

Premessa

Dal 1972, IALANAPIA Veneto si distingue per il suo impegno costante nel trasformare le aspirazioni individuali e professionali in risultati concreti e misurabili. Il presente Patto Formativo rappresenta il fondamento del rapporto educativo che si stabilisce tra la nostra Organizzazione, i Discenti e tutti i soggetti beneficiari dei nostri servizi formativi.

La nostra missione è accompagnare ogni persona che desidera rafforzare, integrare o sviluppare le proprie competenze, ponendola sempre al centro di un percorso formativo personalizzato e di qualità. Questo approccio centrato sulla persona ci consente di contribuire attivamente allo sviluppo sostenibile e inclusivo della nostra comunità territoriale.

Il nostro impegno verso l'eccellenza formativa si fonda su quattro pilastri che caratterizzano l'intera organizzazione:

- la costante formazione e valorizzazione dei nostri collaboratori, docenti e tutor, quale garanzia di qualità e aggiornamento del servizio offerto;
- l'investimento in strumenti digitali e tecnologici, che stiamo progressivamente introducendo per rendere i nostri processi più efficienti, accessibili e al passo con l'evoluzione del mercato del lavoro;
- la promozione di un ambiente inclusivo, attento alla parità di genere e al dialogo intergenerazionale, in coerenza con il nostro Sistema di Gestione per la Parità di Genere (UNI/PdR 125:2022) e con i progetti realizzati sul tema dell'Age Management;
- l'attenzione alla sostenibilità ambientale e sociale, integrata nella progettazione dei percorsi formativi e nella gestione quotidiana delle nostre attività.

Il presente documento definisce con chiarezza e trasparenza gli impegni reciproci, gli obiettivi condivisi e le modalità operative di ogni percorso formativo proposto, garantendo la massima soddisfazione di tutte le parti coinvolte nel processo educativo, in piena conformità con il nostro Sistema di Gestione per la Formazione certificato.

1. Definizione e Caratteristiche del Percorso Formativo

1.1 Finalità e Obiettivi Comuni

Ogni corso erogato da IALANAPIA Veneto è progettato con l'obiettivo primario di promuovere l'acquisizione, lo sviluppo e il consolidamento di competenze specifiche, sia tecniche che trasversali, rispondenti alle esigenze del mercato del lavoro e alle aspirazioni personali dei partecipanti.

Per ciascun percorso formativo vengono definiti e comunicati:

- Le finalità educative specifiche;
- Gli esiti di apprendimento attesi;
- La struttura modulare e la progressione didattica;
- I contenuti dettagliati e aggiornati, incluse eventuali componenti di sostenibilità ambientale e sociale, integrate ove pertinente anche nei corsi a carattere generale;
- L'approccio metodologico e le strategie didattiche adottate;
- Le modalità di erogazione (in presenza, a distanza o mista).

Tutte queste informazioni sono contenute nella scheda informativa del singolo corso, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente accordo formativo.

1.2 Criteri di Ammissione e Trasparenza Informativa

L'accesso a ogni percorso formativo è regolamentato da criteri di ammissione chiari e oggettivi, che includono:

- Requisiti di scolarità e formazione pregressa
- Eventuali prerequisiti specifici (competenze tecniche, linguistiche, ecc.)
- Modalità e tempi di iscrizione
- Struttura dei costi e opzioni di finanziamento disponibili
- Numero massimo di partecipanti per garantire la qualità dell'apprendimento

Per i percorsi formativi finanziati da bandi pubblici, i criteri di ammissione sono stabiliti dal Committente (Regione Veneto o altro ente finanziatore) nel relativo bando; IALANAPIA Veneto li applica in modo uniforme a tutti i candidati, senza margine di discrezionalità. Per i restanti percorsi (commessa privata, libero mercato), i criteri sono definiti direttamente dall'Organizzazione secondo gli stessi principi di uniformità e trasparenza.

In ogni caso, i criteri di ammissione sono applicati in modo uniforme a tutti i discenti, sono resi pubblicamente disponibili sul sito web dell'Organizzazione, e ogni decisione relativa all'ammissione è tracciata secondo le procedure amministrative interne.

