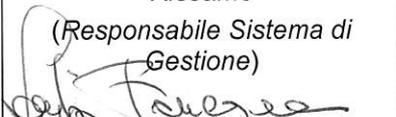
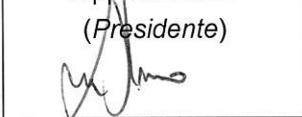


# Carta della qualità dell'Offerta formativa

<p>Natura della Modifica Aggiornamento descrizione</p>	<p>Riesame (Responsabile Sistema di Gestione)</p> 	<p>Approvazione (Presidente)</p> 
--	--	--

## SOMMARIO

<b>1. Premessa</b>	<b>2</b>
<b>2. LIVELLO STRATEGICO</b>	<b>2</b>
Politica per la qualità	2
Modalità e strumenti per la diffusione della politica	3
<b>3. LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>	<b>3</b>
Informazioni generali	3
Risorse professionali	4
Risorse tecniche	5
Dichiarazione di impegno	6
<b>4. LIVELLO OPERATIVO</b>	<b>6</b>
<b>5. LIVELLO PREVENTIVO</b>	<b>6</b>
Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari	6
Clausole di garanzia dell'utente	7
<b>6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b>	<b>7</b>
Validazione	7
Diffusione	7
Revisione	8
<b>7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI</b>	<b>8</b>
<b>8. UTENZE SPECIALI</b>	<b>9</b>

<b>CESCOT ABRUZZO</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015	
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>	Pagina 2 di 9 Rev.7 del 10/01/23

## 1. Premessa

Il presente documento, denominato "Carta della qualità dell'offerta formativa", è stato adottato dall'Ente in attuazione **all'Allegato A Modello per la redazione della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa del nuovo regolamento per l'Accreditamento Emesso dalla Regione Abruzzo**.

Il presente documento ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che l'organismo di formazione assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari). Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative ed orientative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

La presente carta risulta inoltre integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell'Ente, nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9001: 2015**.

## 2. LIVELLO STRATEGICO

### *Politica per la qualità*

Il CESCOT ABRUZZO è consapevole che il proprio successo è legato alla capacità di soddisfare, in modo duraturo, i propri clienti utenti e committenti attraverso la progettazione e l'erogazione di servizi di formazione e di orientamento di qualità e crede profondamente che la gestione del cliente non costituisca una questione di esclusiva competenza del personale a contatto con gli stessi, bensì sia un 'problema' che riguarda l'intera organizzazione, indissociabile dalla missione dell'ente, dai valori e piani strategici.

Per questo l'ente si impegna fortemente nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità in modo da rispondere prontamente a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato e tendere a livelli di eccellenza nella qualità.

Tutto questo in concreto significa:

- 1) Orientare le nostre azioni considerando i bisogni e le attese del **cliente-utente e delle parti interessate**, puntando alla **soddisfazione** dello stesso e alla sua misurazione per trarre indicazioni per il miglioramento continuo
- 2) **Migliorare i servizi sia in termini quantitativi che qualitativi**, attraverso lo sviluppo di nuovi servizi che siano di supporto all'utente nelle scelte relative alla propria carriera formativa e professionale, attraverso lo sviluppo/ampliamento dell'offerta formativa, il monitoraggio dei fabbisogni del territorio e migliorando il collegamento tra utente e territorio,
- 3) **Migliorare continuamente il proprio sistema di gestione**, perseguendone l'efficacia e l'efficienza, partendo da un'analisi del contesto ed una valutazione dei rischi e delle opportunità adesso collegate, nonché attraverso il controllo dei propri processi e attività, rispetto delle prescrizioni normative e dei requisiti cogenti applicabili

Al fine di perseguire gli obiettivi sopracitati, l'Ente si impegna a sostenere le seguenti politiche di sviluppo:

- rendere flessibile l'assetto organizzativo per fronteggiare le sollecitazioni espresse dalle condizioni di mutamento del quadro normativo nazionale/ regionale in materia di formazione professionale;
- attivare i servizi di supporto alla formazione (servizi orientativi – servizi a sostegno dell'inserimento socio-lavorativo degli utenti, in particolare dei giovani in condizione di svantaggio sociale);

