



# Carta Qualità

U.O. Alta Formazione

ai sensi del DGRT n. 894/17

*Data ultima revisione vers. 01 10.05.2019  
Foto di Giovanni Bassi*

## Premessa

La U.O. Alta Formazione è una struttura organizzativa della Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna, istituto pubblico di istruzione universitaria a ordinamento speciale, che opera nel campo delle scienze applicate (economiche e manageriali, giuridiche, politiche, agrarie e biotecnologie vegetali, mediche, ingegneria industriale e dell'informazione), con lo scopo di promuovere

- lo sviluppo della cultura, della ricerca scientifica e dell'innovazione;
- l'alta formazione, a livello universitario e post-universitario;
- la formazione dei formatori e la formazione continua;
- la valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze e delle tecnologie al contesto esterno.

Nell'ambito degli obiettivi e della strategia della Scuola Sant'Anna, la U.O. Alta Formazione, afferente all'Area della Formazione Post Laurea, è stata istituita quale struttura di supporto alle attività di alta formazione promosse dagli Istituti, per operare nel campo dell'alta formazione e della formazione continua attraverso percorsi formativi di eccellenza rivolti a laureati e professionisti, in settori di particolare rilevanza strategica per il mondo produttivo e industriale e in linea con le nuove esigenze della società e del mercato



Sede

## Denominazione e sede

**U.O. Alta Formazione – Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna**

Via Cardinale Maffi 27 – 56127 Pisa (PI)

P.IVA 01118840501

CF 93008800505

PEC: [protocollo@sss sup.legalmailpa.it](mailto:protocollo@sss sup.legalmailpa.it)

Sito web: [www.santannapisa.it](http://www.santannapisa.it)

Email:

Segreteria Alta Formazione - [altaformazione@santannapisa.it](mailto:altaformazione@santannapisa.it)

Servizio Qualità - [qualita@santannapisa.it](mailto:qualita@santannapisa.it)

Estremi atto rilascio accreditamento

Decreto Dirigenziale n. 1212 del 01.02.2019

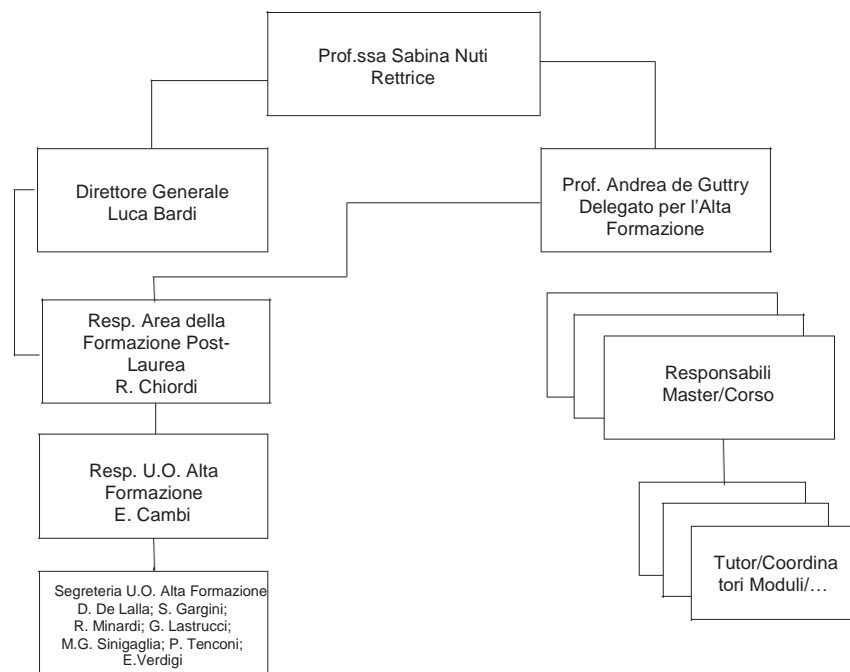
Codice accreditamento

**IS0032**

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che la U.O. Alta Formazione assume nei confronti degli utenti esterni e dei beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi erogati.

