INDICE

1. SCOPO DEL PROCESSO 2
2. INPUT 2
3. OUTPUT 2
4. UTENTE FINALE 2
5. ABBREVIAZIONI 3
6. INDICATORI 3
7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE 4
8. MATRICE DI RESPONSABILITÀ 5
9. DIAGRAMMA DI FLUSSO 7

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	10/04/2018	Emissione	Tutte
01	17/04/2019	Adozione modello di Ateneo per la mappatura dei processi	Tutte
02	31/03/2020	Revisione	Tutte
03	10/05/2021	Inserimento indicatore e diagramma di flusso e revisione matrice delle responsabilità	Tutte
04	27/04/2022	Aggiunta input/output, indicatori. Revisione WBS e matrice di responsabilità	Tutte
05	05/12/2022	Revisione indicatori	

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Dirigente Area	Responsabile Sistema Qualità	Direttore Generale
F.to Dott.ssa Alessandra Andresciani	F.to Prof.ssa Lucia Aquilanti	F.to Dott. Alessandro Iacopini
.....	.....	.....
Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i	*Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i*	*Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i*

1. SCOPO DEL PROCESSO

L'Università Politecnica delle Marche, al fine di garantire un sereno e positivo inserimento degli studenti con disabilità e DSA nell'ambiente di studio, risponde in modo adeguato alle loro esigenze nel percorso formativo, offrendo pari opportunità di formazione, studio e di ricerca, rimuovendo gli ostacoli che si sovrappongono al pieno riconoscimento della persona.

L'Ateneo offre pertanto diversi servizi (es. esenzione o riduzione tasse, tutor specifici per la preparazione di esami, sportello di ascolto, supporto ai test d'accesso, servizio di trasporto e fornitura di sussidi tecnici e didattici) concessi su richiesta dello studente diversamente abile e che vengono poi gestiti dal competente Ufficio Diritto allo Studio, Master e Corsi di Perfezionamento. Per determinati servizi - quali lo sportello di ascolto, il servizio di trasporto e la fornitura di sussidi tecnici e didattici – partecipano al processo altri Uffici competenti (come le Psicologhe dello sportello di ascolto, il C.S.I. ,Divisione Logistica Economato e Patrimonio e il CAD).

La procedura descritta è la procedura standard, suddivisa per tipologia di servizio richiesto.

2. INPUT

- Domanda di esenzione/riduzione tasse
- Domanda di abbattimento barriere architettoniche
- Domanda per il servizio dello sportello d'ascolto
- Domanda per il supporto ai test d'accesso
- Domanda per il supporto di tutor specializzati
- Domanda per il servizio di accompagnamento e trasporto
- Domanda per i sussidi tecnici e didattici
- Domanda per i testi di studio in formato accessibile
- Domanda per postazione dedicata presso spazi di studio

3. OUTPUT

- Concessione di benefici sulle tasse
- Eliminazione delle barriere architettoniche
- Fruizione del servizio dello sportello d'ascolto
- Concessione ausili specifici
- Affiancamento tutor specializzati
- Fruizione del servizio di accompagnamento e trasporto
- Erogazione di sussidi tecnici e didattici
- Erogazione del testo in formato accessibile
- Fruizione postazione dedicata presso spazi di studio

4. UTENTE FINALE

- Studente con disabilità e/o DSA

5. ABBREVIAZIONI

- CA = candidato
- RP = Responsabile procedimento
- CE = Commissione di valutazione curriculum
- RI = Responsabile area informatica
- AM = Rettore e Direttore
- SE = Cineca o altro provider
- RC = Responsabile Centro di Ateneo di Documentazione (CAD)

6. INDICATORI

Gli indicatori sono da intendersi riferiti all'anno solare.

