



**CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

**Conforma Società Consortile a Responsabilità Limitata**

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Red/Ver.</b>	<b>Appr.</b>
0	15/11/2010	Prima emissione	RSQ	DA
1	21/07/2015	Revisione	RSQ	DA
2	16/01/2018	Revisione	RSQ	DA

## PREMESSA

La carta della qualità per la formazione di CONFORMA Società Consortile a responsabilità limitata si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche del servizio offerto ai committenti/beneficiari, ispirandosi ai criteri di qualità e trasparenza, garantendo il costante confronto tra le esigenze degli utenti e la propria offerta formativa.

La carta della qualità è, pertanto, inteso quale strumento di informazione e di comunicazione che si caratterizza per la sua duplice funzione: verso l'interno, nel coinvolgimento di tutti gli operatori del progetto, e verso l'esterno, con i clienti, instaurando un rapporto di collaborazione e fedeltà.

## LIVELLO STRATEGICO

### POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione dell'organismo di formazione ritiene di adottare una politica per la qualità che risponda in modo adeguato alle esigenze del mercato e persegua sempre più efficacemente la soddisfazione dei propri clienti.

Simile obiettivo richiede che ogni collaboratore dell'Ente si impegni al fine di soddisfare le aspettative dell'utenza. Pertanto l'intera la struttura aziendale è stata attivata al fine di perseguire e mantenere il richiesto livello di qualità nel servizio reso, attraverso azioni pianificate e sistematiche. Per sostenere la Politica della Qualità la Direzione ha divulgato a tutti i livelli organizzativi tali obiettivi, in modo da assicurarsi che le richieste dei clienti siano definite, comprese e soddisfatte.

### OBIETTIVI

L'Organismo di Formazione CONFORMA Società Consortile a responsabilità limitata, d'ora in avanti denominato Conforma ha, come finalità istituzionale, la promozione, l'organizzazione, l'attuazione, nel proprio ambito territoriale, di iniziative di formazione professionale, di qualificazione, riqualificazione, specializzazione ed aggiornamento secondo le esigenze del mercato del lavoro, con particolare attenzione ai soggetti svantaggiati e dell'impresa.

L'organizzazione 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 del servizio erogato.

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

- la garanzia di un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e disservizi e al miglioramento continuativo;
- il considerare la qualità come elemento determinante, nel rispetto delle prescrizioni di cui alla presente normativa, e il miglioramento del servizio reso ai Clienti;
- la garanzia di una sempre maggiore flessibilità del servizio all'utente;
- la garanzia del pieno soddisfacimento dei requisiti contrattuali definiti con l'utente;
- lo sviluppo dell'attenzione e dello spirito di collaborazione di tutto il personale verso gli aspetti della Qualità del servizio erogato;
- l'organizzazione della propria attività seguendo precise metodologie;
- della fornitura alla clientela di un servizio di qualità che possa soddisfare ogni singola esigenza espressa;

- il controllo accurato delle fasi di progettazione ed erogazione dei servizi di formazione, ai fini dell'impiego ottimale di risorse esistenti, che può significativamente ripercuotersi sulle proprie prestazioni;
- il perseguimento della costante innovazione del know-how e della sua organizzazione, al fine di patrimonializzare progetti, metodi ed esperienze
- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento per singolo evento formativo erogato;
- la crescita professionale del personale aziendale in termini di sviluppo delle competenze che possano contribuire sempre più alla qualità del servizio formativo erogato e a garantire livelli di apprendimento più marcati e significativi;
- il perseguimento del miglioramento continuativo del proprio sistema di gestione per raggiungere livelli di efficienza sempre più elevati.

L'organizzazione 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.

L'azienda ritiene che i propri collaboratori aziendali costituiscono la principale risorsa a sua disposizione, per cui l'unica strada percorribile è quella che prevede un loro pieno coinvolgimento. Definisce e mette in atto programmi di gestione volti al miglioramento dei servizi formativi erogati. L'azienda assicura che la politica della qualità venga:

- 1) CONDIVISA, mediante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali dell'organizzazione, nelle aule formative e mediante pubblicazione sul sito aziendale.
- 2) APPLICATA e MONITORATA, mediante periodici audit interni sulla qualità.
- 3) SOSTENUTA mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.
- 4) RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO informando tutti i beneficiari dei servizi erogati e diffondendola tramite il proprio sito internet e affissione nelle aule formative.

