

Denominazione Organismo/Istituzione:

UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA
Piazza Carlo Rosselli 27/28, 53100 Siena (SI)

Estremi atto rilascio accreditamento Decreto Dirigenziale n. 19941 del 13 dicembre 2018.
Codice accreditamento IS0023.

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che l'Università per Stranieri di Siena, denominazione agenzia formativa, assume nei confronti dell'utenza esterna e dei/le beneficiari/e a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

Il/La Responsabile della Struttura ha la responsabilità ed autorità di assicurare il rispetto di quanto previsto nel presente documento, di verificarne la corretta diffusione e l'adeguata applicazione, nonché di contribuire al miglioramento complessivo del Sistema di Gestione della Qualità.

ORGANIGRAMMA

ORGANIGRAMMA DELLE AREE/STRUTTURE TECNICO-AMMINISTRATIVE DELL'ATENEO AGGIORNATO AL 31/12/2023

Nota: cliccando sulle singole Aree/Strutture si apre la scheda di dettaglio dei relativi processi tecnico-amministrativi, altresì presente nella sottosezione di Amministrazione Trasparente "Articolazione degli Uffici".



L'organigramma è disponibile sul sito Istituzionale dell'Ateneo nella sezione di amministrazione trasparente al link

<https://www.unistrasi.it/public/articoli/2224/Organigramma%20Aree-Strutture%20tecnico-amministrative%20al%2031%20dicembre%202023.pdf>

LEGALE RAPPRESENTANTE:

Rettore: Prof. Tomaso Montanari, rettorato@unistrasi.it

AMMINISTRAZIONE:

Direttrice Generale: Dott.ssa Silvia Tonveronachi, segrdg@unistrasi.it

AREA ASSICURAZIONE QUALITÀ

Dott.ssa Silvia Tonveronachi, tonveronachi@unistrasi.it

SEGRETERIA:

Dott. Maurizio Foraci, foraci@unistrasi.it

Componenti Area Assicurazione Qualità

Silvia Tonveronachi, Maurizio Foraci, Ginevra Mazza Tommaso Pallassini.

ACCREDITAMENTO E QUALITÀ

ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA: estremi decreto, pubblicato sul BURT n. 3195 del 03/07/2009.

AMBITI ACCREDITAMENTO: Accredimento per Formazione Riconosciuta e Formazione Finanziata.

PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO: 30,00

CERTIFICAZIONI UNI EN ISO 9001:2015 per i Centri CLUSS, CILS, DITALS: UNI EN ISO 9001:2015, n. certificato IT10/0653 - Ente di Certificazione SGS Italia S.p.A. Via Caldera 21, 20153 Milano (MI), Italia: scadenza certificato 29/07/2025.

EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI

Certificazione EAQUALS

Il Centro Linguistico CLUSS dell'Università per Stranieri di Siena è Accredited Member dell'Associazione Europea EAQUALS (Evaluation & Accreditation of Quality in Language Services) fino al 2019 per la qualità raggiunta nella didattica, progettazione e gestione dei corsi, materiali didattici, sistema di valutazione e certificazione. Tale accreditamento sottolinea l'eccellenza del Centro Linguistico e la sua conformità ad elevati standard internazionali nella didattica delle lingue.

Certificazione CLIQ

L'Ateneo è membro dell'Associazione CLIQ (Certificazione Lingua Italiana di Qualità) promossa dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale e volta a creare una cultura della qualità della certificazione linguistica. In questa veste è presente a molti tavoli sulla diffusione della lingua e cultura italiana nel mondo.

Label Europeo delle Lingue

Nel 2004 il Centro CILS – Certificazione dell'Italiano a Stranieri ha ottenuto un importante riconoscimento, il Label europeo delle lingue, un attestato di qualità che premia i progetti più significativi e innovativi nell'ambito dell'insegnamento delle lingue. Il premio è stato attribuito ai moduli di Certificazione CILS A1 e A2 per l'Integrazione in Italia.

POLITICA DELLA QUALITÀ

In ottemperanza a quanto previsto dai requisiti di accreditamento del sistema AVA – Autovalutazione, Valutazione e Accredimento, l'Università per Stranieri di Siena sta mettendo a punto un sistema per assicurare un miglioramento continuo della qualità dei propri servizi e delle proprie attività finalizzate alla Didattica, alla Ricerca scientifica e alla Terza Missione nell'interesse di tutti i soggetti in esse coinvolti: studenti/esse, docenti, personale tecnico-amministrativo, ex alunni, rappresentanti del mondo del lavoro, aziende, cittadinanza. La politica per la qualità è definita in coerenza con il Piano Strategico di Ateneo 2022-2024

([https://www.unistrasi.it/1/399/4028/Documenti di programmazione strategico-gestionale.htm](https://www.unistrasi.it/1/399/4028/Documenti_di_programmazione_strategico-gestionale.htm)) e si esprime pertanto attraverso gli impegni che l'Università assume nei confronti delle parti interessate. Ciascun impegno è caratterizzato da uno o più obiettivi, il cui monitoraggio permette di valutarne periodicamente il raggiungimento. Opportune azioni sono progettate, attuate e misurate per conseguire gli obiettivi stabiliti. I risultati delle azioni permetteranno di stabilirne i gradi di efficacia ed efficienza per un successivo aggiornamento della politica e degli obiettivi.

A testimonianza di questo orientamento, l'Ateneo ha adottato sin dal 2010 un sistema di gestione per la qualità in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2008, confluita nella ISO 9001:2015, certificato da un ente terzo, avente ad oggetto inizialmente tutte le attività didattiche e quelle loro strumentali, relative ai corsi di laurea e post lauream, corsi di lingua e attività didattiche dei centri CLUSS, CILS e DITALS. Tale sistema di gestione è stato poi integrato con quanto previsto dai requisiti di accreditamento del sistema AVA di ANVUR ed il sistema conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è stato mantenuto esclusivamente per le attività dei Centri CLUSS, CILS e DITALS, lasciando al modello AVA la valutazione dei corsi di studio istituzionali, in accordo con il dettato del Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n. 19 e il Decreto Ministeriale 12 dicembre 2016 n. 987.

Per assicurare la qualità, in conformità al modello AVA di ANVUR, l'Ateneo si avvale delle attività svolte dal Presidio di Qualità, che supervisiona lo svolgimento adeguato e conforme delle procedure di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo, assicurando lo scambio di informazioni con il Nucleo di Valutazione, la Commissione Paritetica Docenti-Studenti, il Dipartimento di Studi Umanistici (DiSU) e i Corsi di Studio.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA:

L'Università è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Gli uffici sono reperibili anche in back-office, via e-mail e anche tramite lo sportello telefonico giornaliero dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 15:30.

Si veda link:

<https://www.unistrasi.it/1/490/URP.htm>

ORARIO RICEVIMENTO

Orario di ricevimento servizi al pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.30.

