



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Certottica è l'Istituto Italiano di Certificazione dei prodotti ottici, dei dispositivi ad uso professionale, dei caschi, degli elmetti, della gioielleria e di altri dispositivi di protezione individuale, con particolare riferimento a quelli per la protezione degli occhi, del capo e del viso e assicura alle industrie un supporto in grado di esaminare prodotti e processi produttivi in attuazione delle direttive europee e degli standard internazionali, rilasciando rapporti di prova idonei a certificarne la conformità. Nato in armonia con il territorio e la sua storia, che racconta l'origine e lo sviluppo degli occhiali, l'Istituto è cresciuto nel tempo offrendo un ampio e qualificato ventaglio di servizi anche alle imprese di altri settori produttivi.

In questa logica di attenzione alle esigenze di sviluppo del territorio e in risposta alle richieste delle imprese di diversi comparti produttivi - quali l'edilizia, le energie alternative, lo sport, la meccanica - Certottica ha attivato specifiche convenzioni con i distretti di riferimento per la realizzazione di attività comuni di ricerca nei settori dell' accessorio sportivo e del ciclo, del metalmeccanico, dei metalli preziosi e dei dispositivi di protezione del corpo, al fine di istituire un centro di ricerca a servizio del sistema delle imprese, in grado di realizzare anche attività di formazione per il trasferimento tecnologico.

La formazione è sempre più uno strumento strategico a disposizione delle persone e delle imprese per creare, adeguare, mantenere e modificare nel tempo le competenze ed i ruoli professionali, al fine di essere costantemente in linea con le esigenze qualitative imposte oggi dalle dinamiche di mercato: globalizzazione, concorrenzialità, cambiamento, evoluzione tecnologica.

Certottica eroga formazione tecnica e specifica per il settore dell'occhialeria e progetta attività formative anche per gli altri comparti produttivi del Veneto, operando all'interno di una rete di rapporti con il contesto socio-economico, che la qualificano come soggetto attivo riconosciuto del distretto occhialeria e del tessuto produttivo territoriale. Dal suo osservatorio privilegiato l'istituto monitora costantemente le dinamiche del distretto, ne coglie tendenze ed esigenze e - sulla base di questi dati- è in grado di programmare e progettare le proposte formative maggiormente rispondenti alle richieste avanzate, offrendo dunque le chiavi di lettura del mondo delle aziende e delle professioni.

Dunque l'Area Formazione di Certottica ha come fine la crescita professionale, educativa e culturale della persona nella sua dimensione lavorativa e personale, nonché la valorizzazione delle sue potenzialità, nel rispetto delle differenze e dell'identità di ciascuno.

Attraverso le attività formative e le esperienze professionali promosse dall'Ente le persone vengono supportate nel processo di acquisizione, di aggiornamento, di riqualificazione e di miglioramento delle competenze, delle capacità e delle conoscenze tecniche, relazionali, organizzative al fine di sviluppare un'autonoma capacità di giudizio e di vivere una responsabilità personale, sociale e lavorativa.

L'attività formativa viene svolta attraverso una forte sinergia tra il personale del Centro, il mondo delle imprese e le Istituzioni, sia pubbliche che private, attive nel territorio e attente allo sviluppo socio - economico.

L'Ente sviluppa i propri interventi e la propria operatività con persone adulte attraverso progetti di:

- Formazione continua, riqualificazione e aggiornamento delle competenze/conoscenze tecnico - professionali
- Formazione superiore per preparare figure professionali specifiche, richieste dal mercato del lavoro

- Orientamento per sostenere la persona nelle scelte professionali e nella gestione consapevole della propria esperienza formativa e lavorativa
- Outplacement per il supporto alla ricollocazione professionale delle persone in uscita dal mercato del lavoro

Le proposte formative dell'Ente spaziano negli ambiti di:

- prototipazione e progettazione di prodotto
- produzione e logistica
- tecnologia meccanica
- qualità e sicurezza del prodotto
- normazione
- informatica
- ITC
- amministrazione e contabilità
- comunicazione
- marketing
- design
- innovazione di prodotto/processo
- lingue straniere
- energie rinnovabili
- europrogettazione