<b>LIVELLO ORGANIZZATIVO</b>
------------------------------

#### INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

La CONFORMA Società Consortile a responsabilità limitata costituita nel 2011, eroga servizi formativi professionali nelle macro tipologie:

- Orientamento: interventi di carattere informativo, formativo, consulenze finalizzate a promuovere e facilitare l'orientamento professionale e l'auto-orientamento, a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e di lavoro e il sostegno all'inserimento occupazionale, nonché al recupero della dispersione scolastica;
- Obbligo formativo/Obbligo d'istruzione: formazione volta all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione o fino al conseguimento di una qualifica professionale e percorsi di formazione esterna all'impresa per l'apprendistato svolto tra i 16 e i 18 anni di età;
- Continua: formazione destinata a soggetti occupati, in cassa integrazione guadagni e mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti assunti con contratto di apprendistato professionalizzante.;
- Superiore: formazione post-obbligatoria, l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa;

- Utenze speciali: attività di formazione e/o orientamento nell'ambito delle c.d. "Utenze speciali".

I committenti degli eventi formativi possono essere sia soggetti aziendali che soggetti individuali. Il mercato di riferimento prioritario è rappresentato dalle imprese del settore artigiano, in tutte le sue molteplici categorie.

Per le attività formative destinate ad Utenze speciali, sono previsti incontri con la rete dei Servizi Sociali e i Centri per l'impiego in relazione agli interventi formativi e di orientamento da erogare.

La CONFORMA SCARL si avvale di Personale qualificato e costantemente aggiornato.

L'Ente conta di (come previsto dall'art. 16 del disciplinare di accreditamento):

- un (1) addetto che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile di Processo (Direttore);
- un (1) addetto che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile della gestione economica e amministrativa;
- un (1) addetto che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile dell'analisi dei fabbisogni;
- un (1) addetto che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile della progettazione;
- un (1) addetto che presta il proprio servizio per la Funzione di Responsabile dell'erogazione dei servizi .

Nell'Organigramma aziendale allegato sono identificate sia le funzioni aziendali che i relativi responsabili.

- collaboratori esterni che mettono a disposizione dell'Organismo le proprie conoscenze e competenze e le proprie prestazioni al fine di arricchire i servizi formativi dell'Ente stesso.

La Direzione fa in modo che il personale che esegue attività che hanno influenza sulla qualità del servizio formativo erogato svolga tali attività in relazione al grado d'istruzione, all'addestramento ricevuto e/o all'abilità ed esperienza accertata.

La struttura formativa della società, di recentissima realizzazione, è ubicata a Teramo, in Viale Bovio n. 78.

I livelli di accessibilità alla struttura sono assicurati con parcheggi disponibili e rampe di accesso per i disabili.

I locali della sede formativa sono composti da uffici ampi ed accessibili, da bagni idonei anche per i disabili, da un'aula formativa, da tre laboratori attrezzati e un'aula per l'espletamento delle attività di orientamento.

L'aula formativa è arredata con sedute attrezzate per l'attività formativa, è dotata di un impianto di videoproiezione, oltre a lavagne a fogli mobili e connessioni di rete per PC.

I laboratori sono dotati di impianto di videoproiezione, lavagne a fogli mobili, connessioni di rete per PC con collegamento internet ADSL fruibile contemporaneamente, oltre che di tutte le attrezzature e gli strumenti necessari alle attività laboratoriali.

L'intera struttura è dotata di impianto wi-fi per connessioni wireless ad alta velocità.

L'Ente dispone di una reception e di un angolo ristoro (collocato nell'atrio) per favorire i momenti di relax degli utenti.

Le principali caratteristiche del servizio formativo, le modalità di accesso e di valutazione finale sono definiti, oltre che dalle vigenti normative, anche nel "Manuale di Gestione del Sistema Qualità" conforme alla norma UNI EN ISO 9001/15.

