



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



CARTA DELLA QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

Aggiornamento: Giugno 2026

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 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.

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 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 si avvale di strumenti tecnologicamente avanzati e di docenti-professionisti che ripropongono nelle aule la loro quotidiana esperienza sul campo.

I corsi 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 oppure oggetto di validazione e certificazione nell'ambito del sistema di certificazione delle competenze di cui al D.Lgs. n. 13/2013.

Nel 2004 il CSA ha ottenuto l'accreditamento per la Formazione presso la Regione Lazio. Successivamente l'aggiornamento per attività finanziata ed autorizzata tramite la DGR 682/19 e la relativa Direttiva.

Con la Determinazione dirigenziale n. G11021/2015: "DGR198/2014 e s.m.i. e determinazione G11651/2014 il Centro Studi Accademia è tra gli Operatori accreditati per i Servizi per il lavoro per i servizi obbligatori e specialistici" Aree funzionali: ☒ V (Tutorship e assistenza intensiva); ☒ VI (Orientamento mirato alla formazione); ☒ VIII (Servizi per l'avviamento a un'iniziativa imprenditoriale)



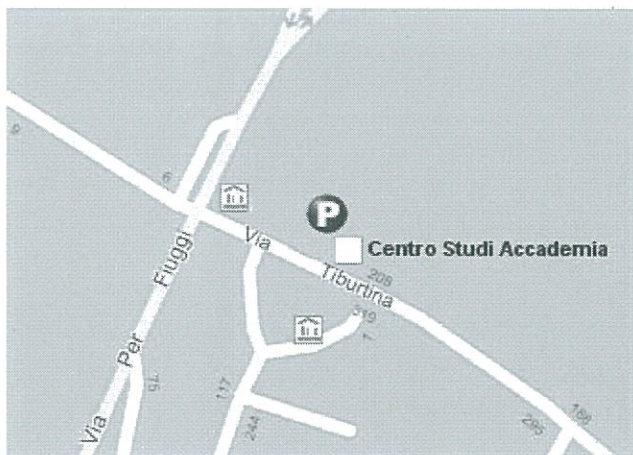
CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



Dove Siamo

La sede legale e operativa del Centro Studi Accademia si trova in Via Tiburtina n. 180 (angolo Piazza Madonna della Neve), 03100 Frosinone.

Per raggiungerci: dall'autostrada prendere la SS 155 per Fiuggi — incrocio con Piazza Madonna della Neve e Via Tiburtina.



Organizzazione

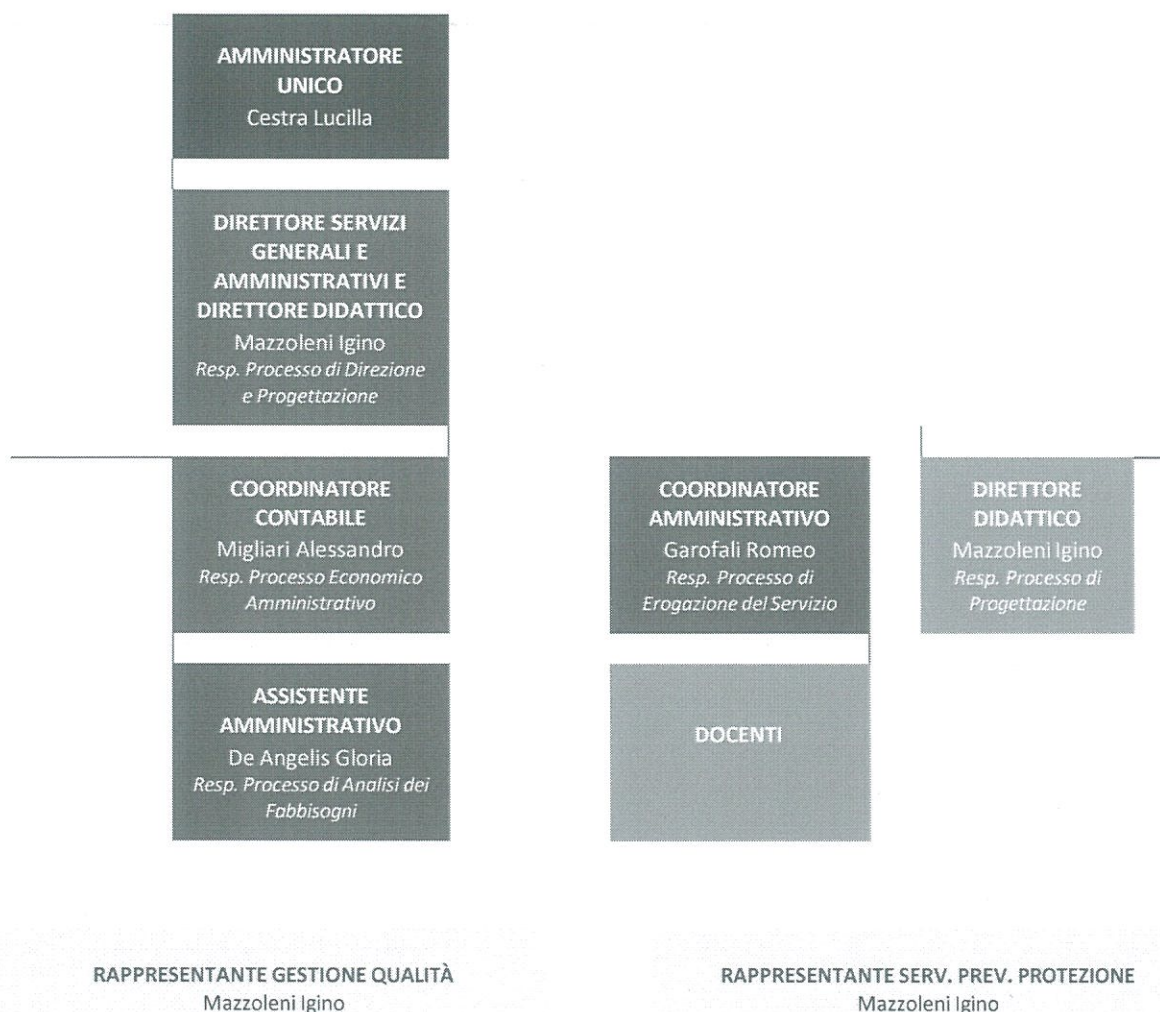
Il Centro Studi Accademia si è dotato di una struttura organizzativa al fine di definire con chiarezza i compiti, le responsabilità ed i rapporti reciproci del personale operante nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità. Tale struttura comprende diverse funzioni che dipendono e sono coordinate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



