



Member of ISO Federation  
**RINA**  
ISO 9001:2000  
Certified Quality System

**CENTRO STUDI ACCADEMIA** snc

03100 Frosinone • Via Tiburtina, 222 (angolo Pza Madonna della Neve)  
Tel. e Fax 0775.87.30.78

P. IVA 01509570600 • C.C.I.A.A. n. 84137 • Reg. Iscr. Trib. Fr. n. 4120  
E-mail: csa@centrostudiaccademia.it • www.centrostudiaccademia.it

# Carta di Qualità dell'offerta formativa

L'ISTITUTO  
E' ADERENTE A:  
CONFINDUSTRIA  
FROSINONE



**Autorizzazioni  
& partners**

*Ministero dell'Istruzione,  
dell'Università e della Ricerca  
Ministero dei Trasporti e della Navigazione*



**REGIONE  
LAZIO**



**PROVINCIA  
DI  
FROSINONE**

## **1. Presentazione**

La "Carta di Qualità dell'Offerta Formativa" vuole rispondere all'esigenza di migliorare i livelli di qualità dei nostri servizi, con l'obiettivo di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative dei clienti: **un costante impegno per la qualità.**

Questo documento non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di attivare momenti di verifica: speriamo infatti di poterne discutere i contenuti sia con quanti da tempo utilizzano e apprezzano i nostri servizi, sia con quanti non hanno ancora avuto occasione di conoscerli: **è l'attivazione di un dialogo con i nostri clienti finalizzato al miglioramento aziendale.**

## **2. Chi siamo**

Il CENTRO STUDI ACCADEMIA (CSA) dal 1984 lavora con professionalità nel settore dell'Istruzione e della Formazione.

Fino al 1989, la sua primaria attività era indirizzata al recupero degli anni scolastici e alla preparazione universitaria. Dal 1989 sino ad oggi, il CSA ha diversificato la propria attività, divenendo un istituto che progetta ed eroga corsi di formazione professionale autorizzati dalla Regione Lazio.

La sua finalità è formare dei professionisti nel campo amministrativo, tecnico e commerciale; inoltre, dal 1998 il CSA ha avviato corsi di specializzazione informatica. A questo scopo il CSA si avvale di strumenti tecnologicamente avanzati e di docenti-professionisti che ripropongono nelle aule la loro quotidiana esperienza sul campo.

I corsi hanno una durata che va dalle 120 alle 600 ore ed hanno tutti l'obbligo della frequenza (antimeridiana, pomeridiana o serale). Il percorso formativo si conclude con l'Attestato di Qualifica o Attestato di Frequenza titoli con validità legale e riconosciuti dalla Regione Lazio.

Nel 2004 il CSA ha ottenuto l'accreditamento per la Formazione Superiore presso la Regione Lazio per poter erogare corsi di formazione professionale autorizzati con il

*Centro Studi Accademia*

*Carta di Qualità dell'Offerta Formativa*

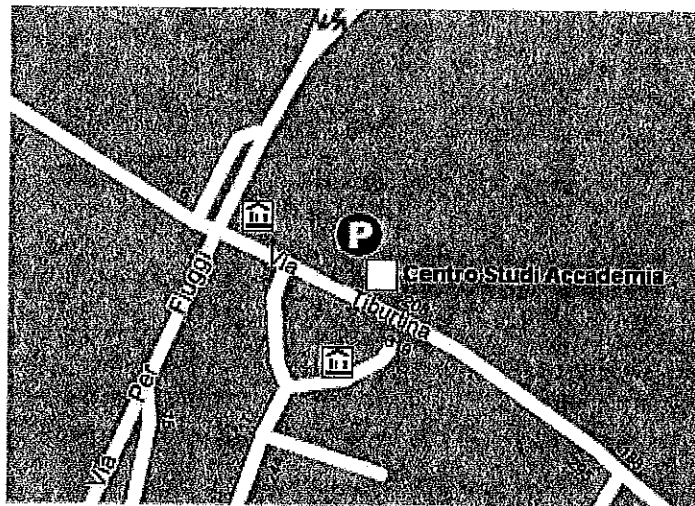
concorso finanziario comunitario (in particolare del FSE) e nazionale (Regione e Provincia) e la certificazione ISO 9001 del Sistema Qualità.