Orario di ricevimento docenti

L'orario di ricevimento dei/le docenti è consultabile nell'apposita pagina del sito di Ateneo

https://online.unistrasi.it/listaricevimenti_1.asp

ORARIO DELLE LEZIONI

L'orario delle lezioni è reperibile nell'apposita pagina del sito di Ateneo

https://online.unistrasi.it/OrarioLezioni_1.asp

INFORMAZIONI REPERIBILI SU

www.unistrasi.it

[https://www.unistrasi.it/1/534/2842/Assicurazione Qualit%C3%A0.htm](https://www.unistrasi.it/1/534/2842/Assicurazione_Qualit%C3%A0.htm)

<https://www.unistrasi.it/1/64/Didattica.htm>

[https://www.unistrasi.it/1/476/3771/Modulistica corsi di laurea.htm](https://www.unistrasi.it/1/476/3771/Modulistica_corsi_di_laurea.htm)

<https://www.unistrasi.it/1/4/Studenti.htm>

<https://www.facebook.com/Unistrasi>

<https://www.youtube.com/user/MyUnistrasi>

https://twitter.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2FUniStraSiena

Siti di sistema

- www.unistrasi.it
- <https://dipartimento.unistrasi.it/home.asp>
- <http://cils.unistrasi.it/>
- <http://cluss.unistrasi.it/>
- <http://ditals.unistrasi.it/>
- <https://class.unistrasi.it/home.asp>

Siti tematici

- Portale degli alloggi: <https://alloggi.unistrasi.it/>
- Portale per gli studenti Marco Polo e Turandot: <https://cina.unistrasi.it/home.asp>
- Piattaforma Placement: <https://placement.unistrasi.it/>
- Portale avvisi online: https://online.unistrasi.it/listaavvisi_1.asp

Servizi On-Line

https://www.unistrasi.it/1/517/2638/Servizi_On-Line.htm

In questa sezione sono presentati i servizi On-Line per le studentesse e gli studenti dell'Università per Stranieri di Siena:

- Portale per la Didattica per consultare la propria carriera, visualizzare le date degli appelli d'esame ed iscriversi agli esami di profitto (accesso con username/password);
- Servizio di posta elettronica studenti;
- Orario delle lezioni;
- Orario di ricevimento studenti;
- Orario di ricevimento esercitazioni lingue straniere;
- Avvisi per gli studenti dei corsi di laurea;
- Pratiche studenti per modifiche ed integrazioni ai piani di studio, riconoscimenti CFU, cambio di corso di laurea/curriculum;
- Cerco casa;
- Tutorial Presentazione piani di studio - Laurea triennale 1 anno;
- Tutorial Presentazione piani di studio - Laurea triennale 2 anno;
- Tutorial Presentazione piani di studio - Laurea magistrale;
- Tutorial Compilazione on line dei questionari per la valutazione della didattica.

CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

AULE FORMATIVE (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

n. 2 Aule: aule 21 e 22, Piazza Carlo Rosselli 27/28, 53100 Siena, orari di fruizione 8.00 – 20.00

AULE FORMATIVE	SPECIFICA	PIANO	METRI QUADRATI	POSTI STUDENTI	POSTI PER DISABILI	ATTREZZATURE TECNICHE
AULA 21	Lezioni frontali	2°	128	70	1	VIDEOPROIETTORE; SCHERMO PROIEZIONE MOTORIZZATO; SWITCH-SCALER DIGITALE; IMPIANTO DI AMPLIFICAZIONE E MICROFONICO; RADIOMICROFONO; CATTEDRA ATTREZZATA CON CONNESSIONI CORRENTE, RETE, VGA, HDMI; PC FISSO; DVD; LAVAGNA ELETTRONICA; SWITCH SORGENTI E GESTIONE APPARECCHIATURE SU CATTEDRA, 2 TELECAMERE PTZ PER DIDATTICA ONLINE REGISTRAZIONE E STREAMING, CIRCUITO CHIUSO

AULA 22	Lezioni frontali	2°	125	98	1	VIDEOPROIETTORE; SCHERMO PROIEZIONE MOTORIZZATO; SWITCH-SCALER DIGITALE; IMPIANTO DI AMPLIFICAZIONE E MICROFONICO; RADIOMICROFONO; CATTEDRA ATTREZZATA CON CONNESSIONI CORRENTE, RETE, VGA, HDMI; PC FISSO; DVD; LAVAGNA ELETTRONICA; SWITCH SORGENTI E GESTIONE APPARECCHIATURE SU CATTEDRA, 1 TELECAMERA PTZ PER DIDATTICA ONLINE
---------	------------------	----	-----	----	---	---

UFFICI

UFFICI	SPECIFICA	PIANO	METRI QUADRATI	POSTI STUDENTI	POSTI PER DISABILI
UFFICIO	FRONT OFFICE	Terra	21	-	-
SERVIZI	SERVIZI IGIENICI	Terra	32	8	1
SERVIZI	SERVIZI IGIENICI	2°	32	8	1
UFFICIO	UFFICI	3°	205		
SERVIZI	SERVIZI IGIENICI	3°	32	8	1

LABORATORI (numero, caratteristiche tecniche, ubicazione, orari di fruizione)

n. 1 Aula: aula 20, Piazza Carlo Rosselli 27/28, 53100 Siena, orari di fruizione 8,00 – 20,00

Laboratorio multimediale	SPECIFICA	PIANO	METRI QUADRATI	POSTI STUDENTI	POSTI PER DISABILI	ATTREZZATURE TECNICHE
AULA 20	Laboratorio multimediale	2°	77	41	1	VIDEOPROIETTORE, SCHERMO PROIEZIONE MOTORIZZATO; LETTORE DVD-VHS; IMPIANTO AMPLIFICAZIONE E MICROFONICO; SWITCH-SCALER; CATTEDRA ATTREZZATA CON CONNESSIONI CORRENTE, RETE, VGA; PC FISSO DOCENTE; LAVAGNA ELETTRONICA; TENDE OSCURANTI MOTORIZZATE; SWITCH GBPS DI CONNESSIONE DELLE 3 AULE; 41 THIN CLIENT CON MONITOR 17"; POSTAZIONE STUDENTE ECDL; POSSIBILITA' DI CIRCUITO CHIUSO CON LABORATORIO 18 (aula master), SWITCH SORGENTI E GESTIONE APPARECCHIATURE SU CATTEDRA, 1 TELECAMERA PTZ PER DIDATTICA ONLINE

ATTREZZATURE TECNICHE (disponibilità di attrezzature tecniche e/o laboratori specialistici, caratteristiche, ubicazione e orari e modalità di fruizione).

Le attrezzature tecniche sono state descritte nell'ultimo riquadro a destra delle AULE FORMATIVE e LABORATORI sopra elencati.

LABORATORIO MULTIMEDIALE (caratteristiche tecniche, numero di postazioni, ecc.)

Le caratteristiche tecniche, il numero di postazioni, ecc., del LABORATORIO MULTIMEDIALE sono descritte

nell'ultimo riquadro a destra dei LABORATORI sopra elencati.

MATERIALI DIDATTICI

Lo studente può trovare i programmi dei corsi all'indirizzo <https://dipartimento.unistrasi.it/92/Didattica.htm> cliccando sul suo specifico corso di Laurea e quindi sull'insegnamento troverà indicati i testi utili per gli esami; dispense fornite dal/la docente a lezione o reperibili in biblioteca, testi presenti nella biblioteca d'Ateneo e materiali scaricabili dalla piattaforma online di Ateneo per l'e-learning.

Per tutti gli altri corsi offerti dall'Ateneo i materiali didattici saranno indicati dai/le docenti dei corsi.

ACCESSIBILITÀ AI LOCALI E DISABILITÀ

L'intera sede dell'Università per Stranieri di Siena di Piazza Rosselli 27/28, 53100 Siena, (Aule, Laboratori, servizi igienici, accesso dall'esterno, sito web di Ateneo), soddisfa tutti i criteri di accessibilità di cui alla normativa nazionale dedicata alla disabilità (D.M. per i Beni e le attività culturali n. 114 del 16/05/2008, Legge n. 41 del 28 febbraio 1986, D.P.R. n. 503 del 24 luglio 1996, Legge n. 104 del 5 febbraio 1992, Legge 9 gennaio 2004, n. 4, Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179).