<b>CESCOT ABRUZZO</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015	
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>	Pagina 3 di 9
		Rev.7 del 10/01/23

- promuovere interventi, sottoscrizione di accordi, protocolli di intesa in un'ottica di 'sistema' che coinvolgano i diversi attori delle politiche di sviluppo delle risorse umane (formazione – istruzione – lavoro), in particolare con:
  - organismi pubblici e privati
  - soggetti che favoriscano l'integrazione (scuola, organismi non profit e altre agenzie di assistenza sociale, attori istituzionalizzati)
  - con le parti sociali (imprese e organismi che le rappresentano, società interinali, patti territoriali, sindacati di categoria) che collaborano nell'identificazione di opportunità di lavoro e nella promozione dello sviluppo locale;
- valorizzare le professionalità specifiche degli operatori al fine di disporre di competenze professionali in attività di direzione, amministrazione, docenza, coordinamento, analisi e progettazione;
- presidiare i servizi formativi con un sistema di monitoraggio e valutazione permanente al fine di migliorare i livelli di efficacia ed efficienza del sistema regionale dell'Ente
- implementare un Sistema di Gestione per la Qualità ispirato essenzialmente ai seguenti principi:
  - l'attenzione al cliente (utente/committente) ed alle parti interessate;
  - la leadership;
  - la partecipazione attiva del personale;
  - l'approccio per processi;
  - il miglioramento;
  - le decisioni basate su evidenze;
  - la gestione delle relazioni.

Il CESCOT ABRUZZO considera vitale prefiggersi obiettivi di qualità sempre più impegnativi; questa consapevolezza coinvolge ogni collaboratore che, cosciente di questa responsabilità assunta verso i clienti utenti e committenti, indirizzerà le proprie azioni ed il proprio impegno al loro perseguimento. L'Ente è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità 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.

In particolare la Direzione si assume la responsabilità di promuovere e diffondere questo impegno attraverso obiettivi di qualità che, individuando le aree più meritevoli di attenzione, predispongono azioni e risorse allo scopo di raggiungere il livello di miglioramento atteso dai propri clienti.

### ***Modalità e strumenti per la diffusione della politica***

A tal fine la politica viene:

- **diffusa e illustrata** a tutti i livelli dell'organizzazione per garantire la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso la distribuzione del documento al personale, la conduzione di riunioni collegiali per la sua presentazione, spiegazione, condivisione; inoltre viene messa a disposizione presso la segreteria della sede a tutte le parti interessate.
- **esaminata periodicamente** nel corso del riesame da parte della Direzione per valutarne l'adeguatezza in riferimento alle mutate condizioni organizzative, di erogazione e/o di mercato.

La Direzione verifica la comprensione della politica da parte del personale mediante l'esecuzione di audit interni e l'effettuazione di riunioni interdisciplinari e plenarie.

## **3. LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### ***Informazioni generali***

Il Ce.s.co.t Abruzzo - Centro Sviluppo Commercio Turismo e Terziario nasce nel 1992 all'interno della Confesercenti come centro per la formazione, nelle aree del commercio, del turismo e del terziario per rispondere all'esigenza di fornire alle imprese appartenenti a tali aree tutta una serie di attività formative utili alla qualificazione e alla professionalizzazione degli imprenditori e della forza lavoro più in generale.

<b>CESCOT ABRUZZO</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015	
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>	Pagina 4 di 9 Rev.7 del 10/01/23

Il CESCOT ABRUZZO, focalizza le suddette finalità generali dell'Organizzazione sulle specifiche esigenze della Regione Abruzzo.

Il CESCOT si propone come interlocutore nei confronti dei singoli cittadini e delle organizzazioni private o pubbliche nella funzione di Ente erogatore di servizi di formazione, ed al contempo come veicolo di intermediazione fra gli indirizzi della Politiche Formative Istituzionali ed i destinatari finali di tale programmazione.