Successivamente ha ottenuto un nuovo accreditamento oltre che per la Formazione Superiore anche per la Formazione Continua e Permanente, con Det.na Regione Lazio n° 1399 del 19.05.2006

*Centro Studi Accademia*  
*Carta di Qualità dell'Offerta Formativa*

### 3. Dove siamo

La sede legale e operativa del Centro Studi Accademia si trova in Via Tiburtina n. 222 (angolo Piazza Madonna della Neve), 30100 Frosinone.



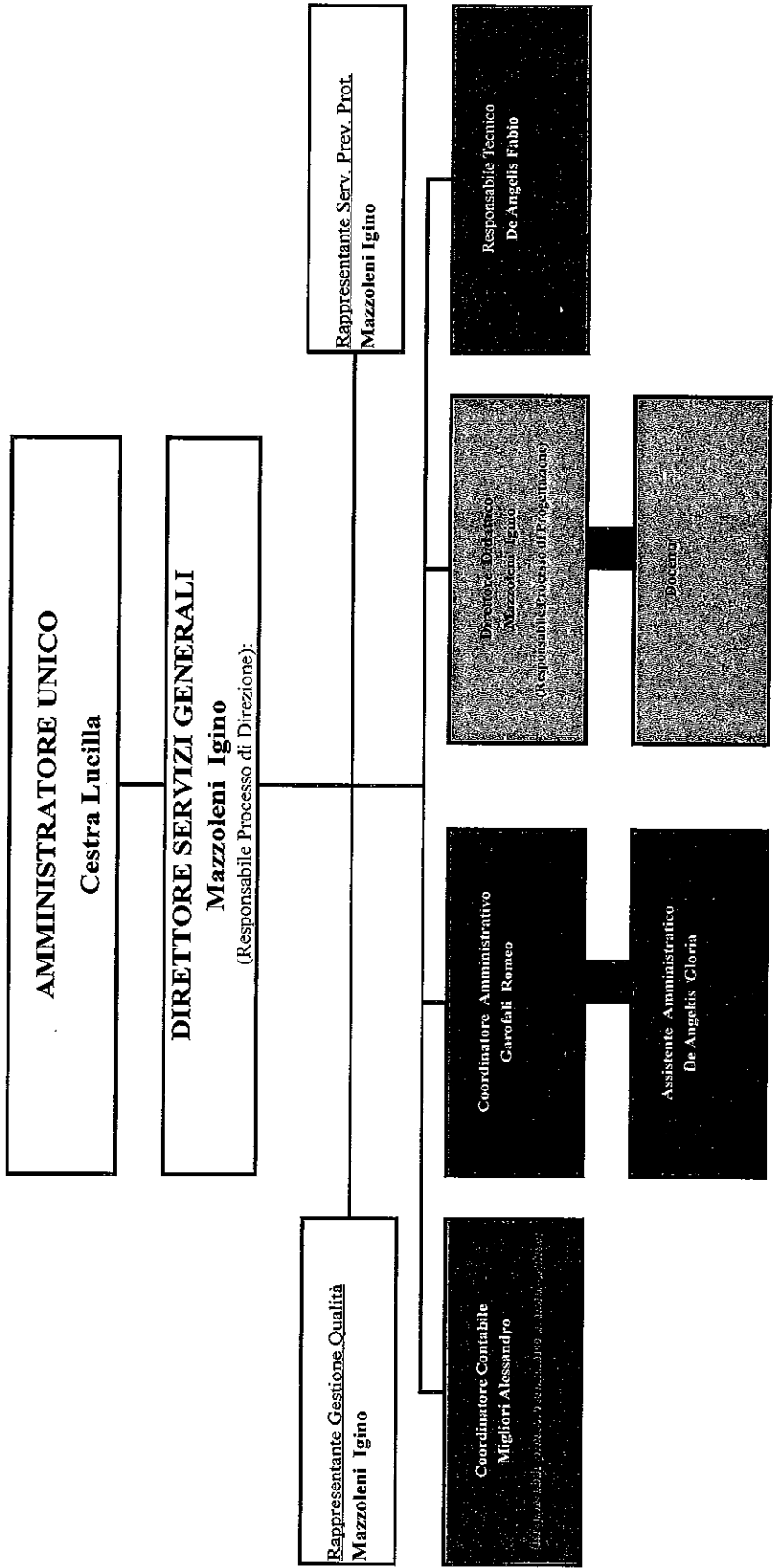
Per raggiungerci, dall'autostrada prendere ss. 155 per Fiuggi - incrocio con P.zza Madonna della Neve e Via Tiburtina

