

CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Certottica Scrl, Istituto italiano per la certificazione dei dispositivi di protezione individuale per occhi, viso e corpo, opera anche attraverso l'Area Formazione come centro di sviluppo delle competenze aziendali. L'obiettivo è quello di mettere a sistema – valorizzandone competenze e specificità – l'esperienza pluriennale maturata nella formazione al servizio del tessuto imprenditoriale della Provincia di Belluno, in un'ottica sinergica e complementare.

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 manifatturiero operando all'interno di una rete di rapporti con il contesto socio-economico, che lo qualificano come soggetto attivo riconosciuto dei distretti occhialeria e sport system e, in generale, dell'intero tessuto produttivo territoriale. 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 da Certottica, le persone vengono supportate nei processi di acquisizione, aggiornamento, riqualificazione e 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 di Certottica, il mondo delle imprese e le istituzioni, sia pubbliche che private, attive nel territorio e attente allo sviluppo socio – economico.

Certottica 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;
- **Servizi al lavoro** per il supporto alla ricollocazione professionale delle persone in uscita dal mercato del lavoro.

Le proposte formative spaziano negli ambiti di: prototipazione e progettazione di prodotto, normazione, informatica, ITC, Industria 4.0, sostenibilità, gestione di impresa e delle risorse umane, comunicazione, marketing, design, innovazione di prodotto/processo, business intelligence, controllo di gestione, cyber security, privacy, lingue straniere.

Accreditamenti

Certottica è certificata UNI EN ISO 9001:2015.

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 del Veneto nell'ambito della Formazione Continua per la riqualificazione e l'aggiornamento del personale occupato, della Formazione Superiore di diplomati e neolaureati (L.R. n.19 del 9 agosto 2002), dell'Orientamento e dei Servizi al Lavoro.

Ha inoltre adottato il Modello Organizzativo 231 secondo quanto previsto dai requisiti di accreditamento della Regione del Veneto.

Certottica opera in rete, promuovendo concretamente la condivisione di metodologie di lavoro e l'apprendimento cooperativo. Adotta l'orientamento personalizzato come strumento

strategico per progettare interventi di formazione, informazione e accompagnamento al lavoro. Le sue azioni sostengono il principio dell'apprendimento permanente, espressione di una crescente consapevolezza del valore strategico della persona e delle conoscenze che essa porta con sé, per favorire uno sviluppo costante e armonico della società e dell'economia.

SEZIONE II - OFFERTE FORMATIVE

Formazione Superiore

Nell'ambito della formazione superiore 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 prevalentemente i seguenti ambiti: design dell'occhiale, progettazione di abbigliamento e calzature per il settore Sport System, gestione e programmazione di macchine a controllo numerico, prototipazione di prodotto e modellazione, addetti alla logistica e trasporti, tecnici del settore turismo, tecnici addetti alla progettazione e realizzazione di occhiali.

Formazione continua

Certottica eroga attività di formazione tecnica, specifica per le imprese manifatturiere della provincia di Belluno e della Regione del Veneto, con una forte specializzazione nel settore dell'occhialeria e dello sport system.

I percorsi formativi offerti coprono un'ampia gamma di tematiche rilevanti per le imprese, spaziando dalla produzione alla logistica, dall'amministrazione al settore commerciale, fino alla sicurezza, qualità, e alle questioni tecniche legate ai materiali e ai processi produttivi.

Non mancano proposte dedicate al design, alla normazione, alla gestione del business internazionale, nonché all'innovazione digitale e di processo.

Corsi on demand

Su richiesta diretta di singole imprese o di soggetti interessati, Certottica 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 un ente accreditato per i Servizi al Lavoro, ai sensi dell'art. 25 della Legge Regionale del Veneto n. 3/2009. Questa abilitazione consente all'ente di progettare, erogare e rendicontare attività legate ai Servizi al Lavoro nell'ambito regionale, tra cui:

- Accesso e informazione rivolti a persone e imprese, per garantire un'informazione completa e pertinente sul mercato del lavoro e sugli strumenti di politica attiva;
- Valutazione del caso individuale, finalizzata alla definizione di un percorso personalizzato di accompagnamento al lavoro;
- Mediazione tra domanda e offerta, per favorire l'incontro tra profili professionali e opportunità occupazionali coerenti;
- Definizione del progetto individuale, mirata a migliorare le possibilità di inserimento o reinserimento lavorativo.

Certottica opera in rete con altri enti del territorio, nell'ambito di progetti a sostegno della ricerca attiva del lavoro, rivolti a persone disoccupate e ad altre categorie svantaggiate.

Gli operatori del mercato del lavoro attivi presso la sede di Certottica sono dipendenti interni. Per progetti specifici, è prevista la collaborazione con operatori esterni qualificati, selezionati in base alle competenze richieste e alla qualità dei servizi da erogare.

