

1. LIVELLO STRATEGICO

(Estratto All_MGQ_03)

Il Consiglio Direttivo dell'Associazione ha ritenuto di fondamentale importanza l'adozione di una corretta politica della Qualità, in conformità alle UN EN ISO 9001 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 per la Qualità 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 del Direttore Generale 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. Certificazione di qualità.

MAGICA ha ottenuto dispone della certificazione di qualità dall'anno 2000 ed ha proceduto con successo al secondo rinnovo triennale della certificazione di qualità alla fine del 2006.

Tutto il personale dell'Associazione insieme al RAQ si dovrà adoperare per l'applicazione della normativa e per il miglioramento del sistema adottato nella consapevolezza che il lavoro fatto non può costituire un punto di arrivo ma una base di partenza per un miglioramento continuo delle procedure e delle attività svolte secondo le procedure stesse.

2. 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 discenti attraverso la somministrazione dei questionari;
- d) il monitoraggio della soddisfazione dei partecipanti alle attività formative

e) la selezione di candidati veramente motivati alla partecipazione ai percorsi formativi.

3. 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.

4. 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 .

5. 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 adottato 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:

- Direttore generale
- Consulenti all'orientamento (n°1)
- Consulenti all'avvio e consolidamento d'impresa (4)
- Addetti amministrazione e segreteria (n°1)
- Tutor didattici (n°2)
- Docenti (30*)
- Ricercatori (n°2)
- Responsabili ed addetti all' attività di stage (n°1)

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

Dotazione di risorse logistico-strumentali

- ✓ Via Alessandro De Stefani n° 60 Roma : aula didattica, segreteria didattica, accoglienza studenti, uffici direzione, uffici amministrativi, personal computer, web server, stampanti, notebook, fotocopiatrice, scanner, etc
- ✓ Viale Marconi 700 : aule didattiche, aula informatica, segreteria didattica, accoglienza studenti, uffici direzione, personal computer, web server, stampanti, notebook, scanner, 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:

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
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 progettazione della struttura	Rapporto fra progetti approvati e progetti presentati	Target: 100 %	Rilevazione esito dei 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
Gestione non conformità	Rapporto fra i giorni intercorrenti fra la segnalazione delle N.C e la predisposizione della relativa A.C	Target: 5 giorni	Rilevazione dei tempi per le azioni correttive su ogni processo

4. LIVELLO PREVENTIVO

(Estratto MGQ)

L'Associazione ha stabilito, documentato ed attua un sistema di gestione per la qualità rispondente ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000, che provvede a mantenere aggiornato e a migliorare in modo continuativo.

A tal proposito l'Associazione:

- 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;
- 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.

Inoltre l'Associazione provvede a (cfr. Sezione 8 del MGQ)

- misurare, monitorare, analizzare i suddetti processi;
- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuativo.

Per attuare quanto sopra descritto l'Associazione ha predisposto i seguenti strumenti:

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MGQ)

È il documento guida del Sistema Qualità, in cui sono riportate le disposizioni per ottemperare ai requisiti della norma di riferimento e per l'attuazione della "Politica della Qualità", la suddivisione delle responsabilità e dei compiti ed i criteri per lo svolgimento delle attività. Viene predisposto dal Responsabile Assicurazione Qualità ed approvato dalla Direzione.

- Procedure Gestionali (PG) e Istruzioni (Is)

Tali documenti descrivono le modalità operative adottate per lo svolgimento di specifiche attività. Questi documenti sono preparati dalla funzione interessata con l'ausilio del RAQ ed approvati dalla Direzione; la loro gestione è in accordo alle modalità indicate nel seguito della presente sezione.

- Modelli (Mod.)

Tali documenti sono di ausilio durante lo svolgimento delle specifiche attività delle quali vanno a costituire delle RegISTRAZIONI.

Questi documenti sono preparati dalla funzione interessata con l'ausilio del RAQ ed approvati dalla Direzione.

La Direzione assicura, attraverso attività di *auditing* e di *riesame* che la Politica della Qualità :

- sia appropriata agli scopi dell'Associazione e periodicamente riesaminata;
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- preveda la definizione ed il riesame degli obiettivi per la qualità (Cfr. Documento "Riesame del sistema Qualità");
- sia comunicata e compresa all'interno dell'Associazione attraverso l'attività d'informazione svolta dai responsabili.

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). Tale attività viene formalizzata sul documento "Riesame del Sistema Qualità".