L'ente promuove e attua iniziative per:

- la formazione e la qualificazione professionale dei giovani per il loro inserimento nel mercato del lavoro;
- la qualificazione e la riqualificazione professionale dei lavoratori disoccupati, emigranti ed immigrati ed altre utenze speciali (es. detenuti);
- lo sviluppo ed il miglioramento professionale dei lavoratori di tutte le categorie, elevandone la loro formazione culturale generale.

Inoltre il CESCOT, ha ottenuto:

- l'accreditamento per la formazione superiore, professionale, continua e permanente ed area svantaggio presso la Regione Abruzzo per la progettazione e la gestione dei corsi cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo ed per l'orientamento.
- L'accreditamento nel sistema dell'apprendistato professionalizzante
- l'accreditamento presso il Fon.Ter, Fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua del terziario
- L'accreditamento dalla regione alla gestione di corsi per il rilascio delle abilitazioni per i prodotti fitosanitari
- L'accreditamento al settore agricoltura della Regione Abruzzo per formazione obbligatoria relativa
- La titolazione nell'ambito del sistema di certificazione delle competenze e del riconoscimento dei crediti formativi
- L'iscrizione al catalogo del programma GOL.

Le attività vengono erogate sia presso le aule dell'ente (Tortoreto, Pescara, Chieti) che presso le aziende stesse.

I contenuti della Politica di Qualità si applicano a tutte le attività del sistema di gestione del CESCOT ABRUZZO nell'ambito:

- progettazione ed erogazione di servizi di **formazione professionale per il commercio, turismo, terziario ed artigianato, nell'ambito di: formazione continua e Formazione superiore;**
- **attività di orientamento e bilancio delle competenze.**

Data la tipologia di attività svolta, è possibile escludere i seguenti punti della norma ISO 9001: 2015:

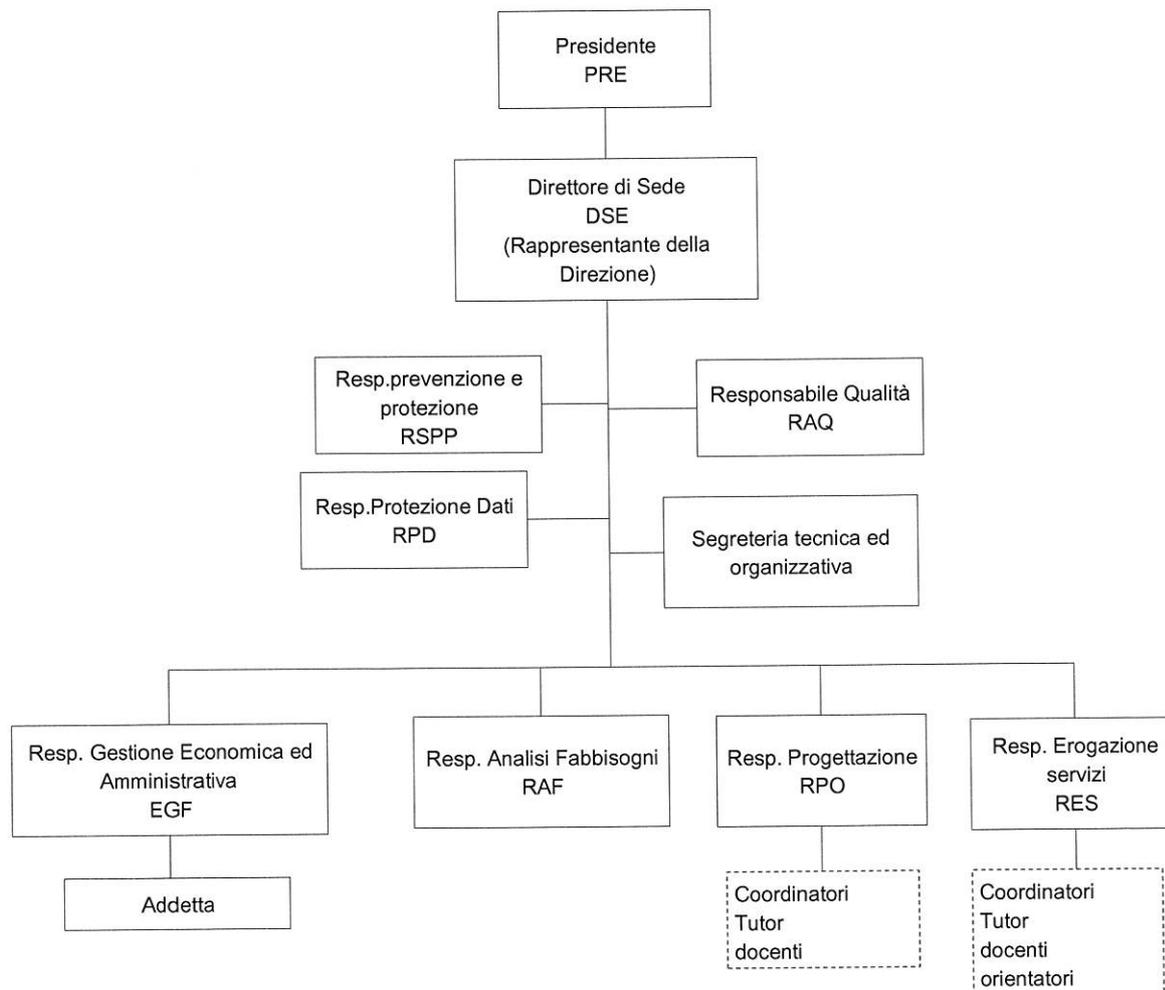
- per il servizio di orientamento e bilancio delle competenze non include il processo di progettazione (8.3) in quanto lo stesso è svolto in base alle richieste del cliente e utilizzando le conoscenze e competenze di base dell'organizzazione senza la necessità di elaborare servizi con caratteristiche innovative ed originali rispetto alle conoscenze ed esperienze presenti sia in azienda che sul mercato del lavoro.
- 7.1.5 risorse per il monitoraggio e la misurazione: perché la natura del servizio non contempla ne richiede l'utilizzo di risorse per il monitoraggio e la misurazione.