1) Percentuale richieste di attivazione dello sportello psicologico evase (n. percorsi attivati / n. richieste pervenute)
2) Percentuale richieste di tutor attivate per sostegno a studenti con disabilità/DSA (n. tutor attivati/n. tot richieste tutor ricevute)
3) Tempo di attivazione dei servizi richiesti;
4) Percentuale tipologie di servizi attivati diversi dal tutor (n. tipologie attivate diverse dal tutor/ n. tot di tipologie richieste)
5) Percentuale tipologie di servizi non programmati attivati = n. tipologie di servizi non programmati attivati/n. tipologie di servizi non programmati richiesti

7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE

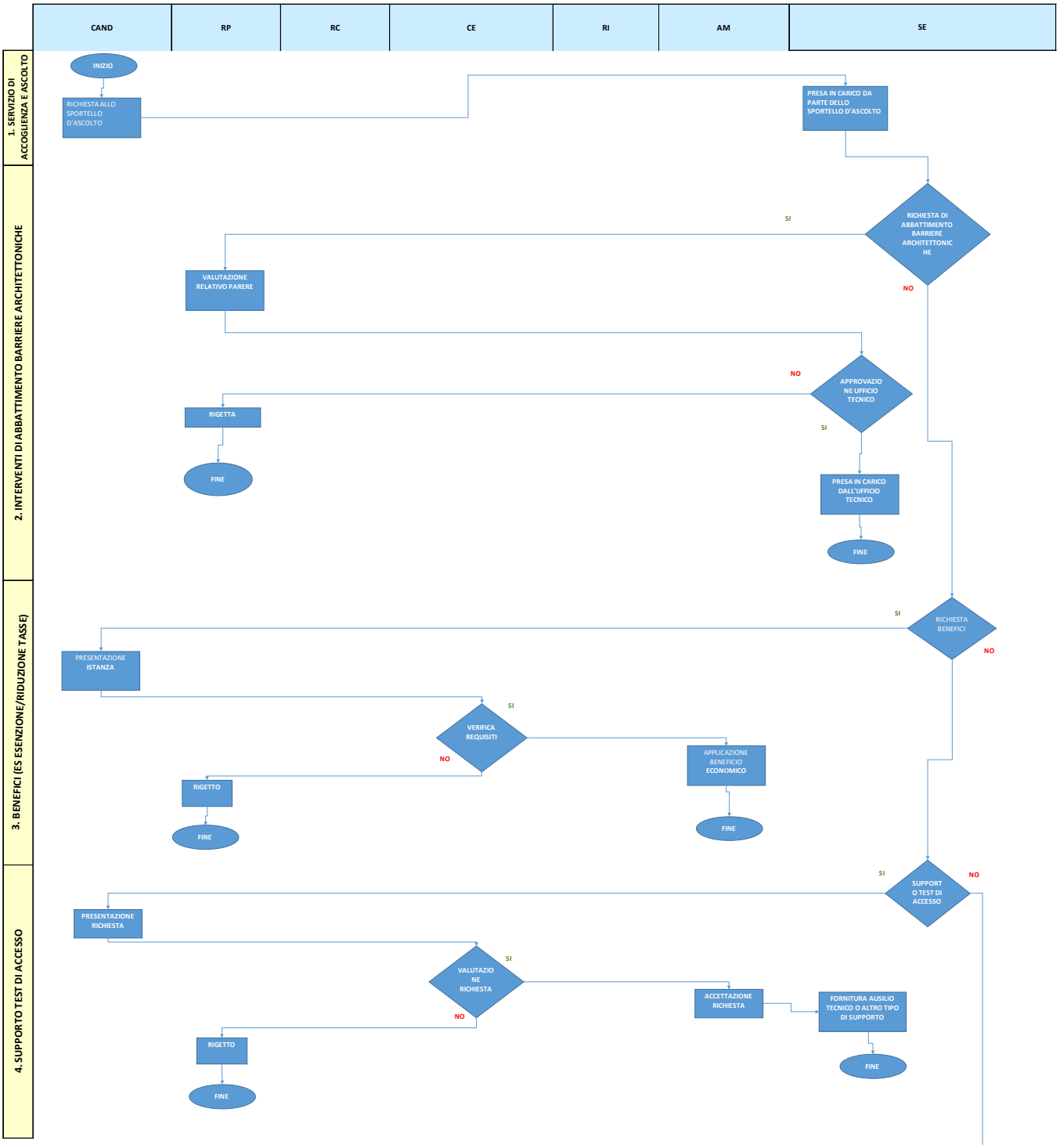
8. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