### 4. Organizzazione

Il Centro Studi Accademia si è dotato di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità. Tale struttura organizzativa comprende diverse funzioni che dipendono e sono coordinate dall'Amministratore Unico.

Di seguito è riportato l'Organigramma Funzionale Aziendale e l'Organigramma Funzionale Aziendale Nominale.

*Centro Studi Accademia*  
*Carta di Qualità dell'Offerta Formativa*



*Centro Studi Accademia*  
*Carta di Qualità dell'Offerta Formativa*

Di seguito si riporta una breve descrizione delle mansioni per ogni funzione.

**AMMINISTRATORE UNICO**

- Rappresentanza legale dell'Ente
- Compiti di indirizzo per le attività dell'Ente
- Compiti di indirizzo economico e finanziario
- Definizione dei rapporti con i terzi (conclusione contratti, pagamenti, assunzioni)
- Rilascio di specifiche deleghe per pagamento fornitori e rapporti con gli Istituti di Credito e con ogni altro Ente esterno

**DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI E DIRETTORE DIDATTICO (Responsabile del processo di Direzione e Responsabile del processo di progettazione)**

- Indirizzo e supervisione degli atti amministrativi e contabili
- Responsabile Sicurezza e Privacy
- Funzioni di rapporti ed informazioni con gli uffici di consulenza esterna (lavoro, fiscale, sicurezza e privacy)
- Rappresentare la direzione riguardo la predisposizione, il controllo, l'applicazione e l'aggiornamento del sistema di gestione per la qualità;
- Verificare l'applicazione e l'avanzamento della Qualità;
- Acquisizione di deleghe specifiche per pagamento fornitori e rapporti con gli Istituti di Credito, con ogni altro Ente esterno e quante altre ritenute necessarie dal Legale Rappresentante
- Responsabile della didattica
- Controllo, pianificazione e progettazione dei corsi
- Controllo dei docenti
- Controllo degli allievi
- Controllo della normativa e applicazione di essa
- Relazione a aggiornamento del Legale Rappresentante

**COORDINATORE CONTABILE (Responsabile del processo economico amministrativo)**

- Gestione della Contabilità Generale
- Predisposizione situazioni contabili, elaborati analitici e sintetici
- Trasmissione elaborati contabili e trasmissioni dati a consulenti esterni
- Gestione archivio contabile
- Relazione e aggiornamento del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

**COORDINATORE AMMINISTRATIVO (Responsabile del processo di erogazione del servizio)**

- Definizione ed esecuzione degli atti a carattere amministrativo nell'ambito delle direttive ricevute dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi:
  - Attività di supporto amministrativo alla Programmazione e realizzazione di iniziative didattiche decise dai competenti organi
  - Attività direttamente connessa alla gestione dei servizi di segreteria (anche informatizzata)
  - attività di collaborazione diretta con il Direttore
- Provvede direttamente al rilascio di certificazioni, nonché di estratti e copie di documenti che non comportino valutazioni discrezionali
- Gestione archivio amministrativo
- Relazione e aggiornamento del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
- curare le attività inerenti ai servizi collaterali offerti;
- tenere sotto controllo le attività complementari della Scuola dal punto di vista della programmazione delle aule;
- tenere sotto controllo le proprietà del cliente;
- occuparsi dell'assistenza ai clienti della propria area;
- predisporre i locali;
- riesaminare le offerte del settore servizi.