### ***Risorse professionali***

Per garantire un servizio efficace le risorse umane di cui il CESCOT ABRUZZO si compone sono così organizzate:

- 1 Direttore,
- 1 Responsabile dei Processi Economico-Amministrativi
- 1 Responsabile analisi dei fabbisogni
- 1 Responsabile della Progettazione
- 1 Responsabile Erogazione dei Servizi
- 1 segreteria tecnico-organizzativa.

**La struttura organizzativa del nostro Ente, è la seguente:**



### **Risorse tecniche**

Il CESCOT ABRUZZO ha individuato, definito e fornito alle diverse aree dell'ente tutte le infrastrutture necessarie per conseguire la conformità ai requisiti dei servizi, anche in base ai requisiti per l'accreditamento. Tali infrastrutture sono riconducibili a:

- aree di lavoro: edifici della sede comprensivi di spazi di lavoro destinati all'erogazione del servizio, quindi aule per la formazione, laboratori, uffici, servizi connessi;
- attrezzature: apparecchiature per l'erogazione dei servizi formativi quali lavagne, proiettori, dotazioni e arredamenti per gli spazi di lavoro, pc, reti informatiche, attrezzature di laboratorio;
- servizi di comunicazione con l'esterno: di logistica (es. corrieri), connessioni Internet, sistemi per la trasmissione fonia/dati e sistemi informativi.

Le condizioni di igiene e sicurezza dei locali e dei servizi garantiscono una permanenza nelle strutture dell'Ente confortevole per gli utenti e per il personale.

L'attività si svolge innanzi tutto all'interno di aule didattiche misurate ed organizzate per l'accoglienza funzionale dell'utenza e per l'attività svolta dal Formatore.

Per le attività specifiche, si utilizzano laboratori specializzati corredati della tecnologia necessaria mantenuta efficiente da specifiche attività di manutenzione e controllo. Il personale ausiliario si adopera per garantire la costante igiene dei servizi.

L'ente provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse.

