



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'Ufficio Programmazione Offerta Formativa Dipartimentale e Assicurazione della Qualità (di seguito denominato UPRODID) informa gli utenti dei servizi a loro disposizione e dei livelli di qualità - intesa come la capacità di soddisfare le attese degli utenti - che si impegna a rispettare.

Nella Carta sono indicati i servizi di maggiore interesse per l'utenza tra quelli erogati dalla struttura UPRODID.

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento dell'utenza stessa.

A chi è rivolta

Si rivolge ai destinatari dei servizi amministrativi, sia interni che esterni all'Ateneo, forniti dall'ufficio UPRODID, quali studenti, futuri studenti, laureati, cittadini, enti e imprese, strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo.

A cosa serve

La Carta serve ad assicurare prestazioni di qualità in grado di rispondere alle esigenze degli utenti, dando risposte tempestive, efficaci ed esaurienti. Per questo, contiene indicazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, i canali di richiesta e di interazione da parte degli utenti, in un'ottica che promuove la partecipazione e la collaborazione tra Amministrazione e destinatari dei servizi per il loro continuo miglioramento.

L'Università dell'Aquila ha adottato quattro dimensioni/indicatori rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi:

ACCESSIBILITÀ: Per accessibilità, si intende l'indicazione le modalità di accesso al servizio.

TRASPARENZA: Per trasparenza, si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

TEMPESTIVITÀ: Per tempestività, si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

EFFICACIA: Per efficacia, si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli stakeholders.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

L'Ufficio UPRODID svolge i seguenti compiti:

- Collabora con il/la Direttore/Direttrice del Dipartimento per le attività volte al funzionamento della struttura, in particolare per quanto concerne l'organizzazione e la gestione dell'offerta formativa e della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale nonché, per la parte di competenza, di corsi post-laurea, eventi formativi, convegni e seminari rispondendone al Direttore Generale per tutti gli aspetti connessi a procedure amministrative
- Cura, per la parte di competenza in base alla programmazione degli organi collegiali di Dipartimento, tutti gli adempimenti e le verifiche connesse con gli ordinamenti didattici e con le disposizioni in materia di programmazione didattica
- Svolge per la parte di competenza attività di interfaccia e supporto con tutti gli attori coinvolti nel sistema AVA
- Promuove e cura per la parte di competenza l'internazionalizzazione dell'offerta didattica di Ateneo, in collaborazione con l'ufficio relazioni internazionali
- Collabora con i Presidenti dei Consigli di Area Didattica (CAD) all'organizzazione degli incontri con gli stakeholder
- Predispose le proposte di delibera per il Consiglio di Dipartimento per la parte di competenza e l'invio delle stesse
- Cura i rapporti con i CAD e fornisce loro supporto amministrativo e consulenza normativa
- Cura la gestione del calendario didattico, degli orari delle lezioni e del calendario annuale degli esami e delle prove finali, la prenotazione delle aule sull'applicativo
- Cura la raccolta e l'archiviazione dei registri delle lezioni (nelle more della dematerializzazione dell'intero processo)
- Cura le attività del dipartimento in materia di Orientamento, Tutorato e Accoglienza in collaborazione con i delegati del Dipartimento
- Gestisce i tirocini curriculari per gli studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale
- Gestisce la casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento
- Cura le procedure per l'attribuzione degli insegnamenti ed esercitazioni vacanti mediante supplenza, affidamenti o contratti di diritto privato per i corsi di laurea e di laurea magistrale e per i corsi Master
- Offre supporto ove richiesto per la realizzazione dell'Ordine degli studi/Guida dello studente del Dipartimento
- Cura l'aggiornamento e l'implementazione della Banca dati del Dipartimento per quanto di competenza dell'Area Didattica
- Predispose e cura gli atti, anche a rilevanza esterna, e le misure idonee ad assicurare l'esecuzione delle deliberazioni di competenza dell'Area didattica assunte dagli organi del Dipartimento
- Cura le elezioni dei Presidenti dei CAD e dei Rappresentanti degli Studenti negli Organi dipartimentali
- Gestisce gli aspetti amministrativi dell'attività didattica relativamente ai corsi di formazione non curricolare diversi dai Master e cura i relativi bandi
- Cura annualmente l'emanazione del bando di ammissione ai percorsi di eccellenza istituiti nell'ambito dei corsi di studio afferenti al Dipartimento
- Cura la stipula delle convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri, finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive, di periodi di studio o di tirocinio da parte degli studenti ammessi a seguire i percorsi di eccellenza istituiti nell'ambito dei corsi di studio afferenti al Dipartimento
- Cura l'aggiornamento del sito web del Dipartimento per la parte di competenza
- Cura l'aggiornamento delle banche dati di competenza