#### ACCREDITAMENTI

L'Ente di Formazione è certificato UNI EN ISO 9001:2008

Quale ente di formazione professionale certificato, Certottica

- collabora costantemente con organismi istituzionali e privati, nazionali e comunitari per realizzare progetti di formazione-lavoro, indirizzati agli operatori socio-economici degli Stati Membri dell'Unione Europea
- è accreditata dalla Regione Veneto nell'ambito della formazione continua per la riqualificazione e l'aggiornamento del personale occupato e della formazione superiore di diplomati e neolaureati (L.R. n.19 del 9 agosto 2002)
- è ammessa al Catalogo Regionale per la formazione continua individuale e aziendale rivolta agli occupati (lavoratori dipendenti e/o liberi professionisti), ai quali fornisce corsi di aggiornamento e riqualificazione sugli aspetti tecnico/innovativi di gestione dei vari segmenti della filiera.

I tratti precipi delle attività dell'Ente Certottica sono l'operare in rete, con la possibilità concreta di condividere metodologie di lavoro e quindi apprendimento cooperativo; attuare l'orientamento personalizzato come strumento per programmare interventi di formazione, informazione, accompagnamento al lavoro, sostenere attraverso le proprie azioni il concetto di apprendimento per tutto l'arco della vita, che corrisponde all'affermarsi della consapevolezza circa il valore strategico della persona e dei saperi di cui essa è detentrica, al fine di garantire uno sviluppo costante e armonico della società e dell'economia.

## **SEZIONE II– OFFERTE FORMATIVE**

### *Formazione Superiore*

Nell'ambito della formazione superiore da sempre Certottica privilegia lo sviluppo della progettazione di interventi formativi che possano colmare il gap tra preparazione scolastica e realtà lavorativa, promuovendo le professionalità innovative e la cultura d'impresa quali elementi rivitalizzanti il tessuto socio – economico territoriale.

Nel corso degli anni le figure professionali formate e inserite nel contesto produttivo locale riguardano i seguenti ambiti: Stile e Design dell'occhiale (più edizioni), Stile e Design dell'occhiale e del gioiello, Progettazione e produzione di articoli sportivi, Gestione e programmazione di macchine a controllo numerico, Progettazione e gestione di sistemi ad energia alternativa, Europrogettazione, Gestione del sistema qualità, Prototipazione di prodotto e modellazione.

### *Formazione continua*

Certottica eroga attività di formazione tecnica, specifica per le imprese dei diversi comparti produttivi veneti, con particolare attenzione al settore dell'occhialeria. Dal 1995 Certottica opera nell'ambito della formazione rivolta agli Occupati del distretto dell'occhiale, che interessa la provincia di Belluno e in parte le province di Treviso e Varese e dal 1999 promuove corsi di riqualificazione aziendale finanziati dal Fondo Sociale Europeo, indirizzati agli occupati di tutte le Imprese venete.

Questi corsi comprendono un'ampia gamma di proposte formative di riqualificazione ed aggiornamento su tutte le problematiche aziendali, dalla produzione alla logistica, dall'amministrazione al commerciale, dalla sicurezza e qualità alle problematiche tecniche dei materiali e della produzione.

### *Orientamento al Lavoro*

Dal 2006 Certottica partecipa ad importanti progetti di orientamento (per es. AdultInforma e OVER 45, Orientamento al Lavoro Adulti), in partenariato con l'Ente Nazionale Canossiano- ENAC e la Provincia di Belluno. Si tratta di progetti che prevedono il supporto ai singoli individui attraverso azioni personalizzate di orientamento, formazione, accompagnamento al lavoro, bilancio delle competenze, definizione del progetto professionale individuale. Il principio ispiratore è la centralità della persona, che deve avere gli strumenti e la possibilità di pianificare la propria formazione e i propri percorsi lavorativi all'interno dei nuovi – e sempre più difficili - scenari socio-economici.

