

Carta qualità

Università degli Studi di Siena - Centro Universitario per l'Innovazione e la Qualità nell'Apprendimento Permanente - UNISIAP

Denominazione Organismo:

**Università degli Studi di Siena - CENTRO UNIVERSITARIO PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ
NELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE – acronimo UnisiAP**

Estremi atto di rilascio accreditamento Decreto n. 20426 del 28/12/2018

Codice accreditamento IS0022

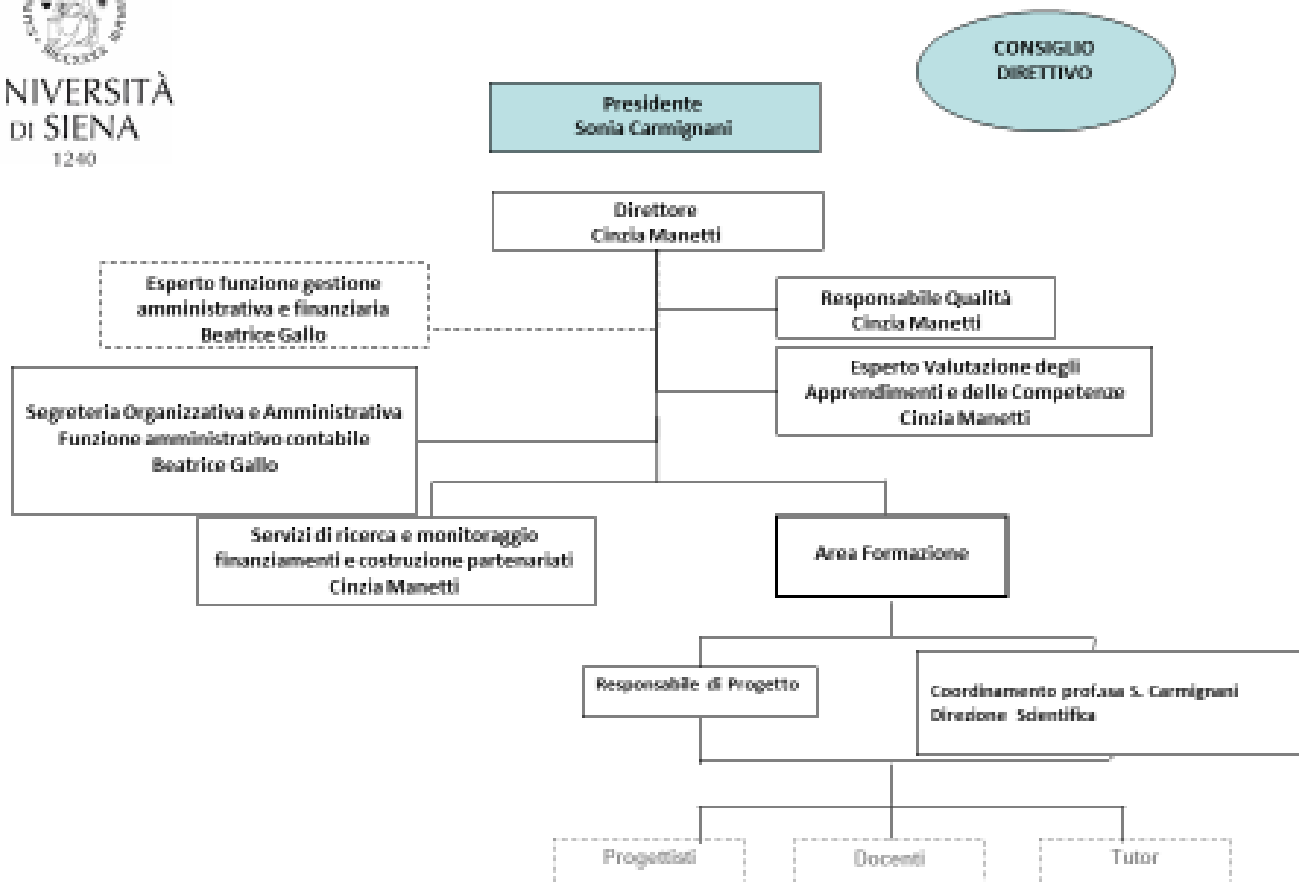
Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che il “CENTRO UNIVERSITARIO PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ NELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE dell'Università degli Studi di Siena” assume nei confronti dei Clienti interni ed esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento e di verificare sulla corretta diffusione e adeguata applicazione nonché del miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

