



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	30/11/2023	Aggiornamento scopo processo, introduzione linguaggio di genere e revisione indicatori	1,2

REDAZIONE

VERIFICA

APPROVAZIONE

Dirigente Area
F.to Dott.ssa Alessandra
Andresciani

Responsabile Sistema Qualità
F.to Prof.ssa Lucia Aquilanti

Direttore Generale
F.to Dott. Alessandro
Iacopini



1. SCOPO DEL PROCESSO

L'Università Politecnica delle Marche prevede un servizio dedicato all'accoglienza, all'assistenza ed all'integrazione delle studentesse e degli studenti con disabilità e/o disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), al fine di rendere più agevole ed accessibile il percorso universitario e nell'ottica di offrire pari opportunità di formazione, studio e di ricerca rimuovendo gli ostacoli che si sovrappongono al pieno riconoscimento della persona.

L'Ateneo ha attivato pertanto diversi servizi, alcuni dei quali concessi d'ufficio (come l'esonero/riduzione delle tasse) altri erogati su richiesta. Tutti i servizi vengono gestiti dall' Ufficio Studenti e Diritto allo Studio. Per alcuni di essi, partecipano al processo altri Uffici di Ateneo.

L'Ufficio Studenti e Diritto allo Studio si occupa inoltre di attività inerenti all'informazione, alla sensibilizzazione ed al miglioramento dell'accessibilità sia fisica (per quanto di sua competenza) sia di contenuti e materiali didattici.

Le attività inerenti l'area della disabilità e dei DSA possono pertanto essere ricondotte a due macroaree:

1. Servizi specifici per studentesse e studenti disabilità/DSA;

- colloqui informativi
- assegnazione tuto alla pari (150 ore)
- misure dispensative e strumenti compensativi
- tirocinio curriculare
- mobilità internazionale
- supporto psicologico
- servizio di accompagnamento attrezzato
- esonero dalla contribuzione studentesca (solo in caso di disabilità/invalidità)

2. Informazione, sensibilizzazione ed accessibilità.

- aggiornamento costante pagine dedicate sul sito di Ateneo
- rilevazione di eventuali barriere architettoniche
- miglioramneto accessibilità di contenuti online

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

- Studentesse e studenti con disabilità e/o DSA

5. ABBREVIAZIONI

- CA = candidata/o
- 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)

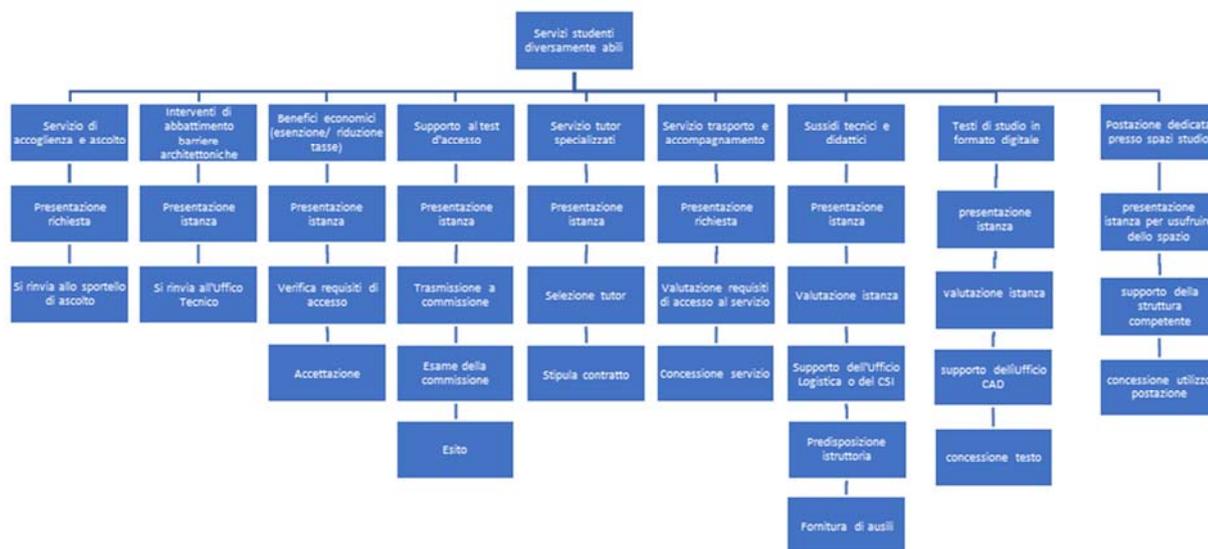
6. INDICATORI

Gli indicatori sono da intendersi riferiti all'anno solare

- 1) Percentuale di richieste di attivazione dello sportello psicologico evase (n.percorsi attivati/n.richieste pervenute)
- 2) Percentuale di richieste di tutor attivati per sostegno a studentesse e studenti con disabilità/DSA (n. tutor attivati/n. richieste tutor ricevute);
- 3) Tempo di attivazione dei servizi richiesti;
- 4) Percentuale di 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

Servizi / Fasi	Attività	Attori						
		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 accompagnamento	Presentazione richiesta	E	I					
	Valutazione requisiti di accesso al servizio	RIC	E					COLL
	Concessione servizio	I	APP					E



Servizi / Fasi	Attività	Attori						
		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



