

## **1. LIVELLO STRATEGICO**

Il Consiglio Direttivo dell'Associazione ha ritenuto di fondamentale importanza l'adozione di una corretta politica della Qualità ed ha quindi dato incarico al suo Presidente di porre in essere quanto necessario per la sua adozione e per il suo mantenimento.

Ritiene inoltre che l'applicazione del proprio Sistema di Gestione adeguato possa essere uno strumento di gestione dell'Associazione adatto a garantire vantaggi non solo in termini di prodotto/servizio ma anche in termini di produttività ed economicità di gestione.

La Responsabilità relativa alla definizione e verifica della attuazione è Presidente o suo delegato, che sviluppa e documenta la Politica per la Qualità mediante una definizione degli obiettivi e la individuazione degli strumenti attraverso i quali raggiungere questi obiettivi.

Magica è una associazione culturale senza scopo di lucro che svolge le proprie attività prevalentemente nel campo della ricerca e formazione allo scopo di :

- Formare figure professionali ad alta specializzazione attraverso iniziative di formazione a tutto campo
- Elevare le competenze dei professionisti e dei lavoratori delle imprese attraverso percorsi di apprendimento mirati;
- Realizzare ricerche con finalità conoscitive e divulgative;
- Promuovere la diffusione della cultura a tutti i livelli;
- Sviluppare nuovi percorsi ipermediali interattivi;
- Produrre e sperimentare applicativi software adatti a strategie tecniche di gestione per la formazione ed il training on-line e off-line;
- Sostenere il dibattito e la conoscenza delle problematiche culturali, creative, manageriali.

Per il raggiungimento di questi scopi istituzionali Il Presidente individua e formalizza periodicamente degli obiettivi che per i prossimi anni si possono così riassumere:

### **1. Migliorare la qualità della formazione**

MAGICA ha da sempre optato per una formazione di tipo specialistico e fortemente di qualità ciò non solamente al fine di soddisfare uno degli obiettivi generali previsti dallo statuto ma anche per posizionarsi nel comparto operando ai massimi livelli.

Tutto ciò è stato e viene realizzato attraverso :

- a) la scelta di professionalità adeguate nella docenza dei percorsi formativi;
- b) il continuo monitoraggio dei fornitori di servizi didattici;
- c) il monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti alle attività formative
- d) la selezione di candidati veramente motivati alla partecipazione ai percorsi formativi.

### **2. Migliorare le procedure di placement dei partecipanti alla formazione**

Attraverso un processo di orientamento e valutazione dei fabbisogni e delle aspettative sia dei discenti che delle imprese, MAGICA cerca di collocare i partecipanti ai corsi di formazione secondo la soluzione ottimale che, oltre a garantire una formazione sul campo a tutto tondo sia in prospettiva foriera di occasioni di crescita e di sbocco professionale per i propri allievi.

### **3. Allargare le aree di interesse nelle quali canalizzare la realizzazione di nuovi progetti**

Negli ultimi tempi l'ambito di interesse si è allargato mediante la focalizzazione verso nuovi comparti anche se con un approccio che rimane sempre il medesimo quanto a tipologia di attività cioè la ricerca la formazione e l'orientamento .

#### **4. Aumentare la visibilità dell'Associazione**

Far maggiormente conoscere MAGICA e le sue attività all'esterno sfruttando soprattutto le potenzialità della rete internet. Il raggiungimento di questo obiettivo passa attraverso:

1. il miglioramento e l'aggiornamento continuo del sito internet
2. il monitoraggio continuo della funzionalità del sito
3. la scelta ponderata dei canali di promozione delle attività

La Politica di qualità è uno dei punti centrali del sistema di gestione dell'Associazione ed è condivisa a tutti i livelli.

Tutto il personale dell'Associazione ha compreso l'importanza degli obiettivi fissati dalla Direzione e si adopera attivamente adottando le procedure previste dal sistema qualità affinché tali obiettivi vengano raggiunti adottando tutti gli strumenti e le procedure messi a disposizione di strumenti idonei affinché la politica

## **2. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

*Informazioni generali sui servizi formativi offerti*

Aree di attività:

- formazione superiore
- formazione continua
- formazione specialistica
- orientamento
- formazione a distanza
- consulenza ed assistenza alla creazione ed allo sviluppo d'impresa
- ricerca ed analisi

Tipologie di committenti:

- imprese
- enti pubblici e privati
- pubbliche amministrazioni
- persone fisiche

Beneficiari:

- persone fisiche ( occupati, disoccupati, inoccupati)
- imprese
- professionisti

Dotazione di risorse professionali

Figure professionali apicali:

- Direttore di sede ( n°1)
- Responsabile del processo di erogazione dei servizi (n°1)
- Responsabili processo di progettazione ( n°1)
- Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni (n°1)
- Responsabile dei processi economico – amministrativi (n°1)

Altre figure dell'organizzazione:

- Consulenti all'orientamento
- Consulenti all'avvio e consolidamento d'impresa
- Addetti amministrazione e segreteria
- Tutor didattici

- Docenti
- Ricercatori
- Responsabili ed addetti all' attività di stage

(\*) Il numero dei docenti e dei consulenti varia in funzione della durata e della tipologia di iniziativa realizzata.