Al fine di garantire un miglior servizio di accoglienza per gli/le studenti/esse con disabilità e con disturbi specifici dell'apprendimento, l'Ateneo svolge da tempo azioni mirate a fornire pari condizioni nel diritto allo studio, intervenendo in particolare per il superamento di ostacoli di ordine didattico e pratico che possono limitare l'inserimento degli/le studenti/esse disabili nel mondo universitario. I possibili interventi dell'Ateneo rivestono carattere didattico ed amministrativo e si svolgono nell'ambito dei locali dell'Ateneo stesso (<https://www.unistrasi.it/1/503/2450/Disabilit%C3%A0.htm>). Gli/Le studenti/esse possono fare richiesta di supporto scrivendo all'indirizzo disabilita@unistrasi.it.

Il portale istituzionale è stato progettato ed è in continua implementazione per il rispetto dei requisiti di accessibilità per i siti internet della Pubblica Amministrazione previsti dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e dalle Linee guida WCAG 2.0 livello AA "Web Content Accessibility Guidelines" del Consorzio internazionale W3C. Annualmente l'Ateneo redige il documento "Obiettivi di accessibilità 2022" ai sensi dell'articolo 9, comma 7 del Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179

(https://www.unistrasi.it/1/511/3984/Accessibilit%C3%A0_e_Catalogo_dei_dati_metadati_e_banche_dati.htm).

MODALITÀ DI ISCRIZIONE AI CORSI DELL'UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA

Le modalità di iscrizione ai corsi dell'Università per stranieri di Siena si trovano al seguente link:

<https://didattica.unistrasi.it/Root.do>

Modalità di iscrizione ai Corsi di laurea e laurea magistrale (Dipartimento di Studi Umanistici – DiSU)

La domanda di immatricolazione al I anno della laurea e della laurea magistrale deve essere compilata online nel sito web dell'Università per Stranieri di Siena (<https://didattica.unistrasi.it/Home.do>) dal 1° agosto al 1° ottobre di ogni anno, salvo proroghe. Le norme per l'immatricolazione vengono presentate al link web https://dipartimento.unistrasi.it/193/537/Norme_per_le_immatricolazioni.htm.

I cittadini stranieri residenti all'estero devono attenersi alla normativa prevista dalle indicazioni congiunte del Ministero dell'Università e della Ricerca e del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale illustrate al link web <https://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri/>.

I cittadini comunitari ovunque residenti, i cittadini stranieri regolarmente soggiornanti in Italia da più di un anno e i cittadini italiani con titolo di studio conseguito all'estero devono anche presentare, al momento dell'immatricolazione:

- la traduzione ufficiale del titolo di studio richiesto per l'ammissione;
- la legalizzazione e la Dichiarazione di valore a cura della Rappresentanza diplomatico-consolare italiana competente per territorio.

Per essere ammessi alla laurea magistrale occorre presentare, prima della domanda di immatricolazione, la dichiarazione di interesse scaricabile dal sito dell'Ateneo, per consentire all'Università di accertare il possesso dei requisiti di accesso.

Per essere ammesso/a al Corso di laurea magistrale è necessario essere in possesso del diploma di laurea, o un altro titolo di studio conseguito all'estero e riconosciuto idoneo dagli organi competenti dell'Università.

In caso di studente/ssa iscritto/a a un'altra università, per iscriversi ai corsi di laurea magistrali dell'Ateneo e conoscere i CFU che possano essere riconosciuti, è necessario compilare la "Dichiarazione di interesse Lauree Magistrali" e inviarla al Dipartimento di Studi Umanistici (disu@unistrasi.it), unitamente allo storico degli esami sostenuti. La documentazione è poi valutata da un'apposita commissione didattica che verifica quali esami e certificazioni possano essere riconosciuti. La dichiarazione può essere presentata sia da studenti/esse già laureati/e che da laureandi/e.

I moduli utili alla presentazione della dichiarazione di interesse sono disponibili al seguente link:

https://www.unistrasi.it/1/476/3771/Modulistica_corsi_di_laurea.htm

Come sopra accennato, in caso di conseguimento del diploma di laurea all'estero, è necessario presentare anche una copia dei programmi di ogni insegnamento sostenuto, autenticata e tradotta dall'Ambasciata italiana presente nel paese dove è stato conseguito il diploma stesso.

Le informazioni utili all'immatricolazione e l'iscrizione agli anni successivi al primo sono reperibili al seguente link <https://www.unistrasi.it/public/articoli/1357/FAQ%20nuovo.pdf> (FAQ).

Modalità di iscrizione ai corsi post-lauream

Scuola di Specializzazione

La Scuola di Specializzazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera dell'Università per Stranieri di Siena è il percorso formativo in didattica dell'italiano L2 più completo e articolato presente oggi in Italia. La Scuola ha lo scopo di formare operatori che intendono entrare nel mondo dell'insegnamento della lingua e della cultura italiana a stranieri e di qualificare quanti italiani e stranieri già operano in questo settore (https://www.unistrasi.it/1/134/5682/Scuola_di_Specializzazione.htm).

I requisiti per l'accesso e il bando per l'ammissione sono consultabili ai seguenti link:

https://www.unistrasi.it/1/701/5755/Come_accedere.htm

https://www.unistrasi.it/1/701/5757/Bando_di_ammissione_e_Calendario_delle_prove.htm.

Scuola di Dottorato di Ricerca

Il Corso di Dottorato in "Linguistica Storica, Linguistica Educativa e Italianistica. L'Italiano, le altre Lingue e Culture" ha sede amministrativa presso l'Università per Stranieri di Siena; è accreditato dal Ministero dell'Università e della Ricerca a partire dall'a.a. 2014/2015, e ha origine dalla confluenza di due precedenti Dottorati già attivi presso la stessa sede.

Il Corso ha durata triennale e fornisce competenze teoriche e applicative altamente specializzate nell'ambito degli studi linguistici e nei settori dell'italianistica. La convergenza degli indirizzi di cui si compone e delle diverse prospettive di ricerca che lo caratterizzano si fonda sulla comune rilevanza assegnata alle lingue come imprescindibile testimonianza storica e come fondamentale manifestazione culturale e sociale; costituisce un elemento aggregante anche il particolare ruolo che rivestono, nelle linee di ricerca perseguite, la lingua, la letteratura, la filologia, la storia e la cultura italiane in Italia e fuori d'Italia. Dal 2017 il Dottorato gode del cofinanziamento della Regione Toscana nell'ambito del "Progetto Pegaso" ed è in partenariato con l'Università degli Studi di Siena e con l'Accademia della Crusca.

Annualmente viene attivato un nuovo ciclo di dottorato ed indetto un concorso per ammissione (<https://dottorato.unistrasi.it/home.asp>).

Masters

Master DITALS:

Il Master mira a fornire le competenze teoriche e operative legate a specifiche competenze professionali richieste a chi insegna a apprendenti stranieri: analisi e valutazione di testi per la didattica, progettazione, produzione di materiali didattici, gestione della classe in presenza di discenti stranieri. Le procedure di iscrizione vengono

illustrate al seguente link: <https://www.unistrasi.it/1/123/2447/Master.htm>

Master ELIAS:

Il Master ELIAS mira alla formazione professionale del docente di italiano come lingua seconda, con particolari competenze nell'ambito dell'e-learning e delle altre forme di formazione linguistica a distanza. Il percorso formativo fornisce conoscenze delle infrastrutture tecnologiche, dei sistemi di comunicazione e delle tecniche di produzione di materiali audio, video e multimediali per la progettazione e la produzione di percorsi di apprendimento da realizzare con tecnologie di rete, integrate con conoscenze di base inerenti la didattica della lingua italiana. Le procedure di iscrizione vengono illustrate al seguente link: <https://www.unistrasi.it/1/123/2447/Master.htm>.