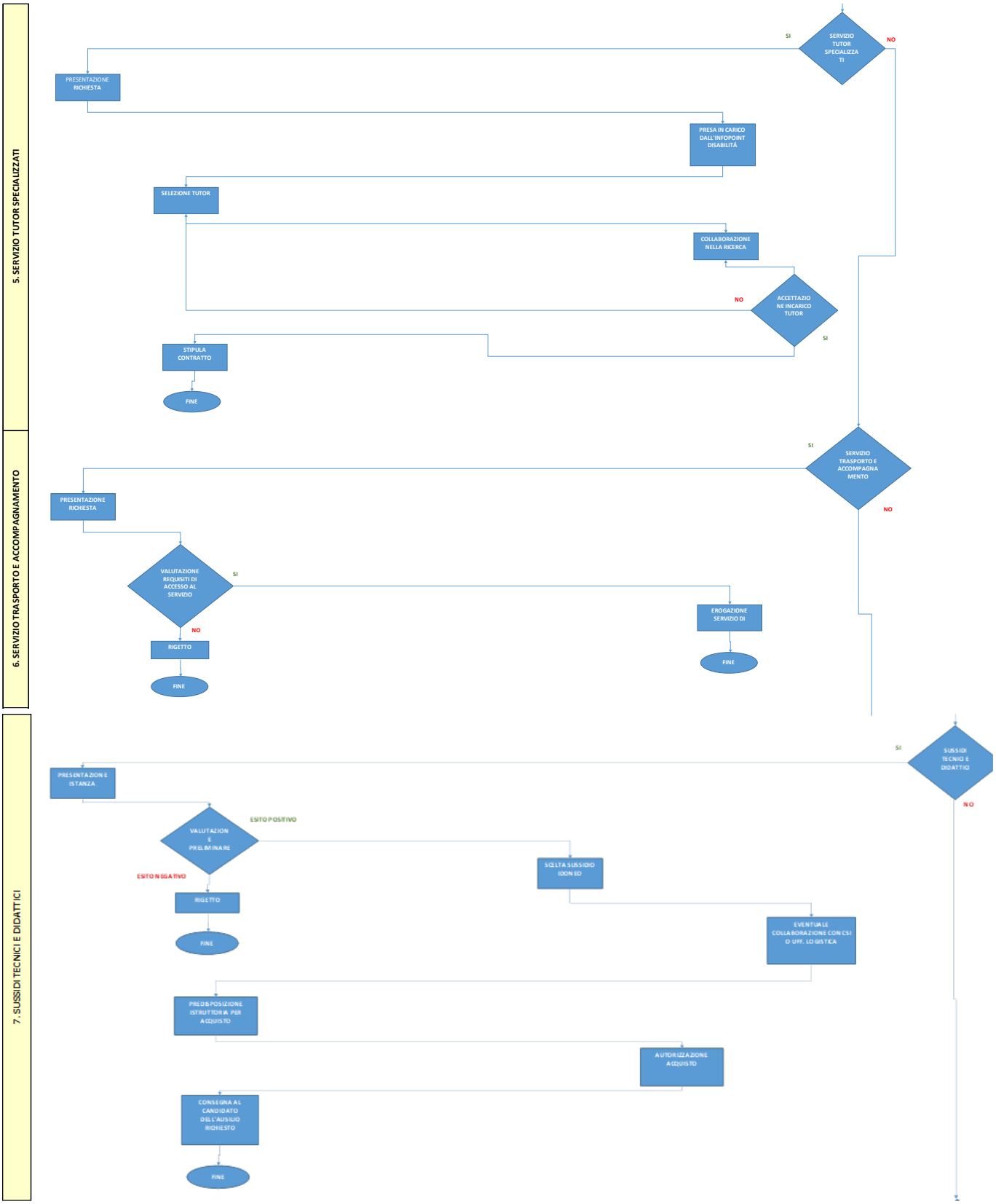
		Attori						
Servizi / Fasi	**Attività**	**CA**	**RP**	**RC**	**CE**	**RI**	**AM**	**SE**
Servizio di accoglienza e ascolto	Presentazione richiesta	E	I					
	Si rinvia alla competenza dello sportello d'ascolto	I	I					E
Interventi di abbattimento di barriere architettoniche	Presentazione istanza	E	I					
	Si rinvia alla competenza dell'Ufficio Tecnico	I	COLL					E
Benefici economici (esenzione / riduzione tasse)	Presentazione istanza	E	I					
	Verifica requisiti di accesso		COLL		CTRL	COLL		
	Accettazione		APP				APP	
Supporto ai test d'accesso	Presentazione istanza	E	I					
	Trasmissione a commissione	I	COLL					
	Esame della commissione		COLL		APP	COLL		
	Esito		E				APP	
Servizio tutor specializzati	Presentazione istanza	E	I					
	Selezione tutor	I	E		CTRL			
	Stipula contratto	RIC	E		CTRL		APP	E
Servizio trasporto e accompagna-mento	Presentazione richiesta	E	I					
	Valutazione requisiti di accesso al servizio	RIC	E					COLL
	Concessione servizio	I	APP					E