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

- Cura l'aggiornamento della modulistica di competenza
- Dà attuazione alle misure previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione per la parte di competenza
- Cura la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Amministrazione trasparente di Ateneo di competenza dell'ufficio
- Propone l'entità degli stanziamenti per i capitoli di interesse e verifica regolarmente le disponibilità di bilancio, suggerendo in corso d'anno eventuali modifiche
- Vigila sull'osservanza da parte del personale assegnato all'ufficio degli obblighi inerenti il rispetto dell'orario di lavoro
- Organizza il piano ferie del personale assegnato al Settore/Ufficio

L'Ufficio Programmazione Offerta Formativa Dipartimentale è ubicato in:

Via Vetoio (Edificio Coppito 1)
67100 Coppito (AQ)
e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it

La Responsabile del Settore è la dott.ssa Marzia Marcocci, coadiuvata dal seguente staff:

Anna Maria Ciccone Tel. +39 0862 43-4013 e-mail annamaria.ciccone@univaq.it
Roberta Masci e-mail roberta.masci@univaq.it

Michela Pitone Tel. +39 0862 43-3062 e-mail michela.pitone@univaq.it

Indice dei Servizi

1. Casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento
2. Gestione calendario didattico, orari delle lezioni
3. Gestione prenotazione aule
4. Stipula convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive
5. Gestione tirocini curriculari per studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale
6. Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio
7. Gestione bandi docenza a contratto Corsi di Studio e Master
8. Gestione bandi per esercitazioni didattiche e attività di supporto alle matricole

1. Casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	A partire dal 7 aprile 2023 è attiva una casella di posta elettronica dedicata alla raccolta di osservazioni e proposte per il miglioramento della qualità della didattica.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Responsabile o Referente	Marzia Marcocci
Contatti	qualitadisim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail
Link utili	https://www.disim.univaq.it/page.php?page_id=215

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Casella di posta elettronica dedicata	Si/No	Si
Trasparenza	Pubblicazione Avviso servizio sul sito web del Dipartimento	Si/No	Si
Tempestività	Trasmissione proposte al Direttore del Dipartimento	Si	30/09/2023
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

2. Gestione calendario didattico: elaborazione e pubblicazione orario delle lezioni

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	Redazione per ciascun anno accademico del calendario didattico e degli orari delle lezioni.
Responsabile o Referente	Marzia Marcocci Anna Maria Ciccone
Contatti	Anna Maria Ciccone Tel. +39 0862 43-4013 Roberta Masci e-mail: roberta.masci@univaq.it , chat attraverso canale Microsoft Team Michela Pitone Tel. +39 0862 43-3062
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	Pubblicazione sul sito del Dipartimento
Link utili	Link calendario orario lezioni: https://www.disim.univaq.it/orario.php Link calendario didattico: https://www.disim.univaq.it/page.php?page_id=197

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento	Si/No	Si



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Trasparenza	Pubblicazione Avviso servizio sul sito web del Dipartimento	Si/No	Sì
Tempestività	Pubblicazione orari delle lezioni prima dell'inizio attività didattiche	Giorni lavorativi	15 giorni prima dell'inizio delle attività didattiche
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