## LIVELLO OPERATIVO

### FATTORI DI QUALITÀ

I fattori di qualità relativi ai servizi dell'offerta formativa erogati e da tenere sotto controllo sono individuati nelle attività

- di monitoraggio
- di valutazione dei dati
- di conseguente miglioramento.

In tale ottica gli elementi e gli aspetti fondamentali su cui effettuare un controllo attento nell'ambito del sistema qualità sono i seguenti:

1. Analisi dei fabbisogni e predisposizione degli interventi
2. Progettazione e sviluppo interventi
3. Realizzazione interventi
4. Verifica efficacia ed efficienza dell'intervento formativo
5. Valutazione del livello formativo raggiunto
6. Verifica del raggiungimento degli obiettivi formativi
7. Verifica del grado di soddisfazione degli utenti
8. Gestione delle risorse

Oltre ai parametri che periodicamente monitora al fine di valutare l'andamento aziendale, la Direzione provvede a tener sotto controllo alcuni parametri, per definire in maniera più approfondita il corretto andamento dell'azienda. Tali indici sono i seguenti:

- A. Soddisfazione del cliente;
- B. Non conformità relative al processo operativo;
- C. Non conformità relative ai fornitori (per monitorare l'efficienza del parco fornitori e tenere controllo il processo approvvigionamento);
- D. Reclami dei clienti/utenti.

### INDICATORI

Gli indicatori descrivono i criteri di misurazione per il controllo dei fattori di qualità individuati.

Le attività di monitoraggio, di misurazione e di valutazione includono le seguenti attività:

- Soddisfazione del cliente;
- Verifiche Interne (Audits);
- Monitoraggio dei processi e dei servizi erogati;
- Impiego delle statistiche e analisi dei Dati;
- Azioni correttive preventive e di miglioramento.

In particolare i criteri utilizzati per percepire la soddisfazione del cliente sono i seguenti:

- Analisi dei reclami cliente;
- Questionari di soddisfazione.

Per quanto attiene alle tecniche di monitoraggio e misurazione, all'analisi dei dati e al miglioramento continuo l'organizzazione provvede in continuo, per ogni corso erogato, ad

effettuare la valutazione qualitativa e quantitativa dei risultati dell'attività e, con periodicità trimestrale ad effettuare il monitoraggio degli indicatori definiti in fase di riesame effettuato con cadenza almeno annuale.

In fase di riesame viene effettuato il riepilogo dell'andamento degli indicatori definiti per l'anno che si chiude e si provvede alla definizione degli indicatori per l'anno successivo.

Il Vertice Aziendale considera il Sistema Qualità come uno strumento di gestione aziendale ivi inclusi gli obiettivi registrati sui piani di miglioramento.

La Direzione definisce pertanto specifici obiettivi di qualità misurabili, ove possibile, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, tenendo conto:

- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine
- dei contenuti della politica per la qualità
- delle esigenze di miglioramento continuativo
- dei requisiti dei prodotti cui ottemperare.

## STANDARD DI QUALITA'

La Direzione, al fine di concretizzare il proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione:

- definisce e documenta la Politica, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando, inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione;
- garantisce la disponibilità delle risorse necessarie;
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti posti dal Cliente o dalle norme vigenti.

In particolare, l'azienda si adopera fattivamente affinché le esigenze e le aspettative dei Clienti vengano chiaramente recepite, individuate e ottemperate, per garantire la soddisfazione del Cliente. Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definiti e documentati i criteri e le modalità operative di gestione dei Reclami trasmessi all'azienda e di monitoraggio del livello soddisfazione del Cliente.

Attraverso tale attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità nello sviluppo e/o erogazione del servizio e/o l'insoddisfazione dei Clienti sul servizio erogato, individuando azioni correttive immediate e/o preventive. Poiché il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento delle prestazioni promana necessariamente da un'attenta politica di gestione delle risorse umane, è volontà della Direzione attraverso l'efficace gestione del Sistema Qualità implementato:

- promuovere una partecipazione attiva e consapevole da parte del personale, al fine di effettuare un monitoraggio continuo e efficace delle prestazioni dei processi
- promuovere una attività di formazione continua e la valorizzazione del personale
- definire obiettivi individuali e di gruppo e i relativi criteri di monitoraggio
- favorire il flusso di comunicazione all'interno dell'azienda
- gestire le informazioni
- rilevare e gestire prontamente eventuali reclami dei Clienti
- verificare il rispetto dei requisiti definiti per lo sviluppo e l'erogazione della attività richiesta
- garantire uno standard qualitativo del servizio prestato, adeguato rispetto a quello atteso
- rilevare opportunità di miglioramento del servizio in relazione all'attività richiesta

- attivare un flusso di scambio delle informazioni tale da indurre gli utenti ad esprimere eventuali criticità o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio prestato.