Certottica è stata titolare di un progetto territoriale innovativo che prevede una nuova metodologia per l'inserimento lavorativo di soggetti in mobilità, ponendo al centro degli interventi stessi il lavoratore, che è accompagnato e motivato a costruire e realizzare concretamente un proprio progetto professionale e lavorativo, anche attraverso il sostegno a nuove forme di autoimprenditorialità che possano sviluppare le potenzialità del territorio.

### *Corsi a pagamento*

Su richiesta diretta di singole imprese o di soggetti interessati, l'Ente progetta e realizza attività formative specifiche a pagamento diretto dei beneficiari.

Si tratta generalmente di corsi di alto livello sull'utilizzo di particolari software o programmi di progettazione tecnica, di amministrazione aziendale, di competenze linguistiche e commerciali per la gestione dei rapporti con i mercati esteri.

## *Servizi al Lavoro*

Certottica è ente accreditato per i Servizi al Lavoro, di cui all'art. 25 della legge della Regione Veneto n. 3 del 2009. La finalità è di poter progettare, erogare e rendicontare le attività inerenti i "Servizi al lavoro" in ambito regionale veneto, quali ad esempio:

- Accesso e informazione a tutti gli utenti, persone e imprese, al fine di garantire informazioni pertinenti e complete circa il mercato del lavoro e gli strumenti di politica attiva;
- Valutazione del caso individuale, al fine di definire un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
- Mediazione per l'incontro domanda/offerta di lavoro, per garantire opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale;
- Definizione del progetto individuale di accompagnamento al lavoro, al fine di migliorare le possibilità di inserimento e reinserimento lavorativo dell'utente.

In considerazione sia dell'attuale momento di crisi economico, finanziaria, occupazionale, sia del consolidato rapporto di Certottica con il territorio sia infine delle richieste avanzate dalle imprese e dall'utenza del territorio, si è ritenuto doveroso procedere a tale accreditamento che consente di prendere in carico i lavoratori che hanno perso l'occupazione o che risultano sospesi dalla propria azienda, accompagnandoli in un percorso integrato di attività finalizzate ad un nuovo ed adeguato inserimento lavorativo, attraverso una rete di servizi idonei, per competenze e professionalità, ai loro bisogni.

La sede per lo svolgimento dei Servizi al Lavoro è:

**Certottica - z.i. Villanova 7/a - 32013 Longarone (BL)**

tel. 0437 573157 fax 0437 573131

indirizzo e-mail: [formazione@certottica.it](mailto:formazione@certottica.it)

Le giornate e gli orari di apertura sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e in altri orari su appuntamento.

## *Altri progetti: LE ENERGIE RINNOVABILI*

Nella logica di attenzione alle esigenze di sviluppo del territorio e in risposta alle richieste delle imprese anche di altri settori produttivi locali – quale ad es. quello delle energie alternative – l'Area Formazione da qualche anno sviluppa una serie articolata di attività formative nel settore delle energie rinnovabili, supportata dalle competenze tecniche e scientifiche di Dolomiticert. Tali attività comprendono:

- seminari e corsi di formazione rivolti a ingegneri, architetti, periti e geometri, relativamente alla certificazione energetica degli edifici e alle tecniche e tecnologie riguardanti le energie rinnovabili. Le competenze acquisite dai partecipanti vengono registrate, previo superamento di specifico esame, nel Libretto Formativo del Cittadino
- percorsi di lunga durata per formare la figura professionale del **Tecnico esperto delle energie rinnovabili**: questa è una tematica che desta molto interesse da parte delle imprese di produzione di dispositivi e impianti, di costruzione edile e da parte degli studi di progettazione, che richiedono figure professionali con una solida ed aggiornata preparazione tecnica.
- formazione degli operatori forestali nell'ambito di un importante progetto di filiera forestale (Piano di Sviluppo Rurale, dgr. 199/08), che interessa tutta la provincia di Belluno.

## **SEZIONE III – I SERVIZI**

### **Area Formazione**

L'Area Formazione progetta, realizza e rendiconta attività formative, informative, di orientamento e le relative attività collaterali sia nell'ambito di bandi regionali, statali e comunitari sia su specifica richiesta di aziende, Istituzioni, singoli utenti.