Le sedi per lo svolgimento dei Servizi al lavoro sono:

- Certottica – Z.I. Villanova 7/a – 32013 Longarone (BL)
- Certottica - Via Malcom 1, Loc Roa di Castellavazzo 32013 Longarone (BL)

Tel. 0437 573157 | Fax 0437 573131 | e-mail: formazione@certottica.it

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

Il responsabile della sede è il Direttore Generale dell'Ente Accreditato, dott. Corrado Facco.

Altri progetti: ITS ACADEMY: EYEWEAR PRODUCT MANAGER

Per raccogliere, trasferire e innovare i saperi legati al prodotto occhiale e alla sua lunga tradizione produttiva nel territorio bellunese, Certottica collabora attivamente con la Fondazione ITS COSMO Fashion Academy, istituto tecnico superiore specializzato nella formazione di figure professionali per il settore moda. Nell'ambito di questa collaborazione, è Certottica a gestire direttamente il percorso "Eyewear Product Manager", un corso biennale di 2000 ore tra aula, laboratori e tirocinio. Il percorso nasce dal dialogo costante con le imprese del settore ed è pensato per formare tecnici specializzati in grado di rispondere alle esigenze delle aziende dell'occhialeria del bacino bellunese e oltre, garantendo il necessario ricambio generazionale e l'aggiornamento delle competenze tecniche.

SEZIONE III - SEDI E MODALITA' INFORMATIVE

L'area Formazione di Certottica opera su due sedi.

La Sede Operativa è sita in Z.I. Villanova 7/a – Longarone; gli Spazi Didattici sono ubicati presso il Parco Tecnologico di Longarone, Roa di Castellavazzo – via Malcom n.15.

Gli orari per entrambe le sedi sono: dal lunedì al venerdì 8.30 – 12.30 e 13.30 – 17.30

Tel. 0437 573157 | Fax 0437 573131

e-mail: formazione@certottica.it

Sito internet: www.formazione.certottica.it

Modalità di Informazione

All'ingresso della Sede Operativa e degli Spazi Didattici è presente uno spazio con materiale informativo e promozionale dell'Ente e delle sue attività.

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

Comunicazione con l'esterno

Presso la sede operativa di Certottica è presente una reception di accoglienza presso la quale è collocato il centralino.

Il centralino risponde e smista le telefonate in entrata dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30.

Certottica 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 di Certottica dedicato all'area Formazione è costantemente aggiornato e 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.

SEZIONE IV - RISORSE UMANE

Organico

L'organigramma di Certottica per l'area Formazione è così articolato:

- Presidente dell'Ente con funzioni di governo e rappresentanza nelle relazioni con il territorio e le Istituzioni;
- Direttore dell'Ente con funzioni di controllo generale, programmazione delle attività e gestione del personale;
- Responsabile dell'area Formazione: con funzioni di coordinamento generale delle attività formative e promozionali dell'area Formazione;
- Responsabile dell'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 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 dell'area, 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 di Certottica dispone delle seguenti risorse materiali:

Aule e laboratori informatici – Sede Operativa - Z.I. Villanova 32013 - Longarone (BL)

UBICAZIONE	METRI QUADRI SUPERFICIE	N° POSTI ATTREZZATI
Sala Didattica 1	75	50
Sala Didattica 2	29	20
Saletta servizi al lavoro (piano 1°)	14	1

Aule e laboratori informatici – sede presso Parco Tecnologico - Loc. Roa di Castellavazzo - Via Malcom, 15 32012 – Longarone (BL)

UBICAZIONE	METRI QUADRI SUPERFICIE	N° POSTI ATTREZZATI
Aula 1 – piano terra	114	50
Aula 2 – primo piano	103	50
Laboratorio informatico – primo piano	42	12
Laboratorio informatico – piano terra	13	13

Attrezzature

Le attrezzature hardware e software disponibili presso Certottica sono di alto livello e vengono costantemente aggiornate per rispondere alle esigenze dei programmi formativi erogati e dei percorsi tecnici avanzati richiesti anche dalle imprese. L'elenco aggiornato è disponibile su richiesta ed è conservato presso la sede dell'ente.

Il piano di sicurezza

Certottica ha predisposto un piano d'emergenza, individuando ruoli, figure responsabili e procedure adeguate ad affrontare eventuali situazioni di emergenza, in conformità con la 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. 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.

L'Area dispone di un sistema dedicato per l'invio dei reclami, accessibile direttamente dal sito aziendale. I reclami e le segnalazioni vengono, di norma, presi in carico e gestiti entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione.

Il sistema di gestione per la qualità di Certottica è conforme agli standard previsti per l'accreditamento ed è certificato da LLC-Certification. La certificazione attesta l'adozione di un modello organizzativo basato sul miglioramento continuo, sul monitoraggio delle performance e sull'efficace erogazione dei servizi formativi, in linea con i requisiti della normativa vigente. La data di prima emissione del certificato è il 22 novembre 2021 e si rinnova con cadenza triennale. La validità del sistema viene verificata periodicamente attraverso audit di sorveglianza annuali condotti dall'ente certificatore.

Longarone, 28 giugno 2024

L'Amministratore Delegato

Corrado Facco