## STRUMENTI DI VERIFICA

A garanzia del rispetto degli standard prefissati, l'azienda si è dotata di una modalità attraverso cui periodicamente viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del Cliente, che si articola nella seguente tabella:

<b>Processo Aziendale</b>	<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Progettazione e sviluppo	Efficacia del processo di progettazione e sviluppo	Rapporto tra corsi ideati e corsi realizzati	Rapporto pari ad almeno 70%	Relazione del Responsabile del processo di progettazione Ammissione a finanziamento e/o realizzazione del corso
Produzione ed erogazione di servizi "Erogazione corsi di formazione"	Efficacia del processo di erogazione corso	Numero di Non Conformità addebitabili alla fase di progettazione e/o in fase di erogazione corso	Numero di Non conformità $\leq$ 5 anno	Rilevazione a campione almeno 2 volte l'anno a cura della Direzione
	Efficacia del corso	Rapporto tra Numero di ore di utenti rendicontati e numero di ore di utenti approvati	Tale rapporto non deve essere inferiore al 70%	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Efficienza economica dell'attività svolta	Rapporto tra costo totale utenti rendicontati e il costo totale approvato del progetto	Tale rapporto non deve essere inferiore all'80%	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso.
	Tempestività di risposta alle richieste dei committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta (modulo di adesione) e la data di inizio corso	Numero medio di giorni pari a 15	Rilevazione a campione dei tempi di risposta
Monitoraggi e misurazioni	Verificare la soddisfazione dell'utente (Soddisfazione dei partecipanti)	Valore dell'indice di soddisfazione calcolato	Media risposte positive per singolo corso uguale o superiore al 70%	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso. Questionario per la soddisfazione dell'utenza al termine del corso
	Livello Successo Formativo	Rapporto tra il numero degli utenti al termine del corso ed il numero degli utenti inizialmente autorizzati alla partecipazione al corso	Rapporto pari ad almeno il 70%	Relazione con modulistica di controllo per ogni corso

## LIVELLO PREVENTIVO

### DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

L'erogazione dei servizi formativi prevede apposita scheda di iscrizione ai corsi o apposito formulario di adesione per i corsi finanziati, che riporta in dettaglio gli impegni che l'organizzazione e l'utente del servizio reciprocamente assumono. Tale forma contrattuale va firmata per accettazione dall'utente.

A garanzia della qualità dei servizi erogati ed allo scopo di raccogliere e valutare tutte le informazioni utili al miglioramento continuo delle attività formative realizzate, verranno periodicamente presi in esame i feedback da parte degli utenti delle attività formative erogate, rilevabili attraverso i seguenti strumenti:

- questionari per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza al termine del corso,
- segnalazioni di non conformità (sia interna che esterna),
- riscontri periodici provenienti dai docenti e dal tutor di corso,
- colloqui effettuati dal coordinatore/direttore di corso con gli utenti dei servizi.

I reclami degli utenti (che possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore/direttore di corso) redatti in forma scritta vengono gestiti come Non Conformità e, per ciascuno di essi, viene redatto apposito verbale recante la descrizione di Non Conformità rilevata, la fonte, la data di rilevazione, le motivazioni, i provvedimenti presi e la registrazione dell'esito degli stessi.

L'azienda assicura il processo di miglioramento continuo attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti. Essa si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La diffusione della presente Carta, della politica e degli obiettivi avviene tramite

- comunicazioni scritte,
- affissione in bacheca aziendale,
- pubblicazione sul sito web,
- disponibilità nelle aule e in tutti i locali accessibili al pubblico.