Il personale interno, dotato di comprovata esperienza e competenza, svolge i seguenti servizi:

- Progettazione attività formative/informative/di orientamento/ di sviluppo del territorio
- Coordinamento e tutoraggio progetti/corsi
- Amministrazione/rendicontazione di progetti/corsi
- Orientamento/Accompagnamento al Lavoro
- Organizzazione e gestione stage aziendali
- **Server** per gli Enti pubblici della provincia, per la consulenza, l'ideazione e la gestione di progetti da presentare e realizzare nell'ambito di strumenti pubblici di finanziamento.

**Orari:** dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.30 e 13.30 – 17.30

Tel. 0437 573157; fax 0437 573131

e-mail [formazione@certottica.it](mailto:formazione@certottica.it)

Sito internet: [www.certottica.it](http://www.certottica.it)

### *Modalità di Informazione*

All'ingresso del Centro è previsto uno spazio con materiale informativo e promozionale dell'Istituto e delle sue attività.

Il personale dell'Area è sempre disponibile a fornire tutte le informazioni sia telefonicamente sia concordando specifici appuntamenti singoli o incontri collettivi.

Sono inoltre previste piantine informative sulla struttura del Centro ad ogni piano e dove previsto dalle norme vigenti.

### *Comunicazione con l'esterno*

L'Istituto ha, al suo interno, una reception di accoglienza presso la quale è collocato il centralino.

Il centralino risponde e smista le telefonate in entrata secondo i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 – 12.30 e 13.30 – 17.30.

L'Istituto pubblica periodicamente un giornale informativo delle proprie attività con pagine dedicate all'Area Formazione, ai progetti in essere e alle iniziative organizzate. Il periodico si chiama CERTOTTICA NEWS

L'Area Formazione invia periodicamente alla propria mailing list di aziende e di singoli utenti le informazioni riguardanti nuove opportunità formative e raccoglie le istanze degli utenti per nuove attività formative.

Il sito internet dell'Istituto è costantemente aggiornato e la sezione relativa all'Area Formazione contiene sia informazioni generali circa le attività dell'Area sia le schede descrittive dettagliate delle specifiche attività, con la possibilità di iscrizione e richiesta informazioni direttamente dal sito.

### *Servizio Biblioteca Multimediale e Spazio Utenti*

L'Area Formazione dispone di testi multimediali relativi alle attività dell'Istituto e ai materiali didattici delle attività formative realizzate.

Sono messi a disposizione dell'utenza, in orari da concordare, computer in rete che permettono l'accesso a Internet e a programmi informatici specifici. Su richiesta del singolo utente o di gruppi di utenti, si mette a disposizione uno spazio adeguatamente attrezzato, per lo svolgimento di attività di recupero, di studio, riflessione, di confronto utenti – utenti e docenti – utenti.

## **SEZIONE IV – RISORSE UMANE INTERNE DEL CENTRO**

## Organico

All'interno dell'Organismo di Formazione l'organigramma e' così articolato:

- Direttore dell'Istituto: con funzioni di governo e gestione complessiva dell'Istituto e del personale e di rappresentanza dell'Ente nelle relazioni con il territorio e le Istituzioni;
- Coordinatore dell' Area Formazione: con funzioni di coordinamento generale delle attività formative e promozionali dell' Area Formazione;
- Responsabile Ufficio Amministrativo: con funzioni di coordinamento e gestione delle attività e procedure amministrativo-contabili;
- Coordinatori di Progetto/ Corso: con funzioni di coordinamento didattico ed organizzativo della programmazione e delle attività dei singoli Progetti e Corsi;
- Progettista: con funzioni di monitoraggio e analisi bandi, rapporti con Istituzioni e Partner per la definizione congiunta di progettualità, ideazione, progettazione e presentazione di progetti formativi e di sviluppo del territorio;
- Segreteria formativa e didattica : con funzioni di gestione delle diverse attività segretariati riguardanti il funzionamento dei corsi, delle attività e delle procedure di iscrizione;
- Ufficio acquisti: con funzioni di gestione delle diverse attività relative alla logistica e alle attività di progetto
- Tutor dei Corsi: con funzioni di supporto e tutoraggio degli allievi in formazione e in tirocinio e di gestione del rapporto con le aziende, gli allievi, le Autorità di gestione per gli aspetti operativi;
- Docenti: con funzioni didattiche e formative nella gestione e programmazione delle diverse attività corsuali e dei laboratori formativi;
- Responsabile Sistema Qualità: con funzioni di gestione, controllo e promozione del "Sistema qualità" riguardante l'offerta formativa, l'organizzazione del Centro, la soddisfazione del cliente/utente;
- Responsabili del sistema informatico: con funzioni di gestione della rete e del sistema informativo interno, per il corretto svolgimento delle attività interne e corsuali.