Il Centro CLUSS - Centro Linguistico Università per Stranieri di Siena

Il Centro Linguistico dell'Università per Stranieri di Siena CLUSS è finalizzato all'insegnamento della lingua italiana come lingua straniera e alla ricerca in ambito linguistico e glottodidattico.

Il Centro Linguistico promuove, organizza ed eroga i corsi di lingua italiana per stranieri, che si svolgono tenendo conto delle innovazioni metodologiche, integrando i vari approcci in considerazione degli stili cognitivi e dei bisogni linguistici individuali. Per svolgere la loro attività i docenti si avvalgono delle più recenti tecnologie, di laboratori linguistici multimediali e di supporti audiovisivi e informatici.

L'offerta formativa, nonché le modalità di iscrizione sono disponibili al seguente link:

<https://cluss.unistrasi.it/1/8/Corsi di Lingua e Cultura Italiana.htm>

Il Centro DITALS - Certificazione in Didattica dell'Italiano come Lingua Straniera

Il Centro di Ricerca e Servizi DITALS svolge dal 2005 attività di ricerca e studio per la progettazione, elaborazione e somministrazione della Certificazione DITALS (Certificazione di Competenza in Didattica dell'Italiano a Stranieri). All'attività di certificazione affianca anche iniziative di promozione e formazione nell'ambito dell'italiano come seconda lingua (L2), integrate da una serie di servizi rivolti a tutti coloro, studenti, docenti e amministratori, che operano nel settore dell'italiano L2.

L'offerta formativa, nonché le modalità di iscrizione sono disponibili al seguente link: <https://ditals.unistrasi.it/>

Il Centro CILS - Certificazione di Italiano come Lingua Straniera

La Certificazione CILS è un titolo di studio ufficialmente riconosciuto che attesta il grado di competenza linguistico-comunicativa in italiano come L2. La Certificazione CILS è la prima certificazione di italiano ad aver adottato il sistema di sei livelli di competenza linguistico-comunicativa proposto dal Quadro Comune Europeo di Riferimento del Consiglio d'Europa ad aver realizzato moduli di certificazione specifici per lavoratori di origine straniera in Italia.

Il Centro CILS è membro istituzionale dell'EALTA (European Language Testing Association), l'associazione europea che ha lo scopo di promuovere la conoscenza delle pratiche del testing e della valutazione linguistica in Europa. In questo modo il Centro CILS si è impegnato a garantire a tutti i soggetti coinvolti una gestione etica del processo di valutazione.

L'offerta formativa, nonché le modalità di iscrizione sono disponibili al seguente link: <https://cils.unistrasi.it/>

MODALITÀ DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO

Si può procedere al pagamento delle tasse universitarie attraverso procedure di pagamento online: carta di credito, bonifico, bancomat, POS.

Apposto regolamento disciplina le tasse universitarie, contributi, riduzioni ed esoneri dell'Università per Stranieri di Siena. Il regolamento è disponibile nel sito web di Ateneo.

La politica di rimborsi e recessi è stata disciplinata da apposito Regolamento interno per i rimborsi delle tasse di iscrizione ai corsi, alle attività formative, agli esami di certificazione dei Centri di ricerca e servizi dell'Università per Stranieri di Siena disponibile sul sito web di Ateneo.

MODALITÀ, TEMPISTICHE E VALIDITÀ DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI

In ambito universitario tutte le attività formative relative alle figure professionali inserite nel repertorio regionale si svolgono secondo le modalità definite nella D.G.R. n. 532/2009 “Disciplinare per l’attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione delle L.R. 32/2002”.

Per ogni corso attivato sono stabiliti dei requisiti minimi di ingresso in base ai livelli EQF come stabilito dalla L.R. 32/2002. Si veda l’allegato 1 “tabelle EQF”.

Verifica del livello di competenza in ingresso

Sono previste idonee ed adeguate procedure di accertamento delle competenze in ingresso atte a verificare il possesso dei requisiti previsti.

A tal fine, l’Università:

- prevede e pubblicizza le modalità di svolgimento dell’accertamento in ingresso nella fase diraccolta delle richieste di partecipazione al percorso;
- garantisce il livello di competenza tecnica adeguato delle risorse professionali che effettuano l’accertamento;
- effettua la verifica del possesso dei requisiti minimi sulla base di
 - o documentazione attestante i titoli/qualifiche previsti quale standard minimo.
Per i cittadini extracomunitari che hanno conseguito un titolo di studio nel paese di origine è necessario produrre la “Dichiarazione di valore in loco“ del titolo di studio rilasciata dalla Rappresentanza Diplomatico-Consolare italiana competente per territorio nello Stato al cui ordinamento si riferisce il titolo stesso; oppure il titolo di studio legalizzato e corredato di traduzione ufficiale purché dal titolo si desuma la durata/frequenza del percorso scolastico;
 - o prove per l’accertamento del possesso di competenze, laddove previsto dallo standard minimo.
- registra l’intera procedura mediante apposito verbale.

In aggiunta a quanto sopra, l’Università può stabilire requisiti in ingresso supplementari attinenti al possesso di conoscenze e capacità specifiche o al possesso di patenti/abilitazioni specifiche, unicamente a condizione che:

- o i requisiti aggiuntivi siano stati previsti in fase di progettazione e, quindi, preventivamente approvati dall’Amministrazione;
- o la verifica di tali ulteriori requisiti avvenga nel rispetto delle modalità indicate.

La verifica in ingresso può concludersi:

- o con una valutazione di non idoneità, quando i requisiti minimi non risultano posseduti dalla persona; in tal caso l’Università attiva, quando è richiesto dalla normativa, eventuali percorsi/servizi integrativi di ri-orientamento della persona al fine di farle intraprendere percorsi adeguati ai propri fabbisogni. La disponibilità di tali tipologie di servizi deve essere indicata e descritta adeguatamente in fase di stesura del progetto e tempestivamente pubblicizzata, dal momento della raccolta delle domande di partecipazione;
- o con una valutazione di idoneità, che comporta il diritto della persona a partecipare al percorso nella sua completezza;
- o con una valutazione di idoneità ed il riconoscimento di crediti in ingresso che dà alla persona il diritto a partecipare ad una parte soltanto del percorso, a condizione che sia definito e formalizzato uno specifico patto tra il partecipante stesso e l’Università.

Il possesso di requisiti ulteriori rispetto a quelli minimi funzionali al raggiungimento degli obiettivi complessivi del percorso autorizza il riconoscimento di crediti e la conseguente dispensa a frequentare quelle unità formative le cui competenze siano già in possesso della persona.

Modalità di verifica degli apprendimenti

Ogni percorso formativo ha una struttura modulare ed è composto da un insieme di unità formative.

Ogni unità formativa è identificata:

- dall’insieme degli obiettivi di apprendimento perseguiti relativi alle competenze chiave e alle competenze

- tecnico-professionali, declinati in termini di conoscenze e capacità;
- dalle metodologie didattiche utilizzate al fine di raggiungere gli obiettivi di apprendimento previsti;
 - dalle modalità di verifica degli obiettivi di apprendimento indicati.

Modalità di verifica degli apprendimenti in itinere

Al termine di ciascuna unità formativa sarà effettuata una verifica degli apprendimenti con modalità definite in base alle specifiche del corso.

Durante la realizzazione dell'attività formativa, l'Università oltre a rispettare gli standard minimi regionali, contribuisce in misura essenziale alla qualità del processo formativo e di apprendimento. In particolare, essa assicura il presidio dell'intero processo di valutazione degli apprendimenti, e quindi del corretto rapporto tra apprendimento e percorso formativo sopra richiamato, mediante il proprio esperto di valutazione degli apprendimenti e delle competenze che svolge la funzione di responsabile interno dei processi di valutazione.