***ASSISTENTE AMMINISTRATIVO (Responsabile del processo di analisi dei fabbisogni)***

- Coadiuvare e affiancare il Coordinatore Amministrativo nell'esercizio delle sue mansioni
- E' responsabile:
  - Gestione protocolli interni (certificati, attestati e corrispondenza)
  - Gestione giacenze verbali, comunicazioni e attestati
  - Gestione archivio amministrativo
- Relazione e aggiornamento del Coordinatore Amministrativo
- curare l'analisi dei fabbisogni territoriali ricorrendo alle apposite procedure e fonti,
- collaborare con il PRG per l'elaborazione dei Corsi che soddisfano la richiesta di fabbisogno;
- Curare i contatti e l'accoglienza dei corsisti
- Curare la tenuta dei registri e il l'orario dei docenti
- Utilizzare i giusti canali per le comunicazioni generali e singole. ;

***RESPONSABILE TECNICO***

- Effettua direttamente operazioni di gestione tecnica ed informatica all'interno della Scuola (Hardware e Software, gestione reti e quant'altro inerente)

***COLLABORATORE COLLEGIO DEI DOCENTI***

- Collabora con la Direzione Didattica alla gestione del Collegio dei Docenti

- Predisposizione avvisi ai docenti e convocazioni
- Predisposizione di ODG e del materiale informativo
- Funzioni di segreteria nel corso delle riunioni del Collegio dei Docenti
- Accoglimento delle proposte di progetti formativi, valutazione corsi e ricaduta, valutazione e aggiornamento del materiale didattico
- Relazione e aggiornamento del Direttore Didattico

## **5. Piano di aggiornamento annuale**

Il **CENTRO STUDI ACCADEMIA (CSA)**, nell'ottica di fornire un servizio qualitativamente adeguato ha predisposto un piano di aggiornamento secondo le esigenze della propria struttura.

Il piano di aggiornamento riguarda sia la parte didattica che la parte organizzativa, ad ogni inizio di anno Scolastico e Formativo sarà cura del responsabile della Direzione verificare le variazioni in merito alle normative sulla formazione, sul mondo del lavoro, sulle nuove tecnologie e sulla sicurezza. Il responsabile della Direzione sarà coadiuvato da i collaboratori incaricati e, eventualmente, da consulenti esterni.

Al termine della raccolta delle informazioni verrà stilato un intervento formativo interno di aggiornamento secondo le esigenze riscontrate.

La partecipazione al corso di aggiornamento sarà subordinata alla valutazione del personale mediante la somministrazione di una apposita scheda nella quale verranno verificati gli standard personali di ognuno. Il corso sarà strutturato in moduli pertinenti ad ogni settore e la partecipazione verrà stabilita secondo le esigenze.

### **Modello di riferimento:**

- Modulo aggiornamento didattica;
- Modulo aggiornamento nuove tecnologie
- Modulo aggiornamento normativa Sicurezza e prevenzione
- Modulo aggiornamento norme della formazione.

Potranno essere aggiunti moduli a secondo delle esigenze.

## **6. La Politica di Centro Studi Accademia**

Nel corso dei numerosi anni di attività svolti, il Centro Studi Accademia ha fatto della qualità della formazione offerta e della soddisfazione dei propri clienti i punti di forza e di promozione del proprio lavoro.