IALANAPIA Veneto garantisce l'accesso ai propri percorsi formativi senza alcuna discriminazione basata su genere, età, disabilità, provenienza sociale o culturale, in coerenza con il proprio Sistema di Gestione per la Parità di Genere (UNI/PdR 125:2022) e con i principi di equità e inclusione adottati nella progettazione didattica. Le classi, spesso caratterizzate da un'ampia eterogeneità anagrafica, rappresentano inoltre un'occasione di dialogo intergenerazionale e di scambio di esperienze tra discenti di diverse età, valore che l'Organizzazione promuove attivamente nei propri percorsi formativi. Tutte queste informazioni sono comunicate in modo trasparente e accessibile prima dell'avvio del processo di iscrizione, garantendo ai potenziali partecipanti la possibilità di effettuare una scelta consapevole.

2. Impegni e Responsabilità Reciproche

Il presente accordo formativo si fonda sui principi fondamentali della partecipazione attiva, della responsabilità condivisa e della collaborazione costruttiva tra tutte le parti coinvolte nel processo educativo.

2.1 Impegni dell'Organizzazione

IALANAPIA Veneto si impegna formalmente a garantire:

Qualità dell'Offerta Formativa:

- Fornire un'esperienza formativa di elevato valore aggiunto, caratterizzata da contenuti aggiornati e metodologie didattiche innovative
- Assicurare la presenza di docenti altamente qualificati e di personale di supporto competente e costantemente aggiornato
- Mettere a disposizione ambienti di apprendimento idonei, sicuri, conformi alle normative vigenti e in costante aggiornamento tecnologico. Gli ambienti sono conformi alla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08); per le sedi esterne, l'Organizzazione effettua una verifica documentata di conformità prima dell'utilizzo. Ai discenti sono fornite le

informazioni di sicurezza pertinenti all'inizio del percorso (vie di fuga, comportamento in caso di emergenza)

Risorse e Supporto:

- Garantire la disponibilità di tutte le risorse umane, tecniche e materiali necessarie per il pieno conseguimento degli obiettivi formativi programmati
- Fornire materiali didattici aggiornati, strumenti digitali e attrezzature specialistiche quando richieste dal percorso
- Investire nella formazione continua di tutto il personale dell'Organizzazione — docenti, tutor, personale amministrativo e di segreteria — quale garanzia strutturale della qualità e dell'affidabilità del servizio offerto

Monitoraggio e Valutazione:

- Assicurare un monitoraggio costante e sistematico del processo di apprendimento individuale e collettivo
- Fornire feedback tempestivi, chiari e costruttivi per supportare il miglioramento continuo delle performance
- Implementare sistemi di valutazione trasparenti e coerenti con gli obiettivi formativi dichiarati

Inclusione e Responsabilità Sociale:

- Rispettare rigorosamente i principi di responsabilità sociale, accessibilità universale ed equità di trattamento
- Prestare particolare attenzione alle esigenze specifiche di discenti con disabilità o bisogni educativi speciali
- Promuovere un ambiente di apprendimento inclusivo e rispettoso delle diversità
- Garantire la parità di genere nell'accesso, nella partecipazione e nella valutazione dei percorsi formativi, in coerenza con il Sistema di Gestione per la Parità di Genere adottato ai sensi della UNI/PdR 125:2022
- Valorizzare il dialogo intergenerazionale come risorsa didattica, promuovendo la sostenibilità lavorativa e la trasmissione di competenze tra generazioni diverse di discenti

2.2 Impegni del Discente e dei Beneficiari

I partecipanti ai percorsi formativi si impegnano reciprocamente a:

Partecipazione Attiva:

- Partecipare con costanza e impegno a tutte le attività formative previste, rispettando le modalità, gli orari e le aspettative specifiche comunicate per il corso
- Mantenere un atteggiamento proattivo e collaborativo durante le sessioni di apprendimento

Rispetto delle Norme Etiche:

- Aderire scrupolosamente al codice etico e di condotta dell'Organizzazione
- Contribuire attivamente alla creazione e al mantenimento di un clima di apprendimento positivo, collaborativo e rispettoso
- Favorire la costruzione di relazioni interpersonali costruttive con docenti e colleghi
- Rispettare i principi di parità di genere e non discriminazione, astenendosi da ogni comportamento discriminatorio, offensivo o vessatorio nei confronti di docenti, tutor, personale e altri discenti