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

## Organigramma



### Legenda

- Rapporto gerarchico
- Rapporto funzionale
- Delega

## DELEGATO DEL RETTORE PER L'ALTA FORMAZIONE

Prof. Andrea de Guttry

Indirizzo mail: [altaformazione@santannapisa.it](mailto:altaformazione@santannapisa.it)

## DIREZIONE

Direttore Generale – Dott. Luca Bardi

indirizzo mail: [direttoregenerale@santannapisa.it](mailto:direttoregenerale@santannapisa.it)

## AMMINISTRAZIONE

Responsabile dell'Area della Formazione Post-Laurea - U.O. Alta Formazione – Roberta Chiordi

indirizzo mail: [roberta.chiordi@santannapisa.it](mailto:roberta.chiordi@santannapisa.it)

## SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

Responsabile U.O. Alta Formazione – Elena Cambi

indirizzi mail: [elena.cambi@santannapisa.it](mailto:elena.cambi@santannapisa.it)

Donatella De Lalla – [donatella.delalla@santannapisa.it](mailto:donatella.delalla@santannapisa.it)

Silvia Gargini – [silvia.gargini@santannapisa.it](mailto:silvia.gargini@santannapisa.it)

Giulia Lastrucci – [giulia.lastrucci@santannapisa.it](mailto:giulia.lastrucci@santannapisa.it)

Rosita Minardi – [rosita.minardi@santannapisa.it](mailto:rosita.minardi@santannapisa.it)

Maria Giulia Sinigaglia – [mariagiulia.sinigaglia@santannapisa.it](mailto:mariagiulia.sinigaglia@santannapisa.it)

Paola Tenconi – [paola.tenconi@santannapisa.it](mailto:paola.tenconi@santannapisa.it)

Elisabetta Verdigi – [e.verdigi@santannapisa.it](mailto:e.verdigi@santannapisa.it)

## SERVIZIO QUALITA'

Responsabile Funzione Qualità

Viviane Lunardi - [qualita@santannapisa.it](mailto:qualita@santannapisa.it)



Aula 7

## ACCREDITAMENTO E QUALITA'

### ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA

Decreto Dirigenziale n. 1212 del 01.02.19

### AMBITI ACCREDITAMENTO

- Accredитamento per sola attività riconosciuta
- Accredитamento per attività finanziata

### PUNTEGGIO ACCREDITAMENTO

25/25

### CERTIFICAZIONI QUALITA'

UNI EN ISO 9001 n. certificato IT05/0320 con Ente di Certificazione SGS Italia Spa

Scopo: *Progettazione ed erogazione di corsi di alta formazione, istituzionali e su commessa, incluso erogazione in modalità e-learning.*



Sede

## POLITICA DELLA QUALITA'

La U.O. Alta Formazione opera nel campo dell'alta formazione e della formazione continua attraverso:

- percorsi formativi incentrati sull'individuo, flessibili, attraverso anche l'adozione di metodologie digitali innovative, nelle aree tematiche in cui la Scuola svolge la propria attività di ricerca, realizzando uno stretto rapporto tra conoscenze e competenze;
- iniziative formative multi/interdisciplinari caratterizzate dalla stretta collaborazione tra i diversi settori scientifici presenti alla Scuola Sant'Anna;
- un forte orientamento all'internazionalizzazione, sia sotto il profilo dei destinatari delle iniziative formative sia del corpo docente ai fini della realizzazione di percorsi di formazione di qualità;
- interazione con il mondo culturale e sociale ed economico-produttivo;
- approccio personalizzato e interattivo all'apprendimento.

L'impegno della Direzione è volto a:

- garantire l'efficienza e l'efficacia interna attraverso il miglioramento continuo organizzativo e delle competenze dei propri collaboratori, siano esse applicate alla qualità sia alle capacità in genere;
- garantire una qualità elevata delle proprie offerte formative attraverso la valutazione dei rischi e delle opportunità al fine di evitare l'insoddisfazione del cliente;
- creare ambienti ed esperienze formative in grado di portare i partecipanti alla "scoperta" e alla "costruzione" delle conoscenze e competenze utili alla crescita professionale e personale;
- fornire strumenti e abilità capaci di incidere nei diversi contesti lavorativi in termini di miglioramento e cambiamento organizzativo;
- svolgere una funzione sociale, contribuendo allo sviluppo del territorio;
- offrire opportunità di formazione ad un numero crescente di partecipanti provenienti dai Paesi in via di sviluppo, quale contributo allo sviluppo di un dialogo tra le culture;
- sviluppare un'organizzazione interna basata sui principi della *learning organization*, che miri a valorizzare la capacità dell'individuo di apprendere dalle proprie esperienze;
- promuovere in tutta l'organizzazione la "cultura della Qualità", attribuendo ai propri clienti e al proprio personale un ruolo centrale nella definizione delle strategie e nei processi di miglioramento della U.O. Alta Formazione;
- perseguire l'ottimizzazione dei propri processi, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza;
- migliorare le competenze ed il coinvolgimento del proprio personale attraverso la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di Qualità attraverso la formazione, l'addestramento, ed una efficace comunicazione.

## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### ORARIO DI APERTURA

I locali della U.O. Alta Formazione sono accessibili dal lunedì al venerdì in orario continuato, dalle 8:00 alle 19:30 ed osservano i periodi di chiusura comunicati dalla Direzione Generale della Scuola.

### ORARIO RICEVIMENTO

La Segreteria Amministrativa segue il seguente orario di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00;
- lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 17:00;
- martedì e giovedì previo appuntamento da richiedere ad [altaformazione@santannapisa.it](mailto:altaformazione@santannapisa.it) o telefonicamente al n. 050 882 645.

La Segreteria, negli orari indicati, è contattabile anche telefonicamente al n. 050 882 645.

### INFORMAZIONI

Tutte le informazioni relative all'offerta formativa sono disponibili sul sito [www.santannapisa.it](http://www.santannapisa.it) alla sezione Alta Formazione

## ACCESSIBILITA' AI LOCALI

I locali della U.O. Alta Formazione sono accessibili dal lunedì al venerdì in orario continuato, dalle 8:00 alle 19:30.

Nei giorni di svolgimento dei Corsi di alta formazione/Master Universitario, l'allievo, regolarmente iscritto, ha diritto di libero accesso ai locali e alle attrezzature, previste per l'effettuazione del corso a cui è ammesso a partecipare.

È consentito l'utilizzo delle Aule informatiche secondo le modalità definite nello specifico Disciplinare, fatta eccezione per i giorni nei quali le Aule sono riservate a scopi didattici, di cui è dato avviso sulla porta dell'Aula stessa.

È presente un percorso esterno che collega la viabilità pubblica all'accesso all'edificio e un ascensore interno che garantisce

l'utilizzazione delle aule e dei laboratori anche da parte di coloro che presentano ridotte o impedito capacità motorie.



Aula 14

## CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE DIDATTICHE

La U.O. Alta Formazione dispone di n. 6 Aule Didattiche e n. 2 Laboratori informatici con le seguenti caratteristiche:

AULA/ LABORATORI INFORMATICI	UBICAZIONE	CAPIENZA	DOTAZIONE MINIMA	WIFI
AULA 3	Piano Rialzato	24	Videoproiettore, Lavagna a fogli mobili, Lavagna bianca, n. 1 PC Portatile	SI
AULA 4	Piano Primo	26	Videoproiettore, Lavagna a fogli mobili, Lavagna bianca, n. 1 PC Portatile	SI
AULA 5	Piano Primo	16	Videoproiettore, Lavagna a fogli mobili, Lavagna bianca, n. 1 PC Portatile	SI
AULA 6	Piano Primo	26	Videoproiettore, Lavagna a fogli mobili, Lavagna bianca, n. 1 PC Portatile	SI
AULA 7	Piano Secondo	26	Videoproiettore, Lavagna a fogli mobili, Lavagna bianca, n. 1 PC Portatile	SI
AULA 14	Piano Terra - Esterno	38	Videoproiettore, Lavagna a fogli mobili, Lavagna bianca, n. 1 PC Portatile	SI
LABORATORIO INFORMATICO 12/D	Piano Primo	8	PC Desktop, Stampante di rete	SI
LABORATORIO INFORMATICO 11/D	Piano Primo	10	PC Desktop, Stampante di rete	SI

---

## **MODALITA' DI ISCRIZIONE AI CORSI**

---

Per la partecipazione ai Corsi di alta formazione/Master Universitari i candidati sono tenuti a presentare domanda di ammissione esclusivamente online.

Le informazioni utili ai fini dell'iscrizione ad un Corso di alta formazione /Master Universitario sono riportate nei relativi bandi di concorso o Avvisi pubblicati sul sito istituzionale della Scuola all'indirizzo <http://www.santannapisa.it/it> > Alta Formazione.

---

## **MODALITA' DI PAGAMENTO ED EVENTUALE POLITICA DI RIMBORSO/RECESSO**

---

Il pagamento della quota di iscrizione ai Corsi è effettuato esclusivamente mediante bonifico bancario secondo la modalità e la tempistica indicata nei relativi Bandi di concorsi/Avvisi. Possono essere previste rateizzazioni del pagamento della quota di iscrizione che sono comunicate ai partecipanti al momento del perfezionamento della iscrizione.

