancata applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'analisi delle non conformità costituisce input per azioni correttive, formazione interna, audit e miglioramento dei processi.

Controlli da parte della committenza

Obiettivo aziendale è mantenere la conformità del servizio rispetto ai requisiti della committenza e degli enti finanziatori.

Lo standard di riferimento è l'assenza di non conformità rilevate in sede di controllo o verifica ispettiva da parte della committenza.

Soddisfazione della committenza e capacità di spesa

Pegaso Lavoro monitora la soddisfazione della committenza anche attraverso l'esito dei controlli, l'accettazione della documentazione, la corretta rendicontazione e il livello di utilizzo delle risorse assegnate.

Lo standard di riferimento per la capacità di spesa è almeno l'80% delle risorse finanziate, salvo diverse disposizioni dell'Ente finanziatore o specifiche caratteristiche del progetto.

Indicatori relativi alla parità di genere e all'inclusione

In coerenza con la UNI/PdR 125:2022, Pegaso Lavoro monitora, ove applicabile, indicatori relativi a:

- pari opportunità nei processi interni;
- inclusione e accessibilità dei servizi;
- assenza di discriminazioni;
- gestione di eventuali segnalazioni;
- partecipazione e valorizzazione delle persone;
- coerenza della comunicazione interna ed esterna con principi inclusivi.

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Pegaso Lavoro utilizza specifici dispositivi di garanzia e tutela, tra cui:

- procedura di gestione delle non conformità;
- procedura di gestione delle azioni correttive;
- procedura di gestione dei reclami;
- audit interni;
- riesame della Direzione;
- monitoraggio degli indicatori;
- questionari di soddisfazione;
- rilevazione della qualità percepita;
- controlli documentali;
- gestione dei rischi e delle opportunità;
- procedure privacy;
- strumenti di segnalazione relativi alla parità di genere, ove previsti.

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti possono pervenire attraverso:

- posta ordinaria presso la sede di Pegaso Lavoro;
- e-mail aziendale;
- modulo contatti del portale online;
- comunicazione diretta al coordinatore, tutor o responsabile del servizio;
- ulteriori canali definiti dalle procedure interne.

Ogni segnalazione viene valutata secondo le procedure applicabili, nel rispetto della riservatezza e della tutela della persona.

RISORSE PROFESSIONALI E ORGANIZZAZIONE

Le risorse professionali interne sono definite nell'organigramma, nel funzionigramma e nei mansionari aziendali.

Pegaso Lavoro si avvale inoltre di collaboratori esterni, docenti, tutor, consulenti, esperti e fornitori, selezionati in relazione alle specifiche esigenze progettuali e valutati secondo le procedure interne.

La Direzione assicura la disponibilità di risorse tecniche, organizzative, umane e digitali adeguate allo svolgimento delle attività.

Le responsabilità delle funzioni aziendali sono definite dalla documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e dai documenti organizzativi interni.

MODALITÀ DI DIFFUSIONE AL PUBBLICO

La presente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa viene resa disponibile al pubblico mediante:

- pubblicazione sul sito web www.pegasolavoro.eu;
- affissione o disponibilità presso le sedi formative, ove applicabile;
- consegna o messa a disposizione agli utenti e alle parti interessate, ove richiesto;
- utilizzo nei processi di informazione, accoglienza e orientamento.

La Carta di Qualità viene revisionata almeno annualmente, di norma in occasione del Riesame della Direzione, oppure ogniqualvolta intervengano modifiche significative relative a:

- normativa applicabile;
- accreditamenti;
- certificazioni;
- organizzazione interna;
- servizi erogati;
- indicatori e standard di qualità;
- Sistema di Gestione per la Qualità;
- Sistema di Gestione per la Parità di Genere.

La responsabilità della redazione, aggiornamento e controllo della Carta di Qualità è attribuita al Responsabile Qualità, in collaborazione con la Direzione e con le funzioni aziendali interessate.

VALIDAZIONE

La presente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa è validata dalla Direzione e dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità.

Data: 13/05/2026

Firma Direzione: _____

Firma Responsabile Sistema Qualità: _____

Firma Presidente Comitato Guida per la Parità di Genere: _____