Modalità di rilascio della dichiarazione degli apprendimenti

A seguito della conclusione positiva di ciascuna unità formativa viene rilasciata la dichiarazione degli apprendimenti.

Modalità di verifica degli apprendimenti finale

Al termine dell'intero percorso formativo l'Università attiva la procedura di esame.

L'esame si svolge davanti da una Commissione nominata e istituita dall'Amministrazione competente. Composizione della Commissione di esame:

- Presidente: nominato dalla Provincia di Siena o dalla Regione Toscana;
- due esperti di settore nominati dall'Amministrazione Provinciale o Regionale in base al Settore economico e all'ambito professionale cui appartiene la figura professionale di riferimento;
- un componente designato dall'Università per Stranieri di Siena.

Tempi necessari per la richiesta di istituzione della Commissione:

Almeno 60 giorni prima della data di realizzazione delle prove di esame, l'Università provvede ad inviare all'Amministrazione la richiesta di istituzione della Commissione di esame.

Le fasi di lavoro nelle quali si esplica la fase di verifica finale sono tre : istruttoria, svolgimento delle prove, valutazione.

Istruttoria:

Durante la sessione preparatoria il Presidente formalizza l'insediamento della Commissione. Nella sessione preparatoria sono svolte le seguenti attività:

- la Commissione, attraverso una relazione sintetica svolta dal Coordinatore didattico, prende atto delle caratteristiche del progetto formativo realizzato e dell'andamento complessivo del percorso e ne acquisisce la relativa documentazione (progetto formativo, registri etc.);
- la Commissione, attraverso una presentazione dettagliata svolta dal Rappresentante interno dell'Organismo di formazione, prende atto dell'andamento di ciascun partecipante durante il percorso formativo in relazione alle esperienze di stage, etc. e della relativa documentazione di supporto (elaborati dei candidati, relazioni del tutor etc.); la relazione del Rappresentante interno dell'Università viene integrata dal responsabile interno dei processi di valutazione dell'Università che ha presidiato il processo di valutazione degli apprendimenti durante lo svolgimento del percorso formativo, il quale presenta alla Commissione il dispositivo di valutazione degli apprendimenti utilizzato e gli esiti delle valutazioni intermedie. La Commissione acquisisce la documentazione presentata;
- la Commissione esamina quindi la proposta di prove di valutazione delle competenze formulata dal responsabile interno dei processi di valutazione dell'Università, in relazione a:
 - o oggetto di ciascuna delle prove da realizzare, esplicitamente definito con riferimento alla performance relativa a ciascuna Area di Attività per la quale si richiede la certificazione;

- tempi, attrezzature;
- modalità di svolgimento di ciascuna prova;
- strumenti a supporto della Commissione per effettuare la valutazione delle competenze;
- ricorso ad eventuali prove oggettive supplementari;
- condizioni e modalità di realizzazione del colloquio;
- peso da attribuire a ciascuna prova.

Il responsabile interno dei processi di valutazione dell'Università ha il compito di predisporre tutti i materiali e gli strumenti necessari al corretto svolgimento delle prove e alle attività di osservazione e valutazione ad esse associate (griglie di osservazione e valutazione, questionari, altri supporti informativi, ecc.);

- la Commissione approva le prove da realizzare chiedendo eventualmente - qualora lo ritenga necessario - al responsabile interno dei processi di valutazione dell'Università di apportare modifiche e/o integrazioni alla proposta da questi formulata;
- la Commissione definisce il sistema di attribuzione dei punteggi alle diverse prove previste e l'eventuale incidenza che su di esse hanno gli esiti delle valutazioni intermedie effettuate durante il percorso. Il peso da assegnare a ciascuna prova è espresso in percentuale; l'eventuale incidenza degli esiti delle valutazioni intermedie sulla valutazione finale non può superare la soglia del 30% sul punteggio complessivo stabilito.

Qualora la Commissione sia istituita unicamente per effettuare l'esame e la valutazione delle competenze di persone che successivamente ad un percorso di validazione hanno richiesto la certificazione delle competenze, la Commissione prende atto della documentazione relativa al *processo di validazione* attraverso cui è stata riconosciuta l'esperienza maturata dai candidati. La Commissione inoltre formula le prove d'esame e definisce sia il sistema di attribuzione dei punteggi alle diverse prove previste sia l'eventuale incidenza che su di esse hanno gli esiti del processo di validazione. Il peso da assegnare a ciascuna prova è espresso in percentuale; l'eventuale incidenza degli esiti della validazione sulla valutazione finale non può superare la soglia del 30% sul punteggio complessivo stabilito.

Qualora la sessione d'esame sia finalizzata al rilascio di un attestato di qualifica, essa deve accertare l'effettivo possesso di tutte le Unità di Competenze previste dalla Figura professionale di riferimento. Qualora la sessione d'esame sia finalizzata al rilascio di un certificato di competenze, essa deve accertare l'effettivo possesso di tutte le Unità di Competenze previste dalle Aree di Attività di riferimento.

Nel caso di esame al termine di un percorso formativo, qualora la persona che svolge il ruolo di responsabile interno dei processi di valutazione e quella che è stata designata quale Rappresentante interno dell'Organismo di formazione in seno alla Commissione coincidano, egli non partecipa alla votazione per l'individuazione ed approvazione delle prove da realizzare.

Svolgimento delle prove

Le prove d'esame devono essere finalizzate a verificare il possesso di Unità di Competenze ovvero, la capacità del candidato di realizzare le performance associate alle Aree di Attività cui le Unità di Competenze oggetto di certificazione sono riferite; pertanto, le Aree di Attività devono essere oggetto di valutazione attraverso prove pratiche di simulazione da cui emergono le relative performance. Laddove ciò sia reso necessario dalla natura delle performance oggetto di valutazione, le prove pratiche di simulazione relative alle Aree di Attività possono essere costituite anche da un insieme di prove scritte e orali, elaborati tecnici e ogni altra modalità di valutazione ritenuta idonea dalla Commissione ai fini della verifica delle competenze previste dagli standard oggetto di valutazione. L'insieme di tali prove si definisce comunque "prova pratica di simulazione". Rimane inteso che la "prova pratica di simulazione" deve essere in ogni caso progettata con la finalità esplicita di verificare la capacità dell'individuo di realizzare la performance caratteristica dell'Area di Attività oggetto di valutazione.

Valutazione

Terminata la fase di realizzazione delle prove, la Commissione si riunisce per la sessione di lavoro conclusiva, nella quale essa esprime la propria valutazione in merito all'effettivo possesso, da parte del

candidato, delle competenze relative a ciascuna Area di Attività oggetto di valutazione, attraverso la votazione da parte dei singoli componenti della Commissione su ciascuna delle prove del candidato. La Commissione deve esprimere un voto in relazione a ciascuna delle Aree di Attività/Unità di Competenze oggetto di valutazione. In caso di parità, il voto del *Presidente* vale doppio. È facoltà della Commissione articolare ulteriormente la propria valutazione (per esempio attraverso valutazioni di corredo espresse in forma testuale libera), a condizione che sia comunque garantita la restituzione degli esiti secondo il sistema ponderato.

Modalità e tempi per la somministrazione delle prove di verifica e documentazione necessaria per la formalizzazione e registrazione degli esiti della verifica

La durata minima e massima della sessione di realizzazione delle prove per la verifica delle competenze finalizzata al rilascio di attestato di qualifica è rispettivamente di uno e di tre giorni.