Attraverso tali canali la presente Carta della Qualità viene diffusa al pubblico, viene revisionata periodicamente o in caso di aggiornamento dell'organizzazione ed erogazione dei servizi sotto la responsabilità della Direzione dell'organizzazione. Tali revisioni sono riportate sulla copertina con numero di edizione, indice di revisione e data di emissione.

La carta della qualità, in ogni caso viene datata e firmata a cura della Direzione e del Responsabile del processo di gestione della qualità.

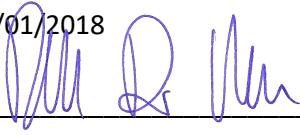
Qualora lo stesso necessiti di essere aggiornato, dopo l'aggiornamento, la nuova Carta di Qualità dovrà essere pubblicata nuovamente nelle modalità (canali, tempi e procedure) sopra indicate.



*Validazione della Direzione*

Data 16/01/2018

Firma

  
\_\_\_\_\_

*Validazione del Responsabile del Processo di Gestione della Qualità*

Data 16/01/2018

Firma

Donatella Micaelucci

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

### Attività previste per il Responsabile del processo di Direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane
- effettuare il riesame del sistema qualità
- pubblicizza e promuove i servizi della struttura;
- supervisiona e coordina le attività di tutte le funzioni dell'ente;
- diffonde e sostiene la Politica e gli obiettivi per la qualità;
- adotta tutte le misure possibili e necessarie per garantire la corretta motivazione del personale che opera nell'ente;
- esegue la validazione del progetto formativo, con il Responsabile della progettazione
- individua opportunità di miglioramento del servizio offerto attraverso l'analisi attenta delle esigenze del mercato, dei dati di customer satisfaction e la valutazione delle azioni correttive e preventive da intraprendere
- cura i rapporti con gli enti istituzionali, con le aziende, con le associazioni sindacali e imprenditoriali;
- stabilisce contatti con la Regione e la Provincia e con gli altri soggetti pubblici coinvolti nell'attuazione delle politiche del lavoro e della formazione, costituire partenariati ed accordi di collaborazione con altri soggetti;
- gestisce le relazioni e gli accordi con i committenti;
- coordina le attività di progettazione di corsi a finanziamento;
- diffonde le strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- gestione della qualità inerente il processo

### Attività previste per il Responsabile dei processi Economico-Amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti normativi ed amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione della qualità inerente il processo

- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione.

#### Attività previste per il Responsabile del processo di Analisi dei Fabbisogni

- lettura del fabbisogno occupazionale
- rilevazione del fabbisogno formativo
- definizione della strategia formativa
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Gestione della qualità inerente il processo
- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