ORGANIGRAMMA



Organigramma Centro UnisiAP



Luogo e data della firma digitale

Direttore: Cinzia Manetti, Documento firmato digitalmente

COORDINATORE: prof.ssa Sonia Carmignani, sonia.carmignani@unisi.it

DIREZIONE: dr.ssa Cinzia Manetti, cinzia.manetti@unisi.it

AMMINISTRAZIONE e GESTIONE: dr.ssa Beatrice Gallo, beatrice.gallo@unisi.it

ACCREDITAMENTO E QUALITA'

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: Decreto n. 20426, pubblicato sul BURT n. del 28/12/2018

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accreditamento per attività Finanziata e Riconosciuta.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO complessivo : --20--

CERTIFICAZIONI QUALITA': UNI EN ISO 9001:2015, N certificato 1134, Ente di Certificazione Uniter di Roma

Ambito di applicazione: **“Progettazione, realizzazione e valutazione di servizi per l’Apprendimento Permanente “For All” e servizi di formazione specialistica per le Pubbliche Amministrazioni e le Persone presenti sul mercato del lavoro “**

POLITICA DELLE QUALITA'

Obiettivi UnisiAP:

- La valorizzazione delle conoscenze e l’ampliamento delle competenze durante tutto l’arco della vita, garantendo pari accesso di genere all’istruzione tecnica, professionale e terziaria accessibile e di qualità, compresa l'Università;
- l’approccio interdisciplinare, delle procedure e delle metodologie come utili al mercato del lavoro, nel settore pubblico e privato, ai fini dello sviluppo continuo e costante del capitale umano;
- attirare risorse organizzative e finanziarie pubbliche e private;
- la progettazione, l’erogazione e valutazione di:
 - servizi formativi per l’apprendimento permanente “for all”, conformemente alla certificazione UNI EN ISO settore EA37 e accreditamento Regione Toscana;
 - servizi di formazione e consulenza specialistici per la Pubblica Amministrazione;
 - di servizi di formazione e consulenza per tutti i soggetti e persone presenti sul mercato del lavoro sia pubblico che privato;
- la cooperazione e rafforzamento delle reti tra Organismi di formazione professionale, Istituti scolastici, Enti pubblici, Istituti Istruzione Superiore, Organizzazioni private, Enti terzo settore, Istituzioni nazionali e internazionali;
- il supporto tecnico metodologico ai Delegati alla Didattica e all'accesso e alla frequenza studenti con disabilita, all’Orientamento, al Placement ed alla Formazione Continua;
- il coordinamento con le strutture didattiche e organizzative dell'Ateneo;

EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00

Lunedì e Mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 18.00

ORARIO RICEVIMENTO:

Dal lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

L'orario di ricevimento sarà ampliato in base alle specifiche caratteristiche dei corsi di formazione, alle esigenze dei partecipanti e indicazioni del committente.

Servizio di segreteria telefonico nell'orario di apertura al numero 331 1895124

Servizio di segreteria telematico nell'orario di apertura all'indirizzo di e mail centro.unisiap@unisi.it

INFORMAZIONI REPERIBILI SU:

Sito istituzionale dell'Università degli Studi di Siena: www.unisi.it

Pagina dedicata alle attività e progetti del Centro UnisiAP: www.unisi.it/ateneo/unisiap

Informazioni anche per mezzo di volantini e depliant apposti in bacheca e, se presenti, nella mailing list direttamente per e mail.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

Presso il Plesso di Pian dei Mantellini sono disponibili per lo svolgimento delle attività promosse dall'Università degli Studi di Siena - Centro UnisiAP la seguente aula/laboratorio:

AULA FORMATIVA:

- Aula 6 (per numero di 12 allievi), aula posta al primo piano del Plesso di Pian dei Mantellini, attrezzata con banchi, lavagna, lavagna a fogli mobili, pc e video-proiettore. Disponibile in via esclusiva per le attività formative del **CENTRO UNIVERSITARIO PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ NELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE** fruibile, in funzione del calendario dei corsi previsto, da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00.