La durata di una sessione di realizzazione delle prove per la verifica delle competenze finalizzata al rilascio di un certificato di competenze varia a seconda del numero di performance da verificare.

Qualora il numero dei candidati da esaminare sia particolarmente elevato e/o le tipologie di prove siano particolarmente complesse e/o sia particolarmente complessa la predisposizione del contesto per la loro realizzazione (attrezzature, materiali etc.), il Presidente può prevedere l'allungamento dei tempi di svolgimento delle prove.

La realizzazione delle prove pratiche di simulazione deve avvenire in locali adeguati al tipo di prove da svolgere ed al numero dei candidati previsti. Le attrezzature ed i materiali messi a disposizione dei candidati devono essere adeguati al tipo di prove previste.

A tutti i candidati devono essere garantite le medesime condizioni di realizzazione delle prove.

La realizzazione di un colloquio costituisce parte integrante della prova di valutazione. Le modalità di svolgimento del colloquio, che potrà vertere sia sui risultati delle "prove pratiche di simulazione" effettuate, sia su specifiche Conoscenze o Capacità riferibili alle Aree di Attività/Unità di Competenze oggetto di valutazione, saranno definite dalla Commissione all'atto del proprio insediamento. Laddove necessario, la Commissione può decidere di somministrare anche prove di tipo oggettivo (test a risposta multipla, domande chiuse, questionari a completamento, ecc.) finalizzate alla verifica del possesso di singole conoscenze o capacità riferibili alle Aree di Attività/Unità di Competenze oggetto di valutazione. Tali prove non possono in alcun caso essere ritenute sostitutive delle "prove pratiche di simulazione" ma, come il colloquio, devono essere intese come un utile complemento finalizzato all'acquisizione di informazioni ulteriori in vista della valutazione finale.

Diverse tipologie di documentazione previste in esito alle tipologie di prove di esame

Gli esiti finali della valutazione sono formalizzati nell'apposito verbale d'esame che registra lo svolgimento di tutte le sessioni d'esame. Tale verbale, redatto sulla base di una modulistica comprensiva di un modello di griglia di valutazione riferita a ciascuna Area di Attività, è approvato dal Settore regionale competente e sottoscritto dal Presidente e da tutti i componenti della Commissione.

In caso di esame al termine di percorso formativo, il verbale deve essere redatto in due copie entrambe sottoscritte da tutti i membri della Commissione, una delle quali deve essere custodita dall'Università tra la documentazione relativa al progetto formativo.

Attestazioni rilasciate

Gli esiti finali della valutazione sono formalizzati nell'apposito verbale d'esame che registra lo svolgimento di tutte le sessioni d'esame. Tale verbale, redatto sulla base di una modulistica comprensiva di un modello di griglia di valutazione riferita a ciascuna Area di Attività, è approvato dal Settore regionale competente e sottoscritto dal Presidente e da tutti i componenti della Commissione.

In caso di esame al termine di percorso formativo, il verbale deve essere redatto in due copie entrambe sottoscritte da tutti i membri della Commissione, una delle quali deve essere custodita dall'Università tra la documentazione relativa al progetto formativo.

L'acquisizione da parte dell'amministrazione del verbale costituisce condizione essenziale per il rilascio delle attestazioni.

Inoltre, la documentazione relativa allo svolgimento dell'esame, unitamente a quella che registra le altre attività svolte dall'amministrazione nello svolgimento della sua funzione di controllo di processo, costituiscono uno strumento essenziale per il monitoraggio della qualità del processo e delle risorse in esso impegnate, e, quindi,

per il monitoraggio complessivo dell'efficacia ed efficienza del nuovo sistema regionale degli standard per il riconoscimento e la certificazione delle competenze.

In caso di esame per il rilascio di **attestato di qualifica**, l'esito può essere:

- idoneità alla qualifica: effettivo possesso di tutte le Unità di Competenze caratterizzanti la Figura di riferimento;
- idoneità alla certificazione di specifiche Unità di Competenze che compongono la qualifica: effettivo possesso delle competenze attinenti soltanto alcune delle Unità di Competenze caratteristiche della figura di riferimento;
- non idoneità: non superamento di nessuna delle prove previste.

Le attestazioni rilasciate a seguito di ciascun tipo di esito sono:

- attestato di qualifica;
- certificato di competenze relativo alle Unità di Competenze di cui il candidato ha dimostrato il possesso;
- nessuna attestazione di certificazione: qualora il candidato sia pervenuto all'esame finale a seguito di percorso formativo, può richiedere all'Università una dichiarazione degli apprendimenti relativamente al percorso svolto, da utilizzare come credito formativo nel caso di rientro in formazione.

In caso di esame per il rilascio di **certificato di competenze**, l'esito può essere:

- idoneità alla certificazione delle Unità di Competenze, per le quali è stata richiesta la certificazione: effettivo possesso di tutte le Unità di Competenze rispetto alle quali si è svolta la verifica;
- idoneità alla certificazione di specifiche Unità di Competenze, tra quelle per le quali è stata richiesta la certificazione: effettivo possesso delle competenze attinenti soltanto alcune delle Unità di Competenze rispetto alle quali si è svolta la verifica;
- non idoneità: non superamento di nessuna delle prove previste

Le **attestazioni rilasciate** a seguito di ciascun tipo di esito sono:

- certificato di competenze relativo a tutte le Unità di Competenze per le quali è stata richiesta la certificazione;
- certificato di competenze relativo alle Unità di Competenze di cui il candidato ha dimostrato il possesso;
- nessuna attestazione di certificazione: qualora il candidato sia pervenuto all'esame finale a seguito di percorso formativo, può richiedere all'Università una dichiarazione degli apprendimenti relativamente al percorso svolto.

In caso di esame per il rilascio di **certificato di competenze**, l'esito può essere:

- idoneità alla certificazione delle Unità di Competenze, per le quali è stata richiesta la certificazione: effettivo possesso di tutte le Unità di Competenze rispetto alle quali si è svolta la verifica;
- idoneità alla certificazione di specifiche Unità di Competenze, tra quelle per le quali è stata richiesta la certificazione: effettivo possesso delle competenze attinenti soltanto alcune delle Unità di Competenze rispetto alle quali si è svolta la verifica;
- non idoneità: non superamento di nessuna delle prove previste

Le **attestazioni rilasciate** a seguito di ciascun tipo di esito sono:

- certificato di competenze relativo a tutte le Unità di Competenze per le quali è stata richiesta la certificazione;
- certificato di competenze relativo alle Unità di Competenze di cui il candidato ha dimostrato il possesso;
- nessuna attestazione di certificazione: qualora il candidato sia pervenuto all'esame finale a seguito di percorso formativo, può richiedere all'Università una dichiarazione degli apprendimenti relativamente al percorso svolto.

La modulistica relativa all'attestato di qualifica e al certificato di competenze è definita dal settore regionale competente nel rispetto degli standard minimi di trasparenza e leggibilità delle competenze definiti dall'Accordo siglato in Conferenza Unificata il 28.10.2004 ed è approvata con Decreto Dirigenziale.

SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO

Nell'ambito delle attività di orientamento, l'Università per Stranieri di Siena propone iniziative rivolte agli studenti degli ultimi anni degli Istituti secondari di secondo grado e studenti interessati al conseguimento del titolo magistrale con l'obiettivo di informare sull'offerta formativa dell'Università, sulle strutture d'Ateneo e di Dipartimento, sull'attività di tutorato e sostegno agli studenti e informazioni su opportunità di borse di studio. Gli incontri e i colloqui di orientamento possono svolgersi sia presso gli Istituti superiori sia presso la sede dell'Università. Gli studenti interessati possono visitare le strutture didattiche (aule, laboratori linguistici e multimediali, biblioteca, sale autogestite), incontrare e confrontarsi con studenti universitari, assistere a lezioni universitarie e incontrare i docenti.