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



ORGANIGRAMMA FUNZIONALE AZIENDALE NOMINALE



Descrizione delle Mansioni

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



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI E DIRETTORE DIDATTICO (Resp. Processo di Direzione e 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 e con ogni altro Ente esterno
- Responsabile della didattica — Controllo, pianificazione e progettazione dei corsi
- Controllo dei docenti e degli allievi
- Controllo della normativa e applicazione di essa
- Relazione e aggiornamento del Legale Rappresentante

COORDINATORE CONTABILE (Resp. Processo Economico Amministrativo)

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

COORDINATORE AMMINISTRATIVO (Resp. Processo di Erogazione del Servizio)

- Definizione ed esecuzione degli atti a carattere amministrativo nell'ambito delle direttive ricevute
- Attività di supporto amministrativo alla programmazione e realizzazione di iniziative didattiche
- Attività direttamente connessa alla gestione dei servizi di segreteria
- Attività di collaborazione diretta con il Direttore
- Provvede direttamente al rilascio di certificazioni, nonché di estratti e copie di documenti
- Gestione archivio amministrativo
- Cura delle attività inerenti ai servizi collaterali offerti
- Tenere sotto controllo le attività complementari e la 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
- Relazione e aggiornamento del Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



ASSISTENTE AMMINISTRATIVO (Resp. Processo di Analisi dei Fabbisogni)

- Coadiuvare e affiancare il Coordinatore Amministrativo nell'esercizio delle sue mansioni
- Gestione protocolli interni (certificati, attestati e corrispondenza)
- Gestione giacenze verbali, comunicazioni e attestati
- Gestione archivio amministrativo
- Cura dell'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 l'orario dei docenti
- Utilizzare i giusti canali per le comunicazioni generali e singole
- Relazione e aggiornamento del Coordinatore Amministrativo

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

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 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. Al termine della raccolta delle informazioni verrà stilato un intervento formativo interno di aggiornamento.

Modello di riferimento — moduli previsti:

- Modulo aggiornamento didattica
- Modulo aggiornamento nuove tecnologie
- Modulo aggiornamento normativa Sicurezza e Prevenzione
- Modulo aggiornamento norme della formazione

Potranno essere aggiunti ulteriori moduli a seconda delle esigenze rilevate.

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 si 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 dei seguenti obiettivi:

- L'attenzione continua alla soddisfazione del partecipante con puntuale rilevazione del 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 cura dell'immagine aziendale
- Il perseguimento del miglioramento continuativo in tutte le aree aziendali
- La verifica periodica del grado di efficienza ed efficacia del Sistema di Qualità e l'avvio delle opportune azioni correttive e preventive

La Direzione formalizza il proprio impegno nel documento "Programma della qualità", riesaminato ad ogni riunione di Riesame della Direzione. In tale documento sono definiti gli obiettivi della qualità, le modalità in cui essi vengono resi misurabili e gli indicatori di efficacia dei processi.

L'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscano la principale risorsa a disposizione, per cui l'unica strada percorribile prevede il loro pieno coinvolgimento. Il vertice aziendale crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

I Servizi

Il Centro Studi Accademia è aperto tutti i giorni, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 20:00.

