Politica per la qualità
e per l'organizzazione educativa

Agorà - Associazione per lo Sviluppo della Formazione
Sistema integrato ISO 9001:2015 e ISO 21001:2025

Agorà è un'associazione senza scopo di lucro che offre opportunità formative. La nostra missione è sostenere la crescita delle persone attraverso l'apprendimento, l'orientamento e lo sviluppo di competenze utili alla partecipazione sociale e al lavoro. La nostra visione è essere un riferimento affidabile e inclusivo per l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, in dialogo con persone, imprese, pubbliche amministrazioni e territorio. La Direzione assume la responsabilità del sistema di gestione e si impegna a soddisfare i requisiti applicabili e a migliorarne continuamente l'efficacia, ponendo al centro i discenti, gli altri beneficiari e il personale. A tal fine stabilisce i seguenti indirizzi.

1 Comprendere i bisogni e coinvolgere le parti interessate

Ascoltare le esigenze e le aspettative dei discenti e degli altri beneficiari, valorizzare le competenze pregresse e rilevare i fabbisogni del territorio e delle aziende. Coinvolgere le parti interessate pertinenti nella progettazione e nel miglioramento dei servizi, considerando i bisogni attuali e futuri, le finalità associative e le risorse necessarie.

2 Assicurare accessibilità equità e personalizzazione

Promuovere pari opportunità di accesso, partecipazione e successo formativo, prevenendo discriminazioni e comportamenti offensivi. Individuare le barriere fisiche, digitali, linguistiche e comunicative e adottare adattamenti ragionevoli e supporti adeguati ai discenti con bisogni speciali. Favorire percorsi personalizzati coerenti con le capacità, gli interessi e i risultati di apprendimento richiesti.

3 Progettare e verificare l'apprendimento

Definire risultati di apprendimento chiari e misurabili, metodi didattici e risorse coerenti con i destinatari e le modalità di erogazione. Riesaminare, verificare e validare la progettazione e gli strumenti di valutazione. Monitorare i progressi, fornire feedback e attivare supporti e recuperi quando necessari. Distinguere il gradimento dall'effettiva acquisizione di competenze.

4 Garantire trasparenza e correttezza delle valutazioni

Comunicare in modo comprensibile obiettivi, prerequisiti, costi, impegni, criteri di ammissione e valutazione, servizi di supporto e riconoscimenti conseguibili. Applicare criteri equi e tracciabili, prevenire plagio e altre pratiche scorrette e rilasciare esiti e attestazioni sulla base di evidenze verificate. Assicurare accesso ai propri esiti e possibilità di reclamo, ricorso e richiesta di rettifica, con riservatezza, obiettività e gestione dei conflitti di interesse.

5 Valorizzare personale e innovazione educativa

Sviluppare un gruppo di collaboratori competente e coeso attraverso una leadership partecipativa, responsabilità chiare, formazione, affiancamento e valutazione delle prestazioni. Assicurare competenze disciplinari, didattiche e digitali adeguate e formazione specialistica pertinente ai bisogni speciali. Condividere conoscenze e buone pratiche, considerando gli sviluppi educativi, scientifici e tecnici e valutando l'utilità e l'accessibilità delle nuove metodologie e tecnologie.

Impegni di attuazione e miglioramento

6 Rafforzare reti e responsabilità sociale

Consolidare la collaborazione con aziende, pubbliche amministrazioni, servizi per il lavoro e partner territoriali per costruire percorsi utili alle persone, con attenzione alle fasce più vulnerabili. Promuovere inclusione, cittadinanza e occupabilità, verificando le ricadute pertinenti dei progetti sulla comunità senza formulare promesse non supportate. Operare secondo il codice etico e i principi di integrità, con particolare attenzione alla gestione di fondi e attività pubbliche.

7 Garantire risorse ambienti e continuità dei servizi

Pianificare e mettere a disposizione le risorse umane, economiche, logistiche e tecnologiche necessarie a soddisfare i requisiti e perseguire gli obiettivi, in coerenza con la sostenibilità dell'ente. Mantenere ambienti di apprendimento sicuri, idonei, accessibili e favorevoli al benessere fisico e psicologico. Controllare fornitori, sedi esterne e soggetti ospitanti rispetto ai risultati educativi attesi; gestire le modifiche e le interruzioni per salvaguardare la continuità e l'apprendimento.

8 Proteggere dati e proprietà intellettuale

Gestire con cura e trasparenza i dati dei discenti, del personale e delle altre parti interessate, definendo raccolta, utilizzo, accessi autorizzati, condivisione e conservazione e adottando protezioni appropriate e verificate. Tutelare la riservatezza delle informazioni relative a bisogni e supporti individuali. Rispettare e gestire la proprietà intellettuale di materiali didattici, elaborati, software e risorse di terzi, verificandone fonti, licenze e autorizzazioni d'uso.

9 Affrontare rischi opportunità e cambiamenti

Monitorare il contesto interno ed esterno e le esigenze delle parti interessate, determinando anche la rilevanza del cambiamento climatico per le attività educative. Pianificare azioni proporzionate ai rischi e alle opportunità, con attenzione ad abbandono, mancato apprendimento, accessibilità, attendibilità delle valutazioni e continuità. Integrare le azioni nei processi e verificarne l'efficacia.

10 Stabilire obiettivi e migliorare sulla base dei risultati

Utilizzare questa politica come quadro di riferimento per obiettivi pertinenti e misurabili, ove praticabile, specificando azioni, risorse, responsabilità, tempi e modalità di valutazione. Monitorare apprendimenti, completamenti, soddisfazione di discenti, altri beneficiari e personale, reclami, ricorsi ed effetti pertinenti dei servizi. Analizzare i risultati, condurre audit, gestire non conformità e azioni correttive e riesaminare il sistema per migliorare progettazione, erogazione, orientamento e organizzazione.

11 Comunicare e riesaminare la politica

Mantenere la politica come informazione documentata, comunicarla al personale e ai collaboratori, verificarne la comprensione e renderla disponibile alle parti interessate secondo pertinenza. Riesaminarne l'adeguatezza nel riesame della Direzione e a fronte di cambiamenti significativi, assicurando coerenza con missione, visione, contesto e indirizzi strategici.

Verona
08/11/2026

La Direzione