L'Università per Stranieri di Siena è presente nei principali saloni dell'orientamento universitario in Italia e all'estero: presso lo stand dell'Ateneo è possibile ricevere informazioni e ritirare materiale informativo.

Ogni anno, nel mese di marzo, si tiene l'Open Day dell'Università per Stranieri di Siena durante il quale gli aspiranti studenti possono incontrare studenti senior per avere notizie sull'organizzazione della vita universitaria, frequentare lezioni e altre attività formative e culturali, ritirare materiale informativo, parlare con i docenti, con il personale amministrativo e del Diritto allo Studio Universitario.

All'interno dell'Area del Management Didattico e URP è attivo inoltre il servizio di Job Placement, a supporto degli studenti, durante gli studi e dopo il conseguimento del diploma di Laurea, per favorire l'occupabilità del laureato e l'inizio della sua carriera professionale. Il Job Placement è un servizio che si concentra sulla fase di transito del laureato dall'Università al mercato del lavoro, con l'obiettivo di ridurre i tempi e favorire l'incontro tra domanda e offerta attraverso la diffusione delle opportunità di lavoro e la promozione di misure di politica attiva del lavoro (tirocini, stage, apprendistato di alta formazione, ecc.).

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Al fine di assicurare la compliance ("conformità") al Regolamento UE 679/2016, l'Università per Stranieri di Siena ha provveduto alla designazione del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), con D.R. n. 214/2018 del 14/06/2018. Con successivo D.R. n. 226/2018 del 22/06/2018 è stato costituito il Gruppo di Lavoro a supporto del RPD.

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO)

Avv. Luigi Pelliccia

email: rpd@unistrasi.it

pec: rpd.unistrasi@pec.it

pec Data Breach: DataBreach.unistrasi@pec.it

Le tipologie di utenti sono:

- semplici visitatori del sito;
- utenti appartenenti alla comunità UNISTRASI che accedono ai servizi tramite autenticazione;
- soggetti che effettuano operazioni di data entry tramite i servizi web resi disponibili dall'Università per Stranieri di Siena.

Indice degli argomenti:

1. Perché questo avviso
2. Il titolare del trattamento
3. Il luogo di trattamento dei dati
4. Tipi di dati trattati
5. Facoltatività del conferimento dei dati
6. Regole di condotta per l'utilizzo delle password
7. Modalità di trattamento dei dati
8. Diritti degli interessati
9. Informativa sul trattamento dei dati personali

1. Perché questo avviso

Si tratta di un'informativa che è resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali a coloro che interagiscono con i servizi web del Portale, accessibili per via telematica a partire dall'indirizzo www.unistrasi.it corrispondente alla pagina iniziale del sito ufficiale dell'Università per Stranieri di Siena.

La presente privacy policy è resa esclusivamente per il Portale di Ateneo e non anche per altri siti web esterni eventualmente raggiungibili dall'utente tramite link presenti sul portale.

2. Il titolare del trattamento

A seguito della consultazione del Portale di Ateneo possono essere trattati dati relativi a persone identificate o identificabili.

Il "titolare" del relativo trattamento di dati personali è l'Università per Stranieri di Siena nella persona del Rettore pro tempore.

3. Il luogo di trattamento dei dati

I trattamenti connessi al Portale di Ateneo hanno luogo:

presso la sede dell'Ateneo (sede legale in Piazza Carlo Rosselli 27/28 - 53100 Siena) - www.unistrasi.it e presso le strutture del Consorzio Interuniversitario CINECA (sede legale in via Magnanelli n. 6/3, 40033 Casalecchio di Reno, Bologna) - www.cineca.it

I responsabili privacy di tali strutture amministrative sono reperibili sui rispettivi siti.

I dati personali forniti dagli utenti che inoltrano richieste di invio di materiale informativo sono utilizzati al solo fine di eseguire il servizio o la prestazione richiesta e sono comunicati a terzi nel solo caso in cui ciò sia a tal fine necessario.

4. Tipi di dati trattati

Dati di navigazione

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento del portale acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati personali la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet o è utilizzata per migliorare la qualità del servizio offerto.

Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni, permettere di identificare gli utenti.

In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente.

Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime (poiché in forma aggregata), sull'uso del sito, sui servizi resi e per controllarne il corretto funzionamento e vengono cancellati periodicamente.

I dati potrebbero essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del sistema Portale o di terzi su richiesta della magistratura e della polizia giudiziaria.

Dati forniti volontariamente dall'utente

L'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati su questo portale comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per rispondere alle richieste, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva. Si assicura, tuttavia, che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza come indicato nel Regolamento UE n. 679/2016 e successive norme integrative nazionali.

Si invitano gli utenti a non inserire nel corpo della mail dati "particolari" (già dati sensibili e/o giudiziari) non strettamente indispensabili all'erogazione dei servizi; eventuali dati sensibili presenti, se necessari, saranno trattati nel rispetto dei principi e delle misure espressamente indicate.

I dati personali non sono comunicati a terzi; qualora richiesti devono essere comunque resi disponibili alla Polizia Postale e delle Comunicazioni, all'Autorità Giudiziaria e alla Polizia Giudiziaria.

Specifiche condizioni di privacy policy sono da considerarsi parte integrante di questo documento; in assenza

di specifiche condizioni è da intendersi esaustivo il contenuto della presente privacy policy. Specifiche informative di sintesi (disclaimer) potranno essere rese disponibili su singoli servizi nei casi in cui il contesto lo richieda così come su alcuni servizi potrebbe essere richiesta l'accettazione di specifiche condizioni per l'utilizzo del servizio; in questi casi sulla pagina di accesso al servizio sono riportate eventuali ulteriori informazioni ad integrazione del presente documento di privacy policy.

5. Facoltatività del conferimento dati

Il conferimento dei dati ha di per sé natura facoltativa. Si informa tuttavia che il mancato conferimento di tali informazioni potrebbe compromettere l'accesso, la fruizione e l'erogazione dei servizi online, nonché la qualità della prestazione attesa.

6. Regole di condotta per l'utilizzo delle password

Regole generali

Si riportano alcune semplici regole per l'utilizzo delle password comuni sia agli utenti appartenenti alla comunità del portale dell'Università per Stranieri di Siena, sia ai soggetti che caricano dati attraverso gli applicativi del portale:

- i soggetti sopra citati sono consapevoli che le credenziali di autenticazione per l'accesso ai servizi devono essere mantenute, riservate e conservate con la massima cura e diligenza (in maniera analoga all'utilizzo del codice PIN del bancomat) e non devono mai essere condivise o assegnate tra più utenti neppure in tempi diversi
- si consiglia di modificare periodicamente la propria password e di utilizzare password diverse per l'accesso ai diversi portali e social network
- le password devono essere composte da almeno otto caratteri oppure, nel caso in cui lo strumento elettronico non lo permetta, da un numero di caratteri pari al massimo consentito; le password non devono contenere riferimenti agevolmente riconducibili all'interessato (ad esempio il proprio nome e cognome o di familiari, il Codice Fiscale, il numero di matricola, la data di nascita, il numero del cellulare, ecc). Si consiglia di utilizzare nel corpo della password una composizione di lettere maiuscole e minuscole, numeri e punteggiatura e caratteri non alfabetici (ad esempio: ! \$ # o %)
- le operazioni effettuate attraverso l'utilizzo delle password ricadono direttamente sotto la responsabilità del soggetto. Inoltre, l'utente assume esclusiva responsabilità per ogni sua attività nell'ambito dei servizi e si impegna a sollevare e tenere indenne l'Università per Stranieri di Siena da qualsiasi rivendicazione, pretesa o minaccia relativa o derivante dall'uso o dall'abuso della propria partecipazione ai servizi
- la password deve essere modificata ogni tre/sei mesi e l'utente è tenuto a notificare immediatamente all'Università per Stranieri di Siena qualsiasi uso non autorizzato del proprio identificativo utente (username) e della password o ogni altra violazione della sicurezza di cui venisse a conoscenza.