Comunicazione Efficace:

- Comunicare tempestivamente eventuali difficoltà di apprendimento, necessità specifiche o situazioni di disagio
- Segnalare prontamente eventuali motivi di insoddisfazione per consentire interventi correttivi tempestivi
- Partecipare attivamente ai processi di feedback e valutazione del percorso formativo

3. Sistema di Valutazione dell'Apprendimento

3.1 Metodologie e Criteri di Valutazione

Il sistema di valutazione adottato da IALANAPIA Veneto comprende diverse tipologie di verifica:

Valutazione Formativa (in itinere):

- Verifiche periodiche per monitorare i progressi individuali
- Esercitazioni pratiche e simulazioni
- Autovalutazione guidata e per assessment, anche mediante strumenti digitali dedicati
- Feedback continuo da parte dei docenti

Valutazione Sommativa (finale):

- Prove scritte, orali e/o pratiche a seconda della natura del corso
- Progetti individuali o di gruppo
- Presentazioni e discussioni finali
- Portfolio delle competenze acquisite

Tutti i metodi e i criteri di valutazione sono definiti in modo dettagliato per ciascun corso e comunicati chiaramente ai partecipanti all'inizio del percorso formativo. I processi valutativi sono progettati per essere trasparenti, equi, oggettivi e perfettamente coerenti con gli obiettivi di apprendimento prefissati, e sono applicati in modo identico a tutti i discenti indipendentemente dal genere.

Per i discenti con disabilità o bisogni educativi speciali, l'Organizzazione adotta un approccio proattivo: materiali, tempi e modalità di verifica non sono soltanto previsti, ma prontamente adattati e aggiornati ogni qualvolta emerga una necessità specifica nel corso del percorso formativo.

Coerentemente con la natura della formazione erogata (rivolta prevalentemente a discenti adulti e basata su test scritti od orali, anziché su elaborati scritti individuali), l'Organizzazione richiama l'importanza dell'integrità e dell'onestà personale nello svolgimento delle prove di valutazione quale principio cardine dell'andragogia adottata, ovvero la consapevolezza che i discenti, in quanto adulti, si astengano da qualsiasi forma di plagio o copiatura. Al contrario, in un'ottica di autentica crescita personale e in virtù della maturità dettata dalla loro età, si richiede che ogni eventuale elaborato venga prodotto in modo del tutto autonomo, originale e frutto esclusivo del proprio lavoro. Ogni comportamento scorretto rilevato durante le prove è gestito dal docente/tutor responsabile secondo i criteri comunicati ai discenti all'avvio del percorso.

3.2 Diritti del Discente nella Valutazione

È garantito a ogni partecipante il pieno diritto di:

- Accedere ai propri elaborati valutati per comprendere i risultati conseguiti
- Ricevere un feedback dettagliato, specifico e costruttivo su prestazioni e progressi
- Richiedere chiarimenti sui criteri di valutazione applicati
- Avvalersi della procedura di ricorso, gestita dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ), per richiedere una revisione motivata degli esiti conseguiti

4. Riconoscimento e Certificazione delle Competenze

4.1 Certificazione Finale

Al termine di ogni percorso formativo e a seguito del superamento positivo delle prove di verifica previste, IALANAPIA Veneto rilascia una certificazione.

Le tipologie di certificazione includono:

- Attestati di frequenza e profitto
- Qualifiche professionali riconosciute
- Certificazioni di competenze specifiche

La certificazione rilasciata contiene informazioni precise su contenuti affrontati, ore di formazione completate, competenze sviluppate e livello di padronanza raggiunto. L'Organizzazione sta progressivamente digitalizzando il processo di certificazione, per rendere gli attestati anche disponibili e verificabili in formato digitale, in coerenza con il proprio percorso di innovazione tecnologica.

4.2 Conservazione della Documentazione

L'Organizzazione assicura la conservazione sicura e sistematica di tutte le informazioni documentate relative agli esiti dei percorsi formativi, in coerenza con la procedura P/DOC – Gestione documenti, garantendo:

- Archiviazione digitale e fisica secondo standard di sicurezza elevati
- Accesso controllato e autorizzato alla documentazione
- Rispetto delle normative vigenti in materia di conservazione documentale
- Possibilità di rilascio di duplicati o copie certificate quando necessario

Le informazioni documentate relative alle valutazioni e agli esiti formativi dei discenti sono conservate per un periodo di 10 anni dalla conclusione del percorso, salvo diverso periodo di conservazione stabilito dal Committente per i corsi finanziati da bando pubblico, in linea con quanto previsto dalla procedura P/DOC – Gestione documenti.