## SEZIONE V – RISORSE MATERIALI

L'Area Formazione dispone delle seguenti risorse materiali:

### Aule

<b>N° PROGR.</b>	<b>UBICAZIONE</b>	<b>METRI QUADRI SUPERFICIE</b>	<b>N° POSTI ATTREZZATI</b>
1	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL)  Sala Barberini	131,85	80
2	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL)  Sala Frigo	77,86	20

3	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL) Aula Progettazione	70,39	11+1
4	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL) Laboratorio informatico	61,70	14 +1
5	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL) Saletta Rotonda al piano terra	16,50	6

### Laboratori Informatici

N° PR OG R.	SEDE UBICAZIONE	DESCRIZIONE LABORATORIO ED ELENCO ATREZZATURE	METRI QUADRI	N° POSTA- ZIONI DI LAVORO	IN TR AN ET	IN TE RN ET
1	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL)	- n. 12 PC Intel P IV 2,4 GHz con scheda di rete - n. 12 Monitor LG 795 FT - n. 12 Tastiere - n. 12 Mouse - n. 1 PC con funzioni di: file server, Print server, Proxy internet. Software: - 13 licenze Office 2000 - 15 licenze Rhinoceros 4.0	70,39	12 +1	Sì	Sì



2	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova - 32013 Longarone (BL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 Pentium 4 2.4 GHz con scheda di rete</li> <li>- n. 15 Monitor Philips 150P3</li> <li>- n. 15 Tastiere</li> <li>- n. 15 Mouse</li> <li>- n. 1 PC con funzioni di: file server, Print server, Proxy internet.</li> <li>- n. 3 videoproiettore</li> <li>Software: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows XP professional</li> <li>- 15 licenze Adobe Photoshop</li> <li>- 10 licenze Adobe Illustrator</li> <li>- 14 licenze Office 2007</li> <li>- 10 licenze autodesk inventor pro 2008</li> </ul> </li> </ul>	61,70	14 + 1	Sì	Sì
---	--	---	-------	--------	----	----

**Laboratori tecnici (esclusi laboratori informatici)**

N° PRO GR.	SEDE UBICAZIONE	DESCRIZIONE LABORATORIO	METRI QUADRI	N° POSTAZIONI DI LAVORO
1	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova - 32013 Longarone (BL)	<p>Laboratorio chimico: prove rilascio nichel, LEP, determinazione quantitativa leghe metalliche.</p> <p>ELENCO ATTREZZATURE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. n. 3 bilance analitiche per prove diverse</li> <li>2. n.1 spettrofotometro ICP-AES</li> <li>3. n.1 laser per marcature</li> </ul>	27,54	5

2	Certottica s.c.a.r.l. zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL)	Laboratorio metallografico: test ed analisi metallografiche.  ELENCO ATTREZZATURE  1. n.1 microscopio elettronico  2. n.2 microscopi ottici dotati di computer  3. n.1 microdurometro  4. n.1 fischer scope	42,49	5
3	Certottica s.c.a.r.l. zona industriale Villanova – 32013 Longarone (BL)	Laboratorio meccanico: test su montature di occhiali e DPI di 1, 2, 3 categoria; prove meccaniche di trazione e durezza  ELENCO ATTREZZATURE:  1. banco per controllo dimensionale 2D  2. banco di controllo dimensionale 3D  3. apparecchiatura per controllo robustezza minima  4. apparecchiatura per controllo robustezza dinamica  5. apparecchiatura controllo deformazione residua montature  6. cannone ad aria compressa  7. apparecchiatura controllo resistenza all'appannamento  8. n. 4 apparecchiature controllo protezione da polvere	70,6	12
		1. banco di prova ciclica di fatica 2. calibri e micrometri 3. micrometri e tamponi 4. banco dinamometro computerizzato 5. durometro 6. macchina per prove antigraffio 7. banco di tranciatura 8. spattering preparazione campioni		