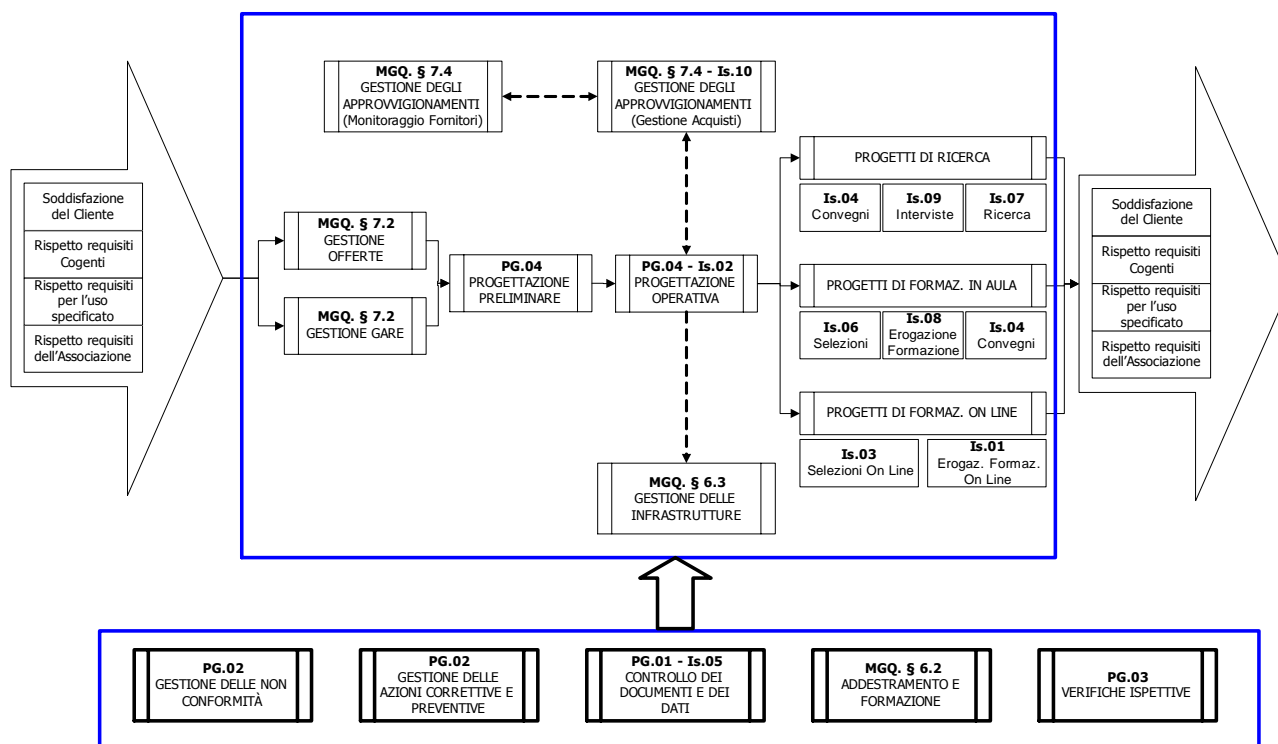
In questa fase la Direzione ha il compito di pianificare, tenendo conto di tutti i processi coperti dal sistema di gestione per la Qualità:

- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prestabiliti;
- il miglioramento continuo dell'intero sistema di gestione.

Tale documento viene revisionato in sede di Riesame della Direzione. Tutte le modifiche apportate al sistema di gestione avvengono in maniera controllata e soprattutto garantendo continuamente l'integrità del sistema.

L'Associazione è dotata di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza e completezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del Sistema Qualità.

Flusso delle Attività



5. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

L'Associazione adotta una procedura documentata per tenere sotto controllo la gestione dei documenti del sistema, compresa la Carta di qualità dell'offerta formativa .

emissione

Il documento è individuato in modo univoco mediante:

- un titolo descrittivo;
- una sigla di identificazione accompagnata da un indice di revisione;
- una data di revisione;

approvazione, validazione e revisione

Prima dell' emissione è resa operativa tramite l'apposizione sull'originale delle firme del responsabile del processo di gestione della qualità e della Direzione che effettuano la validazione mediante apposizione della data e della firma sul documento.

La distribuzione è effettuata a cura del Responsabile Assicurazione Qualità che riporta, nel "Elenco dei Documenti della Qualità" la versione aggiornata.

Il documento dovrà essere aggiornato con cadenza almeno annuale e deve essere nuovamente verificato e approvato dalla stessa funzione che ha svolto le relative azioni precedentemente.

La modifica del documento, dopo essere stato sottoposto al nuovo ciclo di approvazione, comporta l'incremento dell'indice di Revisione riportato sulla prima pagina e nelle pagine successive.

Diffusione

Il documento è reso pubblico mediante affissione presso le sedi dell'Associazione e sul sito web 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.

6. 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

Redatto	Verificato e Approvato
RAQ	Direzione