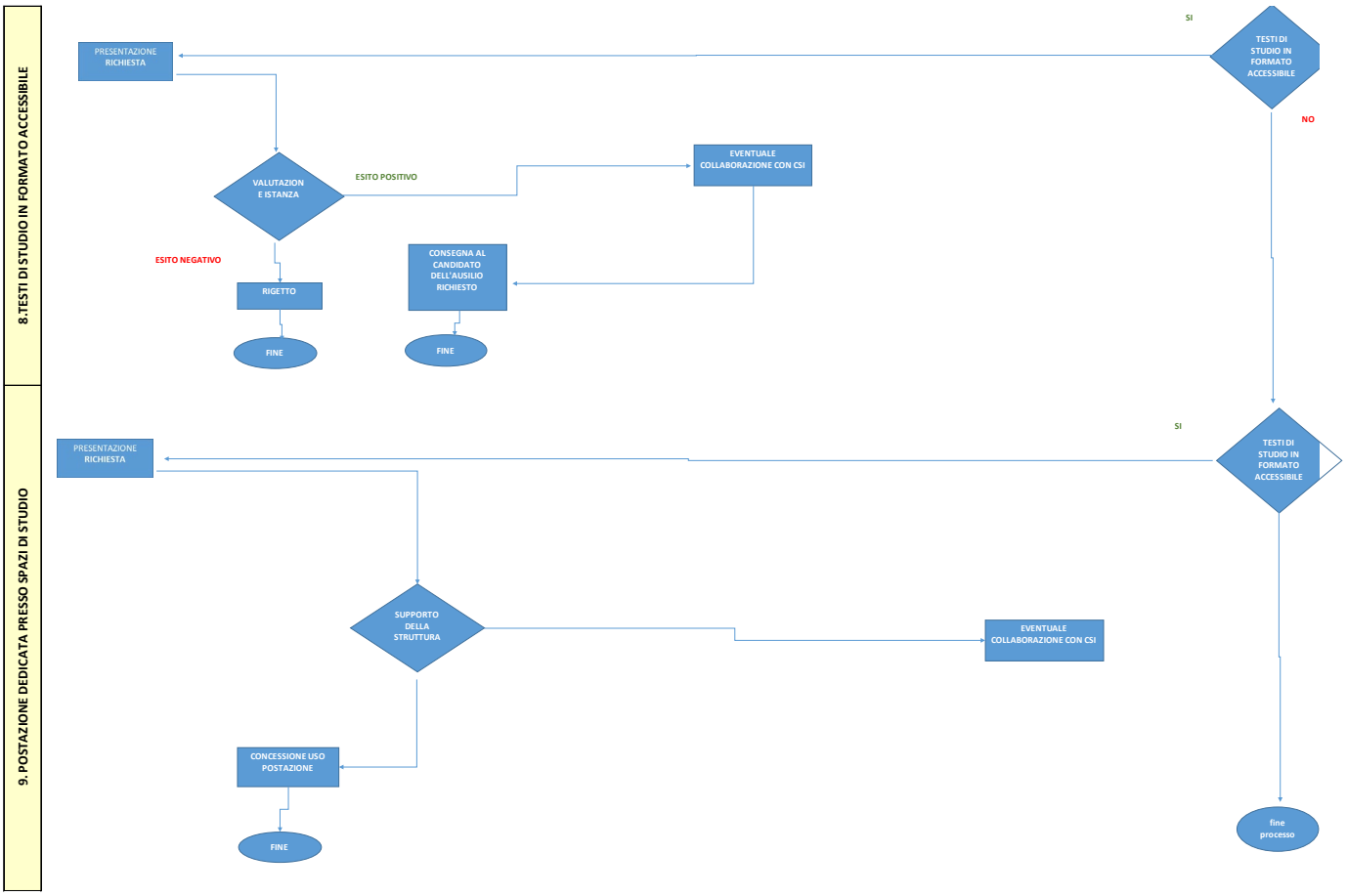
		Attori						
Servizi / Fasi	**Attività**	**CA**	**RP**	**RC**	**CE**	**RI**	**AM**	**SE**
Sussidi tecnici e didattici	Presentazione istanza	E	I					
	Valutazione istanza		E			CTRL		
	Supporto dell'Uff. Logistica e del C.S.I.		RIC			RIC		COLL
	Predisposizione istruttoria		E		E		RIC	
	Fornitura ausili		E			COLL	APP	
Testi di studio in formato accessibile	Presentazione istanza	E	I					
	Valutazione istanza			E				
	Supporto dell'Uff. CAD		RIC					
	Concessione testo		E	E		COLL		
Postazione dedicata presso spazi di studio	Presentazione istanza	E	I					
	Supporto della struttura competente		RIC	E		RIC		COLL
	Concessione utilizzo postazione		E			COLL		