<b>CESCOT ABRUZZO</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2015	
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>	Pagina 6 di 9 Rev.7 del 10/01/23

### **Dichiarazione di impegno**

Il Cescot si impegna a consegnare ai beneficiari, su richiesta, contestualmente alla Carta della qualità dell'offerta formativa, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo ed orientativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

## **4. LIVELLO OPERATIVO**

Di seguito sono riportati i fattori di qualità e i relativi standard, inerenti alle macro-attività dell'intero processo formativo che rientrano nel quadro degli indicatori di processo previsti nel sistema di gestione della qualità dell'ente.

<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>
Correttezza della progettazione	N° progetti approvati /N° progetti presentati	Almeno 30%	Notifica di approvazione dei progetti
Livello di abbandono	N° ore degli utenti rendicontati / numero ore utenti approvate ad inizio progetto	Almeno 70%	riepilogo presenze al termine del progetto
Livello di abbandono	N° utenti coinvolti in attività formative/orientative /n° utenti inizialmente previsti nei progetti approvati	Almeno 70%	Valutazione schede di monitoraggio regionale
Successo formativo	N° di allievi che hanno conseguito l'attestato di qualifica/N° allievi che hanno terminato il corso	almeno 90%	Valutazione prove finali
Efficienza progettuale	Importo pubblico rendicontato/finanziamento pubblico concesso	Almeno 70%	Valutazione rendiconto
Soddisfazione dei partecipanti	Punteggio medio di soddisfazione	Almeno il 90% degli utenti soddisfatti Almeno 4.5	Questionario soddisfazione
Successo orientativo	Punteggio medio gradimento espresso dagli utenti	Almeno 4	Questionario soddisfazione

## **5. LIVELLO PREVENTIVO**

### **Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari**

Il CESCOT ABRUZZO adotta un sistema di monitoraggio dello stato di soddisfazione del cliente in relazione alla qualità percepita del servizio ricevuto. Esso avviene attraverso:

- la **somministrazione all'utente di appositi questionari** di soddisfazione (anche per lo stage), nel caso di formazione, che contengono domande tese ad accertare la qualità percepita dallo stesso in merito al servizio fornito; sia durante il corso sia al termine. I questionari compilati vengono acquisiti dal Responsabile Erogazione dei Servizi, che ne effettua il riesame e predispone un'analisi statistica dei risultati raggiunti.

<b>CESCOT ABRUZZO</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015	
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>	Pagina 7 di 9
		Rev.7 del 10/01/23

- La compilazione, nel caso di orientamento, di uno specifico spazio all'interno della scheda accoglienza che contiene domande tese ad accertare la qualità percepita dallo stesso in merito al servizio fornito.
- La **gestione dei reclami** del cliente, che possono essere inoltrati sia verbalmente che per iscritto ad uno o più dei seguenti recapiti:
  - indirizzo email: info@cescotabruzzo.it
  - numero di telefono 0871 401144
  - indirizzo postale: via Spezioli 30-32, 66100, Chieti.

I reclami devono comunque essere sottoscritti e contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il responsabile qualità o il direttore ha il compito, a seguito dell'analisi svolta in merito alla problematica e alle eventuali decisioni intraprese, di rispondere, sempre in forma scritta a chi ha segnalato il reclamo entro e non oltre 30 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Ente, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

- Valutazioni e impressioni che emergono dal rapporto con il cliente utente espresse dal **tutor**, la figura più a diretto contatto con gli stessi, mediante compilazione di apposita modulistica.
- Nel caso di committente, la misurazione viene effettuata in maniera indiretta attraverso esito positivo delle **visite di verifica** e **l'approvazione della documentazione di rendicontazione**.
- **Azioni correttive:** Le attività di controllo delle non conformità all'interno dell'ente comprendono: la identificazione, la documentazione, l'esame e le modalità di trattamento delle non conformità rilevate, la verifica della loro risoluzione e la rispettiva notifica e comunicazione alle funzioni interessate. Ogni singola non conformità rilevata è esaminata per valutarne l'impatto che questa può avere in relazione ad aspetti quali i costi dei singoli processi coinvolti, le prestazioni, l'affidabilità, la sicurezza e la soddisfazione degli allievi e delle altre parti interessate. L'esito di tale attività di monitoraggio consiste nella formulazione di un'azione correttiva idonea ed adeguata al raggiungimento dei requisiti dichiarati