Presso il Plesso di Pian dei Mantellini sono altresì disponibili per lo svolgimento delle attività promosse dall'Università degli Studi di Siena le seguenti aule/laboratori:

- AULA 3 (per numero di 40 allievi), aula posta al piano terra del Plesso di Pian dei Mantellini, attrezzata con banchi, lavagna, lavagna a fogli mobili, pc e video-proiettore, fruibile in base alle esigenze e in funzione

della programmazione, disponibile su richiesta del **CENTRO UNIVERSITARIO PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ NELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE.**

- AULA 4 (per numero di 30 allievi), al primo piano del Plesso di Pian dei Mantellini, attrezzata con sedie con ribaltina, lavagna, lavagna a fogli mobili, pc e video-proiettore, fruibile in base alle esigenze e in funzione della programmazione, disponibile su richiesta del **CENTRO UNIVERSITARIO PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ NELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE.**
- **LABORATORIO INFORMATICA** - aula 5 al primo piano - (per numero di 17 allievi), attrezzata con tavolo e postazioni di computer fissi. Fruibile in base alle esigenze e in funzione della programmazione, disponibile su richiesta del **CENTRO UNIVERSITARIO PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ NELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE.**

MATERIALI DIDATTICI i materiali didattici consegnati possono essere di differenti tipologie, in funzione del tipo di corso e degli utenti, delle richieste e delle esigenze dei docenti e degli allievi. Possono essere distribuite dispense cartacee e/o materiale multimediale anche attraverso la Piattaforma MOODLE e/o accesso ai moduli in FAD.

ACCESSIBILITA' AI LOCALI

Gli uffici operativi e le aule didattiche principali possono accogliere da un minimo di 12 studenti ad un massimo di 40.

I locali sono raggiungibili, ben identificati e soprattutto rispettano i principi dell'accessibilità universale - *Learning for all*, grazie anche alla presenza di personale front office all'ingresso del Presidio universitario.

UnisiAP si trova a Siena, gli uffici direzionali e amministrativi sono presenti sia presso il Presidio di Pian dei Mantellini in Pian dei Mantellini n. 44, che presso il Presidio di San Francesco in Piazza San Francesco 7.

Le aule ed i laboratori sono presenti presso la sede universitaria di Pian dei Mantellini n. 44 – Siena

Per qualsiasi richiesta specifica in merito all'accessibilità ai locali e/o utilizzo delle attrezzature a persone con disabilità, è presente il personale dedicato all'accoglienza presso il presidio e può essere contattato anche l'Ufficio Accoglienza disabili e servizi DSA.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI

Le modalità di iscrizione variano in base alla tipologia di attività e di finanziamento. Di norma sono possibili attraverso piattaforma – sito internet e/o su modulistica disponibile presso gli uffici.

MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Le modalità di pagamento sono tramite bonifico, salvo diversamente previsto per il singolo corso.

Per la politica di rimborso e rinuncia, si rimanda a quanto indicato nel:

- Regolamento sui master universitari, corsi di perfezionamento, di aggiornamento professionale, di formazione e sulle summer e winter school dell'Università degli Studi di Siena (Emanato con D.R. n. 1564/2017 del 13.12.2017, pubblicato all'Albo on line di Ateneo in data 14.12.2017 e nel B.U. n. 132);
- Regolamento per la determinazione e le modalità di pagamento delle tasse e dei contributi per l'iscrizione ai corsi dell'Università degli Studi di Siena
- Manifesto dello studente;
- Avviso di selezione del singolo master, corso;

In particolare per i rimborsi tasse e contributi universitari, si fa riferimento all'art. 5 del Regolamento Tasse di iscrizione ed alla modulistica alla pagina <https://www.unisi.it/didattica/immatricolazioni-e-iscrizioni/tasse>

Nello specifico "Tutti gli importi versati erroneamente in eccesso possono essere regolarizzati rivolgendo al Rettore istanza di rimborso scritta e documentata. In caso di presenza di eventuali ulteriori tasse dovute, l'istanza è evasa con le modalità definite dall'Ateneo."