#### Attività previste per il Responsabile del Processo di Progettazione

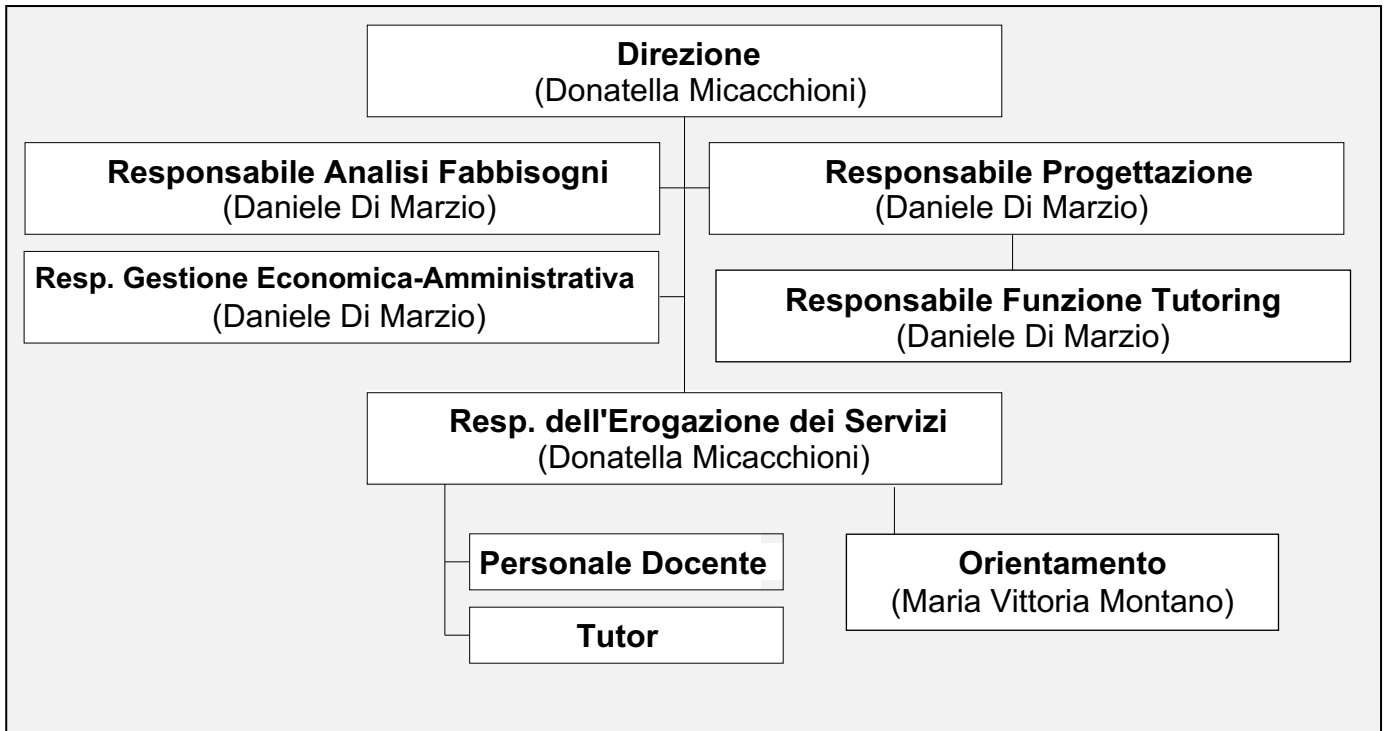
- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione
- Gestione della qualità inerente il processo

#### Attività previste per il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione e coordinamento di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione
- Gestione della qualità inerente il processo

**CONFORMA SCARL**

**Organigramma Nominativo  
delle Funzioni di Responsabile di Processo**



## PROGETTO EDUCATIVO

*Progetto educativo finalizzato a far acquisire ai giovani fino a 18 anni i saperi e le competenze previsti dal regolamento di cui all'art. 1, comma 622, Legge n. 296/06, adottato con D.M. (Ministero dell'Istruzione) 22/08/2007, n. 139*

Il presente documento contiene il Progetto Educativo, finalizzato a far acquisire ai giovani fino a 18 anni i saperi e le competenze previsti dal regolamento di cui all'art. 1, comma 622, Legge n. 296/06, adottato con Decreto ministeriale n. 139 del 22/08/2007, indispensabile ai fini dello svolgimento delle attività formative inerenti la Macrotipologia obbligo di Istruzione.

Conforma Società Consortile a Responsabilità limitata si impegna a realizzare le proprie attività formative nell'ambito della Macrotipologia Obbligo di istruzione nel rispetto del presente Progetto Educativo.

I percorsi formativi e di istruzione che Conforma si impegna a realizzare sono orientati all'acquisizione delle competenze chiave che preparino i giovani alla vita adulta e che costituiscano la base per consolidare e accrescere saperi e competenze in un processo di apprendimento permanente, anche ai fini della futura vita lavorativa.

Per i giovani che, a causa di svantaggi educativi determinati da circostanze personali, sociali, culturali o economiche, hanno bisogno di un sostegno particolare per realizzare le proprie potenzialità, in generale per tutte le Utenze Speciali, sono previsti, da parte di Conforma, incontri con la rete dei Servizi Sociali e dei Centri per l'impiego.

Conforma, tramite la realizzazione di percorsi formativi e di istruzione nella Macrotipologia Obbligo di Istruzione, intende favorire il pieno sviluppo della persona nella costruzione del sé, di corrette e significative relazioni con gli altri e una positiva interazione con la realtà naturale e sociale nonché contrastare il fenomeno della dispersione scolastica e formativa.