L'Ateneo non richiede via mail la verifica delle proprie password: occorre pertanto porre particolare attenzione e cura al fine di evitare episodi di phishing (tipo di truffa via internet attraverso la quale un aggressore cerca di ingannare la vittima convincendola a fornire informazioni personali – Fonte: Wikipedia).

Ulteriori regole per i soggetti che effettuano operazioni di data entry

Tali soggetti sono consapevoli di essere direttamente responsabili delle operazioni effettuate tramite la propria password e di essere tenuti al segreto in ordine ai processi lavorativi, e che non possono divulgare né comunicare all'esterno notizie attinenti all'amministrazione e ai suoi metodi di produzione, o di farne uso in modo da recarle danno o pregiudizio né può, salvo specifica autorizzazione scritta del responsabile, estrarre una copia della banca dati o copiare una parte della stessa.

7. Modalità di trattamento dei dati

I dati personali sono trattati esclusivamente per fini istituzionali, sia con strumenti elettronici sia senza, per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti, nel rispetto dei principi di pertinenza, completezza e non eccedenza.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

8. Diritti degli interessati

Gli interessati hanno diritto di richiedere all'Università degli Stranieri di Siena, quale Titolare del trattamento, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 19 e 21 del Regolamento UE n. 679/2016:

- l'accesso ai propri dati personali ed a tutte le informazioni di cui all'art.15 del GDPR;
- la rettifica dei propri dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti;
- la cancellazione dei propri dati, fatta eccezione per quelli contenuti in atti che devono essere obbligatoriamente conservati dall'Università e salvo che sussista un motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- la limitazione del trattamento nelle ipotesi di cui all'art.18 del GDPR;
- opporsi al trattamento dei propri dati personali, fermo quanto previsto con riguardo alla necessità ed obbligatorietà del trattamento dati per poter fruire dei servizi offerti;
- revocare il consenso eventualmente prestato per i trattamenti non obbligatori dei dati, senza con ciò pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Tutti i diritti di cui sopra potranno essere esercitati inviando una e-mail al Responsabile della Protezione dei Dati (RDP/DPO) all'indirizzo rpd@unistrasi.it.

Potrà anche essere proposto reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR, nei tempi previsti e con le modalità definite dall'Autorità Garante (www.garanteprivacy.it).

Procedura di segnalazione violazione al trattamento dei dati personali:

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

La presente privacy policy può essere richiamata dagli specifici disclaimer presenti nei servizi online e può essere aggiornata e modificata alla luce delle modifiche normative e tecniche informatiche.

L'Università per Stranieri di Siena si riserva il diritto di modificare la presente sezione in qualsiasi momento dandone comunicazione attraverso idonei strumenti telematici.

9. Informativa sul trattamento dei dati personali

- Informativa sul trattamento dei dati personali dei dipendenti
- Informativa sul trattamento dei dati personali dei collaboratori esterni dell'Ateneo

Questa Policy sulla privacy e le informative sul trattamento dei dati personali sono fruibili al link di Ateneo <https://www.unistrasi.it/1/492/Privacy.htm>

PREVENZIONE DEI DISSERVIZI (Indicazioni sulle modalità di segnalazione di eventuali disservizi o mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità)

Con la presente procedura l'Università per Stranieri di Siena disciplina la gestione dei reclami che pervengono dagli studenti e anche in attuazione dell'art. 3.6.3 della Delibera Civit n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

Definizioni:

- **reclamo**: esposizione di un disservizio o di una criticità dell'azione amministrativa che proviene dall'utenza. Il reclamo avviene per iscritto e prevede sempre una risposta scritta.
- **segnalazione**: comunicazione da parte dell'utente con la quale l'Ente viene messo a conoscenza di una situazione della quale è direttamente o indirettamente responsabile in grado di produrre situazioni di criticità e/o disservizio. La segnalazione può avvenire anche telefonicamente o per email.

L'Ufficio incaricato di raccogliere segnalazioni e reclami è l'Area Management didattico e URP (tel. +390577240115 - email: info@unistrasi.it) nella persona del dott. Massimiliano Giardi e, in sua assenza o impedimento, del dott. Gabriele Balboni (balboni@unistrasi.it , +390577240345).

Raccolta delle segnalazioni e dei reclami

Nel caso in cui l'utente palesi un disagio, disservizio o criticità e voglia segnalarlo, il Front Office chiarirà in primo luogo la differenza tra presentazione di un reclamo formale e presentazione di una segnalazione.

Le segnalazioni possono essere proposte all'Area Management Didattico e URP, secondo le seguenti modalità:

- 1) colloquio personale anche presso addetto disabilità e counseling;
- 2) segnalazioni telefoniche o fax +390577281030, +390577283163;
- 3) posta elettronica (info@unistrasi.it) o posta elettronica certificata (unistrasi@pec.it);
- 4) [modulo per reclami, segnalazioni e suggerimenti](#).

Nella ricezione della segnalazione o del reclamo l'Area Management Didattico e URP dovrà prestare particolare attenzione alla raccolta del dato, richiedendo tutte le informazioni di base per la corretta reperibilità del soggetto che lo presenta e i dati identificativi del servizio.

L'area URP dovrà inoltrare tempestivamente e comunque non oltre due giorni lavorativi la segnalazione al Responsabile dell'Unità Organizzativa competente e al Dirigente di riferimento.

Il reclamo viene protocollato e trattato da corrispondenza "straordinaria" posta in visione del Direttore Generale e del Responsabile dell'Area Assicurazione Qualità che ne effettuano la formale assegnazione all'Area Organizzativa destinataria del reclamo.

Responsabile della risposta all'utente è il Responsabile dell'Area competente che può delegare i responsabili degli uffici oppure l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La risposta all'utenza è fornita tempestivamente e comunque non oltre entro cinque giorni lavorativi.

Modulo per reclami, segnalazioni e suggerimenti

Apposito modulo per reclami e suggerimenti è disponibile per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e consigli.

Il modulo per reclami, segnalazioni e suggerimenti è disponibile al seguente link:

https://www.unistrasi.it/1/374/2473/Reclami_e_segnalazioni_inerenti_le_informazioni_i_servizi_disponibili_sul_portale_di_Ateneo.htm

Segnalazioni o reclami in materia di lotta alla corruzione e prevenzione dell'illegalità

Qualora il reclamo attenga a notizie che possono in qualche modo avere profili collegati alla lotta alla corruzione o alla prevenzione dell'illegalità il reclamo viene protocollato in materia riservata e assegnato al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza che si attiva per tutti i riscontri necessari.

Come previsto dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) (https://www.unistrasi.it/1/633/Prevenzione_della_Corruzione.htm) tali segnalazioni o reclami vengono tempestivamente esaminati dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e l'esito degli stessi reso noto nel documento di monitoraggio e aggiornamento del piano.

La modulistica è disponibile al seguente link:

https://www.unistrasi.it/public/articoli/2363/Modulo-segnalazione-condotte-illecite_protetto.pdf

Carta di Qualità

Data ultima revisione: Revisione n. 4 del 24 aprile 2024

Firma Legale Rappresentante

Tomaso Montanari