### ***Clauseole di garanzia dell'utente***

A tutela dell'utenza, il rapporto tra corsista e l'Ente viene esplicitato nel **Contratto D'aula**, ove previsto, che indica:

- l'offerta formativa (obiettivi, contenuti del corso, Metodologie didattiche utilizzate, modalità di verifica del percorso formativo)
- le condizioni per l'iscrizione e la partecipazione alle attività formative
- i diritti ed i doveri sia assunti dai corsisti che dall'ente.

## **6. CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La Carta di Qualità viene esposta nei locali del CESCOT ABRUZZO per garantire un'informazione chiara e corretta al cliente/utente, qualora sia necessario aggiornarla a provvedere sarà il Responsabile della Qualità in tempi immediati.

### ***Validazione***

La Carta della qualità dell'offerta formativa dell'ente viene redatta e riesaminata/validata a cura del Responsabile qualità che la sottopone all'approvazione/Validazione del Presidente. L'evidenza della validazione è data dall'apposizione della data e della firma da parte di entrambi sulla prima pagina del documento.

### ***Diffusione***

La carta viene diffusa al pubblico mediante:

- messa a disposizione di quanti siano interessati a visionarla presso la Segreteria delle sedi di erogazione dei corsi
- invio, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali

<b>CESCOT ABRUZZO</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015	
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>	Pagina 8 di 9 Rev.7 del 10/01/23

- incontri informativi ove opportuni.

### **Revisione**

Il riesame della Carta avviene perlomeno con frequenza annuale, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione per la qualità adottato, stabilendo la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti. Questi ultimi terranno in debito conto delle esigenze espresse e latenti degli utenti, delle variazioni del panorama normativo, tecnologico e professionale del territorio di riferimento e delle necessità di miglioramento dell'organizzazione dell'ente. Ove emergesse la necessità di provvedere all'aggiornamento della carta questa verrà rieditata con la nuova data di aggiornamento e riapprovata secondo le modalità precedentemente illustrate.

## **7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**

### **DIRETTORE**

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione e delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione e pubblicizzazione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

### **RESPONSABILE DELLA GESTIONE ECONOMICA-AMMINISTRATIVA**

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### **RESPONSABILE ANALISI DEI FABBISOGNI**

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### **RESPONSABILE PROGETTAZIONE**

- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### **RESPONSABILE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

### **SEGRETERIA TECNICO-ORGANIZZATIVA**

<b>CESCOT ABRUZZO</b>	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2015	
	<b>Carta della qualità dell'offerta formativa</b>	<i>Pagina 9 di 9</i>
		Rev.7 del 10/01/23

- Fornire informazioni, a chiunque abbia necessità di avere delucidazioni formative ed amministrative relative ai corsi effettuati e/o da effettuare
- Gestione comunicazioni in ingresso ed uscita e accoglienza ospiti
- Gestione del protocollo generale
- Supporto i vari responsabili e figure all'interno dell'ente nello svolgimento dei propri compiti

## **8. UTENZE SPECIALI**

L'Ente sviluppa e coordina progetti di orientamento e formazione per queste categorie, prevedendo specifiche misure di sostegno, garantendo l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in condizione di debolezza.

Al fine di garantire l'efficacia dell'azione formativa e il coordinamento con altre eventuali azioni per integrare il percorso rivolto alle utenze speciali, il CESCOT effettua in funzione dei bandi emanati dalla Pubblica amministrazione incontri annuali con i servizi sociali dell'amministrazione comunale e con gli operatori del centro di igiene mentale, e con cooperative sociali e le imprese del territorio, con i quali l'ente ha in atto convenzioni e protocolli di intesa.

Il cliente/utente svantaggiato, qualora sia necessario, è affiancato dai servizi sociali e/o da psicologi del settore specifico di riferimento.