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

Orari Segreteria	dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 19:30
Telefono	0775 873078
E-mail	csa@centrostudiaccademia.it
Sito Web	www.centrostudiaccademia.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 di attuazione, procedure di pagamento e prestazioni
- Gli spazi informativi previsti nel Centro: bacheca docenti (aula-docenti-biblioteca) e bacheca alunni (ingresso-attesa)
- Il sito internet www.centrostudiaccademia.it



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



• Le Offerte Formative

Le attività formative che il Centro Studi Accademia svolge comprendono, tra le altre:

- Corso per Manutentore del verde
- Corso per Operatore educativo per l'autonomia e la comunicazione
- Corso per Esercizio dell'attività di fattoria didattica
- Corso per Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo
- Corso per l'abilitazione all'acquisto e all'utilizzo dei prodotti fitosanitari
- Agenti e Rappresentanti di Commercio
- Corso per il Commercio relativo al settore merceologico alimentare, valido anche per le attività di Somministrazione al Pubblico di Alimenti e Bevande
- Corso per addetti ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi

Per altre tipologie di corsi non contemplate nelle autorizzazioni, si fa riferimento agli ambiti dei Settori Economico-Professionali (SEP) per cui l'Istituto è accreditato.

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 e 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, nel rispetto del D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche.



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



Le Risorse Logistico-Strumentali

Il Centro Studi Accademia dispone delle seguenti risorse materiali:

USO DIDATTICO	
Tavoli postazione informatica doppi 2 posti	n° 4
Sedie	n° 8
Poltroncine d'aula con ribaltina	n° 34
Cattedre	n° 4
Poltroncine cattedra	n° 6
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
Proiettore diapositive	n° 1
Lavagne luminose	n° 2
Lavagne ardesia muro	n° 3
Lavagna bianca	n° 1
Lavagne a fogli mobili	n° 2
Computers portatili	n° 8 + 2 uso ufficio
Stampante/fotocopiatrice collegata in rete	n° 1
USO UFFICIO	
Uffici adibiti ad amministrazione e segreteria (completi di arredo)	n° 2
Aula docenti-biblioteca (completa di arredo)	n° 1
Direzione (completa di arredo)	n° 1
Ingresso-sala di attesa con divanetto e bacheca avvisi	n° 1

Internet: Tutte le postazioni computer sia didattiche che d'ufficio sono collegate mediante tecnologia Wi-Fi e usufruiscono di accesso diretto a Internet attraverso collegamento in FIBRA OTTICA.



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



Pubblicizzazione delle Azioni Formative

Il CENTRO STUDI ACCADEMIA (CSA), per la diffusione delle proprie azioni formative, utilizza i seguenti canali:

- Pubblicazione tempestiva sul proprio sito internet
- Affissione di locandine su tutto il territorio Provinciale
- 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
- Utilizzo dei social media

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

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.

Gli Obiettivi e gli Impegni

Impegno costante per la Qualità

Il Centro Studi Accademia è orientata verso:

- Il mantenimento dell'accreditamento ai sensi delle normative vigenti regionali
- 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



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc



Fattori, Indicatori e Standard di Qualità dei Servizi

Per le attività formative svolte dal Centro Studi Accademia sono stati individuati gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte del Cliente. Per ciascuno di tali aspetti sono stati individuati e definiti degli indicatori numerici attraverso i quali mantenere sotto controllo lo stato della qualità erogata e dichiarare alla clientela il livello delle prestazioni.

Attività	Fattori della qualità	Indicatori	Traguardo atteso	Strumenti di verifica
Gestione generale	Mantenimento dell'Accreditamento	Nessuna non conformità critica	Mantenimento Accreditamento	Verifiche interne e audit regionali
Progettazione offerta formativa	Controllo costante nella fase di ideazione e progettazione	Soddisfazione degli utenti	≥ 60% allievi soddisfatti	Scheda verifica/riesame corso
Erogazione offerta formativa	Monitoraggio continuo soddisfazione durante l'attività formativa	Soddisfazione degli utenti	≥ 60% allievi soddisfatti	Questionario di valutazione
	Predisposizione materiale didattico e attrezzature	Soddisfazione degli utenti	≥ 60% allievi soddisfatti	Questionario di valutazione
	Analisi finale e valutazione dei risultati	Risultati test di valutazione degli allievi	≥ 60% risposte esatte; ≥ 90% ammessi all'esame	Test di valutazione e Scheda riesame corso
	Valutazione risorse professionali	Soddisfazione degli utenti	≥ 70% allievi soddisfatti	Questionario di valutazione

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, viene somministrato alla fine di ogni percorso formativo il Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei clienti.



CENTRO STUDI ACCADEMIA snc

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.

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

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, 09/06/2026



L'Amministratore Unico

Cestra Lucilla