5. Comunicazione, Gestione Reclami e Tutela dei Diritti

5.1 Sistema di Comunicazione

IALANAPIA Veneto garantisce l'operatività di canali di comunicazione multipli ed efficaci per gestire tutte le questioni relative ai percorsi formativi:

Canali Disponibili:

- Sportello informativo fisico presso le sedi
- Servizio di assistenza telefonica dedicata
- Piattaforma digitale per comunicazioni online
- Sistema di messaggistica interna
- Incontri programmati con il personale docente e amministrativo

Questi canali sono utilizzabili per richieste di informazioni, feedback, segnalazioni e qualsiasi altra necessità comunicativa.

5.2 Procedura di Gestione Reclami

È operativa una procedura strutturata, chiara e facilmente accessibile per la gestione tempestiva ed efficace di eventuali reclami o ricorsi presentati dai partecipanti. Il processo comprende ricezione, presa in carico, valutazione iniziale, indagine, risposta e chiusura di ogni segnalazione.

Caratteristiche della Procedura:

- Modalità di presentazione semplici e multiple
- Tempi di risposta definiti e rispettati
- Gestione obiettiva e imparziale delle segnalazioni
- Massima riservatezza nel trattamento delle informazioni
- Tracciabilità di tutto il processo
- Possibilità di escalation a organismi esterni competenti (quali l'ente accreditante o l'organismo di certificazione) in caso di mancata risoluzione soddisfacente

5.3 Protezione dei Dati Personali

I dati personali di tutti i partecipanti sono raccolti, trattati e conservati nel pieno e scrupoloso rispetto della normativa europea e nazionale sulla privacy (GDPR).

Garanzie Offerte:

- Informativa dettagliata sulle finalità e modalità del trattamento
- Consenso informato e specifico per ogni utilizzo
- Diritto di accesso, rettifica, cancellazione e portabilità dei dati
- Misure di sicurezza tecniche e organizzative appropriate
- Formazione specifica del personale autorizzato al trattamento

6. Impegno per il Miglioramento Continuo

6.1 Politica di Qualità

In coerenza con la nostra politica aziendale e i valori fondanti, IALANAPIA Veneto si impegna in un processo sistematico e strutturato di miglioramento continuo dei propri servizi formativi.

Strumenti di Miglioramento:

- Raccolta sistematica di feedback da discenti, docenti e stakeholder
- Analisi periodica dei dati di soddisfazione e performance
- Benchmarking con le migliori pratiche del settore
- Aggiornamento continuo di metodologie e contenuti
- Formazione permanente del personale
- Investimenti significativi in tecnologie innovative, a supporto dell'efficienza dei processi e della qualità dell'esperienza formativa
- Monitoraggio periodico degli indicatori di parità di genere previsti dal Sistema di Gestione UNI/PdR 125:2022
- Monitoraggio degli obiettivi di sostenibilità ambientale definiti nell'Analisi Ambientale aziendale

6.2 Coinvolgimento degli Stakeholder

I feedback, le osservazioni e i suggerimenti provenienti da discenti, aziende partner, enti territoriali e altre parti interessate rappresentano uno strumento fondamentale e strategico per:

- Valutare l'efficacia dei percorsi erogati
- Identificare aree di miglioramento prioritarie
- Sviluppare nuove proposte formative innovative
- Adattare l'offerta alle esigenze emergenti del territorio
- Garantire la massima rispondenza alle aspettative del mercato del lavoro

Il presente Patto Formativo rappresenta l'impegno di IALANAPIA Veneto a fornire servizi formativi di eccellenza, fondati sulla costante formazione dei propri collaboratori, sull'innovazione tecnologica dei propri processi, sulla promozione della parità di genere e del dialogo intergenerazionale, e sull'attenzione alla sostenibilità ambientale e sociale — in un contesto di reciproca collaborazione, trasparenza e crescita condivisa.