MODALITA', TEMPISITICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

UnisiAP si impegna verso l'utenza, a comunicare in maniera inequivocabile al momento dell'iscrizione, la tipologia di attestazione rilasciata in esito ai percorsi formativi offerti dall'Organismo, che varia a seconda della tipologia del percorso formativo:

- qualifiche professionali
- dichiarazione degli apprendimenti
- attestati di partecipazione

Le modalità, i formati, le tempistiche e la validità del rilascio di attestazioni/dichiarazioni sono quelli previsti dalle specifiche normative di riferimento nazionali e regionali.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

L'attività di orientamento in entrata e uscita all'Università è effettuata dalla Divisione orientamento, sostegno allo studio e career service.

Le attività di accompagnamento all'inserimento lavorativo, misure di accompagnamento/orientamento a

soggetti svantaggiati ed altro possono essere previsti nei percorsi finanziati nell'ambito del POR RT e quindi saranno definite di volta in volta le modalità di attuazione e individuati gli esperti di settore nel rispetto dei requisiti richiesti dal Bando e normativa regionale di riferimento.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Al fine di assicurare la *compliance* ("conformità") al Regolamento, l'Università degli Studi di Siena ha provveduto - tra l'altro - all'adozione del Registro delle attività di trattamento (articolo 30), con decreto rettorale rep. n. 734/2018, prot. n. 80835 del 24.5.2018 e alla designazione del responsabile della protezione dei dati (RPD) (articolo 37), con delibera del Consiglio di amministrazione rep. n. 98/2018, prot. n. 66748 del 24.4.2018.

Il Titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Siena con sede legale in Banchi di Sotto n. 55, 53100 Siena, rappresentata dal Magnifico Rettore.

E' stato nominato il Responsabile della protezione dei dati (RDP) come previsto dal GDPR.

Nella specie, le persone fisiche interessate ad attività di trattamento eseguite dall'Università degli Studi di Siena – semplificativamente: studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo – possono contattare il RPD di Ateneo al seguente indirizzo: rpd@unisi.it; rpd@pec.unisipec.it.

Per denunciare possibili violazioni al trattamento dei dati personali, ci si può rivolgere al servizio di data breach, raggiungibile all'indirizzo: rpd.breach@pec.unisipec.it

Gli addetti al trattamento dei dati presso il Centro UnisiAP sono incaricati della Privacy e devono rispettare modalità operative e comportamenti organizzativi per assicurare il rispetto della normativa.

Per tutti i dettagli e le informazioni in merito al trattamento della Privacy si rimanda al sito dell'Università di Siena all'indirizzo <https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/privacy>

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

La segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità può essere inviata al Direttore del Centro via mail da un indirizzo e mail o via PEC da un indirizzo di PEC

Dott.ssa CINZIA MANETTI - recapito mail: centro.unisiap@unisi.it – recapito PEC rettore@pec.unisipec.it

La risposta avverrà o via mail e/o con contatto diretto entro 7 giorni, dopo aver preso atto e verificato il contenuto della segnalazione

Allegato 13 – Carta qualità

Segnalazioni in merito a disservizi o proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione possono essere segnalati allo Staff Organizzazione e gestione progetti o al Tutor del corso i cui nominativi e contatti sono comunicati agli allievi nel momento dell'avvio del progetto formativo.

Il Sistema di Gestione prevede le modalità di gestione, risoluzione e comunicazione delle segnalazioni e dei reclami.

Segnalazione violazione al trattamento dei dati, debbono essere comunicate alla casella mail: abuse@unisi.it.

Segnalazioni in merito a fatti corruttivi che coinvolgono i dipendenti nonché i soggetti che intrattengono rapporti con l'Università degli Studi di Siena, possono essere comunicate alla casella mail: anticorruzione.trasparenza@unisi.it del RPCT-Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Ateneo

Siena, 5 maggio 2021

Firma

Il Direttore

Dr.ssa Cinzia Manetti,

documento firmato digitalmente