Dotazione di risorse logistico-strumentali

aule didattiche, segreteria didattica, accoglienza orientamento studenti, uffici direzione, uffici amministrativi, personal computer, web server, stampanti, notebook, fotocopiatrice, scanner, collegamento ad internet, etc

Contestualmente alla consegna della presente Carta di qualità l'Ente MAGICA si impegna a consegnare ai fruitori delle attività formative una scheda informativa completa di eventuali allegati (ad es. bando di ammissione se previsto) contenente la seguente descrizione minima:

- tipologia di corso
- eventuali requisiti per l'accesso al corso
- modalità e tempistica di svolgimento delle selezioni
- modalità e tempistica di presentazione della domanda di accesso al corso
- figura professionale e contenuti didattici del corso
- modalità formative ( lezioni frontali e/o lezioni on line e/o tirocinio)
- modalità di svolgimento della prova di fine corso
- tipo di attestato rilasciato alla fine del percorso

### 3. LIVELLO OPERATIVO

Descrizione dei Fattori di qualità e dei relativi indici di performance rilevanti:

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Capacità di placement della struttura	Studenti in stage/studenti formati	Target: 80 %-100 %	Rilevazione del dato con riferimento ai corsi realizzati
Livello di soddisfazione di partecipanti nelle attività di FAD	Percentuale studenti soddisfatti rispetto al totale	Target: 40 % Molto soddisfatti 60% Completamente soddisfatti	Rilevazione del dato con riferimento ai corsi realizzati che prevedevano attività di FAD ( questionari)
Livello di soddisfazione dei partecipanti nelle attività di formazione in aula	Giudizio espresso dagli studenti	Target: 50% buono 50 % ottimo	Rilevazione del grado di soddisfazione degli studenti mediante l'analisi dei questionari
Efficacia di	Rapporto fra progetti	Target: 100 %	Rilevazione esito dei

<b>MAGICA</b>		<b>Rev. 3</b>
	<b>CARTA DI QUALITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA</b>	01/06/2016 Pag. 4 di 5

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
progettazione della struttura	approvati e progetti presentati		progetti
Efficacia attività di indagine di campo	Numero interviste effettuate/numero di interviste iniziali	Target : 80%	Rilevazione dato di ritorno dei questionari
Tempi di risposta alle richieste dei committenti/beneficiari	Giorni intercorrenti fra la data della richiesta e la data della risposta	Target: 3 giorni	Rilevazione a campione dei tempi di risposta

#### 4. **LIVELLO PREVENTIVO**

L'Associazione ha stabilito, documentato ed attua un sistema di gestione per la qualità che provvede a mantenere aggiornato e a migliorare in modo continuativo.

A tal proposito l'Associazione:

- a) ha identificato, e stabilito la sequenza e le interazioni di tutti i processi necessari per il sistema di gestione adottato, secondo quanto rappresentato nel seguito della presente sezione;
- b) ha stabilito i criteri ed i metodi per assicurare l'efficace funzionamento e controllo di detti processi, dandone indicazione nei relativi paragrafi del presente manuale e nelle relative Istruzioni;
- c) assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare il funzionamento ed il monitoraggio di tutti i processi individuati.

La Direzione definisce specifici obiettivi per la qualità, misurabili per i pertinenti livelli e funzioni dell'Organizzazione tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività;
- dei possibili orizzonti di miglioramento;
- dei contenuti della politica per la Qualità
- dei requisiti dei Prodotti cui ottemperare .

La Direzione assicura in fase di definizione degli obiettivi per la qualità che le funzioni interessate individuino e pianifichino accuratamente tutte le risorse necessarie per il loro perseguimento (risorse umane, tecniche, finanziarie).

#### Diffusione

Il documento è reso pubblico mediante affissione presso le sedi dell'Associazione e sul sito web [www.mediamaster.org](http://www.mediamaster.org) , è distribuito in copia cartacea e mediante procedura informatica a tutti coloro che ne fanno richiesta.

Al fine di garantire la massima diffusione delle attività di MAGICA nei confronti delle persone svantaggiate sono previsti contatti periodici con i servizi sociali anche attraverso momenti di incontro ed orientamento.

#### 5. **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

Attività previste per il Responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie ed organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

Attività previste per il responsabile dei processi economico – amministrativi

- gestione contabile degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, settori territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- monitoraggio delle azioni o dei programmi
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

<b>Redatto</b>	<b>Verificato e Approvato</b>
Ferlisi	Direzione