LEGENDA: E = esegue, COLL = collabora, CTRL = controlla, APP = approva, autorizza, I = viene informato, RIC = riceve informazioni

9. DIAGRAMMA DI FLUSSO




5. SERVIZIO TUTOR SPECIALIZZATI
SERVIZIO TUTOR SPECIALIZZATI
SI
NO
PRESENTAZIONE RICHIESTA
PRESA IN CARICO DALL'INFOPOINT DISABILITÀ
SELEZIONE TUTOR
COLLABORAZIONE NELLA RICERCA
ACCETTAZIONE INCARICO TUTOR
NO
SI
STIPULA CONTRATTO
FINE
6. SERVIZIO TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO
SERVIZIO TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO
SI
NO
PRESENTAZIONE RICHIESTA
VALUTAZIONE REQUISITI DI ACCESSO AL SERVIZIO
SI
NO
EROGAZIONE SERVIZIO DI
FINE
RIGETTO
FINE
7. SUSSIDI TECNICI E DIDATTICI
SUSSIDI TECNICI E DIDATTICI
SI
NO
PRESENTAZIONE ISTANZA
VALUTAZIONE PRELIMINARE
ESITO POSITIVO
ESITO NEGATIVO
SCELTA SUSSIDIO IDONEO
RIGETTO
FINE
EVENTUALE COLLABORAZIONE CON CSI O UFF. LOGISTICA
PREDISPOSIZIONE ISTRUTTORIA PER ACQUISTO
AUTORIZZAZIONE ACQUISTO
CONSEGNA AL CANDIDATO DELL'AUSILIO RICHIESTO
FINE


8.TESTI DI STUDIO IN FORMATO ACCESSIBILE
PRESENTAZIONE RICHIESTA
VALUTAZION E ISTANZA
ESITO POSITIVO
EVENTUALE COLLABORAZIONE CON CSI
ESITO NEGATIVO
RIGETTO
CONSEGNA AL CANDIDATO DELL'AUSILIO RICHIESTO
FINE
FINE
SI
TESTI DI STUDIO IN FORMATO ACCESSIBILE
NO
9. POSTAZIONE DEDICATA PRESSO SPAZI DI STUDIO
PRESENTAZIONE RICHIESTA
SUPPORTO DELLA STRUTTURA
EVENTUALE COLLABORAZIONE CON CSI
CONCESSIONE USO POSTAZIONE
FINE
SI
TESTI DI STUDIO IN FORMATO ACCESSIBILE
fine processo