Oggi, grazie alla sensibilità della Direzione e del suo personale, l'Istituto s'impegna a rafforzare questa politica attraverso lo sviluppo ed il mantenimento di un efficace ed efficiente Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, la Direzione intende assicurare il perseguimento del suddetto obiettivo attraverso:

*Centro Studi Accademia*  
*Carta di Qualità dell'Offerta Formativa*

- **P**atienza continua alla soddisfazione del partecipante (sia relativamente ai requisiti specificati che relativamente alle aspettative) con puntuale rilevazione del suo gradimento;
- **il** rispetto dei requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- **la** cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale;
- **la** ricerca di quote di mercato crescenti e la conseguente maggiore presenza sulle diverse aree di mercato, curando anche l'immagine aziendale;
- **il** perseguimento del miglioramento continuativo in tutte le aree aziendali;
- **la** verifica periodica da parte della Direzione, del grado di efficienza ed efficacia raggiunta dal Sistema di Qualità ed avvio delle opportune azioni correttive e preventive per il raggiungimento degli obiettivi.

La Direzione, formalizza ulteriormente il proprio impegno nel documento non codificato denominato "Programma della qualità" che viene riesaminato ad ogni riunione di Riesame della Direzione.

In tale documento sono definiti:

- **gli** obiettivi della qualità;
- **le** modalità in cui gli obiettivi della qualità vengono resi misurabili;
- **gli** indicatori di efficacia dei processi.

Il Centro Studi Accademia è consapevole che la presente politica richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

L'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscano la principale risorsa a disposizione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento.

Il vertice aziendale crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

## **7. I Servizi**

Il Centro Studi Accademia è aperto tutti i giorni, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09 alle ore 20.

L'iscrizione ai corsi di formazione può essere eseguita presso la Segreteria Didattica. La Segreteria Didattica fornisce tutte le informazioni in merito ai progetti e alle modalità di accesso al Centro.

**Orari: dalle ore 9,30 alle 12,30 e dalle ore 15,30 alle 19,30**

**Telefono e Fax: 0775 873078**

**e-mail: [csa@centrostudiaccademia.191.it](mailto:csa@centrostudiaccademia.191.it)**

Ulteriori informazioni all'utente sono fornite attraverso:

- la Carta della Qualità dell'Offerta Formativa;
- i propri uffici della sede per informare direttamente l'utente-cliente sui servizi disponibili, tempi previsti di attuazione, procedure di pagamento bollette e prestazioni;
- gli spazi informativi previsti nel Centro: bacheca docenti (presso aula-docenti-biblioteca), bacheca alunni (presso ingresso-attesa)
- il sito internet [www.centrostudiaccademia.it](http://www.centrostudiaccademia.it).

## **8. Le Offerte Formative**

Le attività formative che il Centro Studi Accademia svolge sono in estrema sintesi:

### **Corsi Area informatica e WEB:**

<b>Programmatore</b>	<b>ore 500</b>
<b>Impiegato di amministrazione</b>	<b>1° ciclo (300 ore) qualifica "videoterminalista"</b>
	<b>2° ciclo (300 ore) qualifica "impiegato di amm.ne"</b>
<b>Disegnatore CAD</b>	<b>ore 300</b>

**Progettista WEB** ore 500

**Corsi Area Amministrazione e Commercio:**

**Impiegato di Ufficio Viaggi** ore 600

**Corso per il requisito professionale per il commercio e la somministrazione di  
alimenti e bevande** ore 120

**Agenti e rappresentanti di commercio** ore 120

**Agenti Affari in Mediazione** ore 150

## **9. Le risorse professionali**

Le risorse professionali interne sono quelle definite in organigramma.

L'organizzazione si avvale inoltre di collaboratori quali esperti-docenti esterni in relazione a specifiche competenze coerenti con gli argomenti oggetto dei corsi.

Tali esperti sono valutati preventivamente e successivamente alle prestazioni, per garantire l'adeguatezza alle esigenze ed alla soddisfazione degli utenti-partecipanti ai corsi.

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute (D.L. n°626 19/9/94 e D.L. n°494 14/8/96).