3. Gestione delle prenotazioni aule

Utenti	Studenti, personale docente e tecnico amministrativo
Descrizione del servizio	Il servizio è volto alla prenotazione di aule con il sistema gestione e prenotazione di Ateneo.
Responsabile o Referente	Anna Maria Ciccone Roberta Masci Michela Pitone
Contatti	Anna Maria Ciccone Tel. +39 0862 43-4013 Roberta Masci e-mail: roberta.masci@univaq.it Michela Pitone Tel. +39 0862 43-3062
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://aule.univaq.it/welcome.php?day=07&month=09&year=2023 (Gestione aule e laboratori didattici di Ateneo)

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Si/No	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito di Ateneo al link https://www.univaq.it/section.php?id=1662	Si/No	Sì
Tempestività	Tempo medio prenotazione Aule dalla data di richiesta	Giorni lavorativi	4
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

4. Stipula convenzioni con Università, istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive

Utenti	Studenti, personale docente
--------	-----------------------------



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Descrizione del servizio	Il Dipartimento di Ingegneria e Scienze dell'Informazione e Matematica intende attuare progetti diretti al raggiungimento delle finalità indicate dall'art.18 L. 24 giugno 1997 n.196 e dall'art.1 decreto 25 marzo 1998 n. 142, che promuovono tirocini formativi e di orientamento presso le aziende; a tal fine stipula le necessarie convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive.
Responsabile o Referente	Michela Pitone Anna Maria Ciccone
Contatti	Michela Pitone Tel. +39 0862 43-3062 Anna Maria Ciccone Tel. +39 0862 43-4013
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	<p>Cosa è un Tirocinio: https://www.disim.univaq.it/page.php?page_id=195</p> <p>Aziende convenzionate: https://www.disim.univaq.it/page/127/Aziende+convenzionate</p> <p>Modulo schema convenzione: https://www.disim.univaq.it/source/luca.nuvolone/Modulo%20Schema%20Convenzione%20DISIM%20(4540).pdf</p> <p>Modulo progetto formativo per Tirocinio curriculare: https://www.disim.univaq.it/source/luca.nuvolone/Modulo%20Progetto%20Formativo%20DISIM%20(5213).pdf</p>

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Sì/No	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito di Dipartimento al link https://www.disim.univaq.it/page/195/Tirocini	Sì/No	Sì
Tempestività	Tempo medio di stipula della convenzione dalla data di richiesta	Giorni lavorativi	28



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Efficacia	Stipula convenzione	%	100%
-----------	---------------------	---	------

5. Gestione tirocini curriculari

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	Gli studenti che intendono effettuare un tirocinio presso Enti o Aziende convenzionate con l'Università dell'Aquila possono rivolgersi all'Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità del Dipartimento di riferimento. Tutte le informazioni utili possono parimenti essere reperite sul sito web del Dipartimento al https://www.disim.univaq.it/page/195/Tirocini
Responsabile o Referente	Michela Pitone Anna Maria Ciccone
Contatti	Michela Pitone Tel. +39 0862 43-3062 Anna Maria Ciccone Tel. +39 0862 43-4013
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	Cosa è un Tirocinio: https://www.disim.univaq.it/page/195/Tirocini Modulo progetto formativo per Tirocinio curriculare: https://www.disim.univaq.it/source/luca.nuvolone/Modulo%20Progetto%20Formativo%20DISIM%20(5213).pdf

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione modalità del servizio sul sito di Dipartimento al link https://www.disim.univaq.it/page/195/Tirocini	Sì/No	Sì



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Tempestività	Tempo medio di perfezionamento del Progetto formativo dalla consegna con l'acquisizione della firma del Direttore del Dipartimento	Giorni lavorativi	15
Efficacia	Firma del Direttore del Dipartimento	%	100%

6. Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio

Utenti	Docenti, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte, ufficio supporto programmazione didattica (SUPRODI), Presidio della Qualità, Nucleo di Valutazione, studenti.
Descrizione del servizio	L'ufficio UPRODID coordina e supervisiona unitamente ad altri attori con il coordinamento del SUPRODI, il processo di progettazione e modifica dei corsi di studio, cura la gestione dell'iter di approvazione da parte del Dipartimento della programmazione didattica dei Corsi di laurea e di laurea magistrale e dei corsi Master
Responsabile o Referente	Marzia Marcocci
Contatti	Marzia Marcocci Tel. +39 0862 43-3006 Anna Maria Ciccone Tel. +39 0862 43-4013
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.disim.univaq.it/didattica.php https://www.univaq.it/section.php?id=1442

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento	Si/No	Sì
Trasparenza	Pubblicazione sul sito di Dipartimento dell'offerta formativa	Si/No	Sì
Tempestività	Programmazione didattica:	Giorni lavorativi	Entro 30 giorni dall'approvazione da parte degli Organi di Ateneo



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

	Pubblicazione schede informative corsi Master, Regolamenti didattici e Piani degli studi		
Efficacia	Feedback utenti	Sì/No	No

7. Gestione bandi docenza a contratto Corsi di Studio e Master

Utenti	Docenti esterni, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte
Descrizione del servizio	L'ufficio UPRODID gestisce tutta la procedura concorsuale degli insegnamenti vacanti previsti in offerta formativa, in particolare si avvale dell'applicativo PICA-CINECA per l'apertura dei bandi di concorso in modo da consentire ai candidati la presentazione delle domande di partecipazione alla selezione tramite sistema. Gestisce il processo di reclutamento della docenza esterna con relativi decreti/publicità e stipula contratti
Responsabile o Referente	Marzia Marcocci
Contatti	Marzia Marcocci Tel. +39 0862 43-3006 Roberta Masci e-mail: roberta.masci@univaq.it Michela Pitone Tel. +39 0862 43-3062
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	Sito Univaq: https://www.univaq.it/section.php?id=544 Albo Ufficiale on-line: https://www.univaq.it/section.php?id=1391

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento e sito univaq	Sì/No	Sì
Trasparenza	Pubblicazione sul sito univaq al link:	Sì/No	Sì



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

	https://www.univaq.it/section.php?id=544		
Tempestività	Tempo medio emanazione Bando	Giorni lavorativi	Entro 30 giorni dall'approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento
Efficacia	Feedback utenti	Sì/No	No

8. Gestione bandi per esercitazioni didattiche e attività di supporto alle matricole

Utenti	Docenti esterni, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte
Descrizione del servizio	L'ufficio UPRODID coordina tramite il sistema PICA-CINECA, il processo di reclutamento della docenza esterna per le esercitazioni didattiche e attività di supporto alle matricole con i relativi decreti/pubblicità e stipula dei contratti.
Responsabile o Referente	Marzia Marcocci
Contatti	Marzia Marcocci Tel. +39 0862 43-3006 Roberta Masci e-mail: roberta.masci@univaq.it Michela Pitone Tel. +39 0862 43-3062
Modalità per presentare reclamo	e-mail: disim.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	Sito Univaq: https://www.univaq.it/section.php?id=544 Albo Ufficiale on-line: https://www.univaq.it/section.php?id=1391

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento e sito univaq	Sì/No	Sì
Trasparenza	Pubblicazione sul sito univaq al link: https://www.univaq.it/section.php?id=544	Sì/No	Sì



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DISIM
Dipartimento di Ingegneria
e Scienze dell'Informazione
e Matematica

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Tempestività	Tempo medio emanazione Bando	Giorni lavorativi	Entro 30 giorni dall'approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento
Efficacia	Feedback utenti	Sì/No	No