I saperi e le competenze per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione, come riportato negli allegati 1 e 2 del D.M. n. 139 del 22 agosto 2007, sono riferiti ai quattro assi culturali: **asse dei linguaggi**, **asse matematico**, **asse scientifico-tecnologico**, **asse storico-sociale**; essi costituiscono "il tessuto" per la costruzione di percorsi di apprendimento orientati all'acquisizione delle competenze chiave dei giovani. Le attività formative sono progettate, da Conforma, nel rispetto dei predetti Assi culturali nonché delle "Competenze chiave di cittadinanza da acquisire al termine dell'istruzione obbligatoria".

Le competenze chiave che Conforma si impegna a trasferire attraverso i percorsi formativi nell'ambito della Macroarea Obbligo di Istruzione sono:

- comunicazione nella madrelingua;
- comunicazione nelle lingue straniere;
- competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologia;
- competenza digitale;
- imparare ad imparare;
- competenze sociali e civiche;
- spirito di iniziativa e imprenditorialità;
- consapevolezza ed espressione culturale.

Al fine di facilitare l'accesso ai saperi obiettivo dei percorsi formativi, Conforma adotta metodologie in grado di facilitare atteggiamenti positivi verso l'apprendimento, ovvero metodologie che aumentino la motivazione, la curiosità e lo spirito di collaborazione dei discenti. In tal senso i percorsi formativi prevedranno oltre alle lezioni frontali in aula, attività simulate, attività di laboratorio, studio di casi particolari, attività di stage, ect. Solo attraverso l'uso integrato ed associato delle diverse metodologie è possibile ottenere risultati formativi davvero soddisfacenti. Le modalità di attuazione delle suddette attività verranno definite di volta in volta nel rispetto della normativa vigente e delle convenzioni che saranno stipulate con i soggetti partner.

Conforma prevede anche specifiche attività di orientamento per i giovani partecipanti da realizzarsi in collaborazione con Soggetti Partner o professionisti debitamente incaricati.

Le attività formative prevedono un sistema articolato di valutazioni dirette a rilevare sia i progressi nell'apprendimento, sia l'efficacia metodologie e strumenti impiegati nel corso. Per quanto concerne la valutazione del livello di apprendimento dei partecipanti, in sede di bilancio delle competenze in entrata, sarà rilevato (attraverso appositi questionari) il livello di preparazione before dei discenti; in itinere, al termine di ogni Unità Formativa, da parte dei docenti, sarà rilevato il grado di apprendimento intermedio, mediante questionari appositamente strutturati, al fine di intervenire con lezioni di "rinforzo" per colmare eventuali "lacune". Tutti i questionari saranno acquisiti ed archiviati a cura del Responsabile del corso.

Conforma si impegna ad organizzare almeno due incontri annui con le famiglie dei beneficiari dei percorsi formativi.

È competenza del tutor convocare le famiglie con almeno una settimana di preavviso dalla data dell'incontro attraverso comunicazione telefonica o tramite specifica lettera Raccomandata A.R. Agli incontri dovranno essere presenti i docenti del corso, i Tutor e il Coordinatore del progetto. Possono, inoltre, partecipare per specifici casi, definiti di volta in volta, esperti scelti o incaricati dai Soggetti partner con i quali sarà stata sottoscritta apposita convenzione.

In merito all'attività di docenza dei percorsi formativi della Macroarea obbligo di Istruzione, Conforma, nel rispetto della normativa vigente, si avvale:

- docenti in possesso di una abilitazione all'insegnamento per la scuola secondaria superiore coerente con la disciplina da impartire, o di
- docenti in possesso di un diploma di laurea che dia accesso alla partecipazione a concorsi a cattedra inerente l'area di competenza e di una esperienza di insegnamento nelle discipline di interesse di almeno due anni, o almeno
- docenti in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore che dia accesso alla partecipazione a concorsi a cattedra inerente l'area di competenza e di una esperienza nelle discipline di interesse di almeno cinque anni.

Tutti i docenti che prenderanno parte ai progetti formativi dovranno documentare le esperienze acquisite nell'insegnamento, ivi comprese quelle maturate nei percorsi sperimentali di cui l'accordo quadro in sede di conferenza unificata 19 giugno 2003.

Conforma intende realizzare gli interventi formativi attraverso azioni che garantiscono la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche. In particolare sarà garantito il coinvolgimento delle Istituzioni Scolastiche.