## **10. Le risorse logistico strumentali**

Il Centro Studi Accademia dispone delle seguenti risorse materiali:

Uso didattico

Banchi doppi	n°	8
Banchi singoli	n°	8
Sedie	n°	35
Poltroncine d'aula ed info	n°	123
Cattedre	n°	10
Poltroncine cattedra	n°	6

Banchi info doppi	n°	14
Montascale per disabili mod.Jolly	n°	1
Poltroncina a ruote per disabili	n°	1
Armadietti pronto soccorso	n°	2
Teli schermi proiezione	n°	2
Videoproiettore	n°	1
Videoregistratori	n°	2
Televisori	n°	2
Proiettore diapositive	n°	1
Lavagne luminose	n°	2
Lavagne ardesia muro	n°	8
Lavagna bianca	n°	1
Lavagne a fogli mobili	n°	2
Computers	n°	20 + 4 uso ufficio
Computer portatile	n°	1
Stampanti	n°	2 + 2 uso ufficio

#### Uso Ufficio

N° 2 uffici adibiti ad amministrazione e segreteria completi di arredo (scrivanie sedie e poltroncine, armadi, scaffalatura archivio, computer, stampante, telefono e fax, fotocopiatrice).

N° 1 aula docenti-biblioteca completa di arredo (scrivania, poltroncina, armadi libreria e bacheca avviso docenti)

N° 1 direzione completa di arredo (scrivania, poltroncine, armadi e libreria, telefono e computer)

N° 1 ingresso-sala di attesa con divanetto-attesa e bacheca avvisi utenti

#### Internet

Tutte le postazioni computer sia didattiche che d'ufficio sono collegate in rete ed usufruiscono di accesso diretto internet attraverso i collegamenti in ISDN e ADSL..

## **11. Pubblicizzazione delle Azioni Formative**

Il **CENTRO STUDI ACCADEMIA (CSA)**, per la diffusione delle proprie azioni formative, anche in funzione delle esperienze pregresse, utilizza i seguenti canali:

- Pubblicazione tempestiva sul proprio sito internet;
- Affissione di locandine su tutto il territorio Provinciale,
- Utilizzo di apposite paline e transenne urbane;
- Uso di mezzi radiofonici e televisivi;
- Uso di mezzi di informazione quali giornali locali e riviste a diffusione locale;

- Contatto telefonico con utenza che ha già usufruito dei servizi del Centro.

Il Centro Studi Accademia essendo ubicato in una provincia di medie dimensioni predilige la diffusione a mezzo di affissione e stampa locale che viene programmata in tempi brevi anche grazie l'ausilio dei consueti fornitori già sperimentati nel corso del tempo.

## **12. Il Sistema Qualità**

Per competere nel mercato della formazione professionale è necessario saper coniugare i desideri del cliente con i bisogni formativi del Mercato del Lavoro Locale al fine di creare professionalità ed occupazione in un'ottica di crescita ed arricchimento del soggetto in formazione.

Data la suddetta premessa il Centro Studi Accademia si è dotato di un Sistema di Gestione della Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2000. La predisposizione di strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e dei diversi processi identificati all'interno del Centro garantisce, così, il livello qualitativo della formazione e orientamento degli allievi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Centro è stato certificato nel 2004 ed è annualmente sottoposto a verifica di conformità alla normativa in vigore.

## **13. Gli Obiettivi e gli Impegni**

### *13.1. Impegno costante per la Qualità*

Centro Studi Accademia è orientata verso:

- L'ottenimento dell'accREDITAMENTO ai sensi della Delibera di Giunta Regionale n. 968 del 29/11/2007;
- Il mantenimento della certificazione del suo Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000;

- Verificare costantemente i fabbisogni formativi del sistema produttivo e del mercato del lavoro locale;
- Controllare le fasi di ideazione e progettazione dell'offerta formativa con verifica già nella fase di progettazione della reale soddisfazione dei bisogni;
- Predisporre e verificare il materiale didattico agli utenti;
- Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente durante tutta la fase dello svolgimento delle attività formative
- Eseguire l'analisi finale e valutazione dei risultati di ogni azione formativa e predisporre le attività di miglioramento

#### **14.I Fattori, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi**

Per le attività formative svolte da Centro Studi Accademia, sono stati individuati gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte del Cliente stesso.