4	Certottica s.c.a.r.l. zona industriale Villanova - 32013 Longarone (BL)	Laboratorio meccanico invecchiamento campioni: titaniocromia, prove di resistenza a all'infiammabilità, tenuta gas, preparazione provini per analisi metallografiche, prove in nebbia salina, AWT, prove di resistenza alla corrosione,.  ELENCO ATTREZZATURE  1. apparecchiatura per controllo resistenza alla combustione  2. apparecchiatura per controllo protezione da gas  3. n. 3 apparecchiature di preparazione campioni analisi metallografiche  4. forno per controllo stabilità alla temperatura  5. apparecchiatura per il controllo della resistenza alla corrosione in nebbia salina  6. n. 5 congelatori  7. macchinario invecchiamento accelerato	29,19	4
5	Certottica s.c.a.r.l. zona industriale Villanova - 32013 Longarone (BL)	Sala xenon test  ELENCO ATTREZZATURE:  1. n.3 apparecchiature per il controllo della resistenza all'invecchiamento UV  2. forno  3. buratti  4. macchine per ricerche su trattamenti superficiali  5. Laser	31,42	6

6	Certottica s.c.a.r.l. zona industriale Villanova - 32013 Longarone (BL)	Laboratorio ottico ed oftalmico: prove ottiche, prove di luce diffusa, poteri rifrattivi, trasmittanza. ELENCO ATTREZZATURE: 1. banco ottico per il controllo dei poteri rifrattivi 2. spettrofotometro per lenti oftalmiche 3. banco ottico per controllo diffusione della luce – metodo di base 4. banco ottico per controllo diffusione della luce – metodo semplificato 5. banco per controllo materiali e superfici 6. misuratore degli assi di polarizzazione 7. interferometro completo 8. spettrofotometro per dispositivi di protezione 9. spettrometro	56	10
---	--	---	----	----

**Strutture di supporto alla didattica (biblioteca, palestra, ecc.)**

**BIBLIOTECHE**

<b>N° PRO GR.</b>	<b>SEDE UBICAZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE TIPOLOGIA TESTI</b>	<b>NUMERO TESTI E RIVISTE</b>	<b>METRI QUADRI</b>	<b>N° POSTI</b>
---------------------------	----------------------------	--	-----------------------------------	-------------------------	-----------------

1	Certottica s.c.a.r.l., zona industriale Villanova - 32013 Longarone (BL)	Testi in versione sia cartacea sia multimediale di normative relative al settore dell'occhialeria e dei Dispositivi di Protezione individuale e relativi alle materie dei corsi	Numero in continuo aumento, perché il materiale viene aggiornato costantemente	16,50	6
---	---	--	---	-------	---

### **Il piano di sicurezza**

L'Istituto ha approntato un piano d'emergenza ed ha individuato ruoli, persone e procedure più idonee ad affrontare eventuali emergenze, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

### **SEZIONE VI – 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.

L'Area Formazione di Certottica si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2008. La predisposizione di strumenti per il monitoraggio della soddisfazione del cliente e dei diversi processi identificati all'interno dell'Area garantisce il livello qualitativo della formazione e orientamento degli utenti. In particolare il sistema prevede il monitoraggio e la valutazione periodica di docenti, fornitori e personale interno sia attraverso l'esame interno dei servizi erogati e delle prestazioni sia attraverso l'esame di questionari sottoposti agli utenti/clienti in itinere e a conclusione delle attività formative.

Il sistema di gestione per la qualità del Centro è stato certificato nel 2000 da CSICert e annualmente è sottoposto a verifica di conformità alla normativa in vigore.

*Il Presidente*

*Gran Uff. Floriano Pra*