Per ciascuno di tali aspetti, sono stati individuati e definiti degli indicatori numerici attraverso i quali:

- mantenere sotto controllo lo stato della "qualità erogata",
- dichiarare alla clientela il livello delle prestazioni, e quindi i traguardi, che il Centro Studi Accademia intende fornire attraverso un progressivo miglioramento delle attività svolte.

*Centro Studi Accademia*  
*Carta di Qualità dell'Offerta Formativa*

ATTIVITÀ	FATTORI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	TRAGUARDO ATTESO 2008	STRUMENTI DI VERIFICA
Gestione generale	Mantenimento della certificazione ISO 9001	Non devono essere rilevate non conformità critiche dall'ente di certificazione	Mantenimento della certificazione	Verifiche ispettive interne e verifica dell'Ente di certificazione
Progettazione dell'offerta formativa	Controllo costante nella fase di ideazione e progettazione offerta formativa della reale soddisfazione dei bisogni	soddisfazione degli utenti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Scheda verifica / riesame corso di formazione
Erogazione dell'offerta formativa	Monitoraggio continuo della soddisfazione dei bisogni durante l'attività formativa	soddisfazione degli utenti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Questionario di valutazione
	Predisposizione del materiale didattico e delle attrezzature	soddisfazione degli utenti	Il 60% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Questionario di valutazione
	analisi finale e valutazione dei risultati dell'azione formativa	Risultati positivi dei test di valutazione degli allievi  % di allievi ammessi agli esami	60% delle risposte esatte dei test di valutazione  Almeno il 90% degli allievi deve essere ammesso all'esame	Test di valutazione durante il corso e alla fine corso Scheda verifica / riesame corso
	valutazione delle risorse professionali utilizzate in sede formativa per la soddisfazione dei bisogni degli utenti	soddisfazione degli utenti	Il 70% dei beneficiari/allievi è soddisfatto dell'azione proposta	Questionario di valutazione

## **15. Il sistema di misurazione della “Soddisfazione del Cliente”**

Il Centro Studi Accademia sulla base delle informazioni presentate dai clienti e per mezzo di indicatori fissati internamente, si attiva per un miglioramento continuo dell'efficacia delle prestazioni fornite, al fine di accrescere la soddisfazione del Cliente e ottemperare ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dal proprio Sistema Organizzativo. Per raccogliere le informazioni, è stato predisposto un Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei clienti che viene sottoposto a tutti gli utenti al termine delle attività formative.

## **16. I reclami**

A tutela dei diritti del Cliente, il Centro Studi Accademia è interessato alla risoluzione dei reclami o segnalazioni che il Cliente stesso decide di comunicare riguardo al servizio offerto.

I reclami o le segnalazioni possono pervenire in forma scritta (lettera o fax), o telefonicamente o verbalmente direttamente all'Ufficio Amministrativo della sede o ai vari Responsabili.

Il Centro Studi Accademia si impegna a valutare il reclamo e fornire risposta scritta della risoluzione dello stesso al Cliente che lo ha comunicato.

## **17. Modalità di diffusione della Carta di Qualità**

La presente Carta della Qualità dei servizi del Centro Studi Accademia viene diffusa mediante una o più delle seguenti modalità:

- Affissione sulla bacheca nella sede del Centro;
- Pubblicazione sul proprio sito web;
- Disponibilità per gli aspiranti allievi che si presentano alla Segreteria Didattica;
- Consegna di copia agli allievi iscritti;

- Consegna di copia al personale docente e non docente esterno del corso.

### **18. Revisione periodica della Carta di Qualità**

La presente Carta di Qualità è revisionata con frequenza annuale da parte del Responsabile Gestione Qualità ed è sottoposta ad approvazione dell'Amministratore Unico.

Frosinone, 30 luglio 2008