Non sono, di norma, previsti rimborsi delle quote di iscrizione già versate a seguito di rinuncia da parte dei candidati ammessi alla frequenza al Corso prima del suo inizio; in caso di interruzione, qualunque sia la motivazione, sorge l'obbligo della regolarizzazione della quota di iscrizione dovuta fino al momento dell'interruzione del corso medesimo.

Nel caso di mancata attivazione del Corso, la Segreteria U.O. Alta Formazione provvede tempestivamente, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione necessaria, al rimborso della quota di iscrizione eventualmente versata.

---

## **MODALITA', TEMPISTICHE E VALIDITA' DI RILASCIO DELLE ATTESTAZIONI**

---

Ai sensi dell'art. 3 dello Statuto della Scuola Superiore Sant'Anna possono essere rilasciati a coloro che abbiano frequentato con regolarità e profitto il percorso formativo e abbiano rispettato gli obblighi previsti:

- diplomi Master Universitari di Primo o Secondo livello
- attestati di partecipazione con l'indicazione, ove ciò sia previsto, del numero dei Crediti Formativi Universitari (CFU) acquisiti

Il rilascio degli Attestati di partecipazione può avvenire dal giorno di conclusione del Corso o successivamente e comunque non oltre un mese dalla conclusione del medesimo.

Per i Master/Corsi che prevedono il riconoscimento di Crediti Formativi Universitari (CFU) il rilascio dei Diplomi/Attestati avviene, di norma, in data successiva allo svolgimento della prova di verifica finale e comunque non oltre un mese dalla data del decreto rettorale di approvazione del riconoscimento dei CFU acquisiti.

---

## **SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO/ORIENTAMENTO**

---

Non previsti

---

## **PREVENZIONE DEI DISSERVIZI**

---

Eventuali suggerimenti, reclami, segnalazioni in merito anche al mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della Qualità, possono essere presentati tramite

- modulo online reperibile all'indirizzo [www.santannapisa.it/reclami&suggerimenti.it](http://www.santannapisa.it/reclami&suggerimenti.it)
- posta elettronica [qualita@santannapisa.it](mailto:qualita@santannapisa.it)

Il Servizio Qualità si impegna a fornire, ove possibile, una risposta immediata al momento del ricevimento del reclamo o negli altri casi entro 10 giorni dal reclamo specificando le azioni adottate per la gestione/risoluzione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a termine.

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Titolare del trattamento: Scuola Superiore Sant'Anna, in persona del Rettore pro tempore, con sede in Pisa – Piazza Martiri della Libertà 33, [protocollo@sssup.legalmailpa.it](mailto:protocollo@sssup.legalmailpa.it), 050 883 111.

Responsabile interno del trattamento: Roberta Chiordi, Responsabile dell'Area Formazione post laurea, e-mail: [roberta.chiordi@santannapisa.it](mailto:roberta.chiordi@santannapisa.it).

I dati personali dei candidati ai corsi di alta formazione forniti al momento della iscrizione o da soggetti terzi (ad es. Aziende committenti, ecc.) saranno raccolti e trattati al fine di gestire le procedure amministrative relative allo status di Studente. La base giuridica è richiamata nell'articolo 6 sub b (rapporto giuridico tra l'utente e la scuola), c (interesse pubblico della scuola) ed e (adempimento degli obblighi giuridici) del Reg. UE. 679/2016.

Tali dati saranno trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e efficienza della Pubblica Amministrazione e archiviati nei sistemi ICT della scuola (ad es. piattaforma U-GOV, TITULUS), così come i documenti cartacei saranno conservati negli uffici della scuola.

Particolari categorie di dati di cui all'art. 9 del Regolamento UE 679/2016) che verranno comunicati saranno raccolti e archiviati al fine di consentire un accesso più efficiente alle attività e alle strutture della Scuola.

I dati saranno trattati, archiviati e comunicati in conformità con la legislazione europea e nazionale in materia (Reg. EU 679/2016 e D.Lgs. n. 196/2003) per l'intera durata del Corso e, per quanto riguarda i dati contabili per un massimo di 10 anni dopo.

Gli interessati possono esercitare in qualsiasi momento i propri diritti ai sensi degli artt. 11, 12, 15, 17, 18 e 20 del Reg. EU 679/2016 scrivendo all'indirizzo [privacy@santannapisa.it](mailto:privacy@santannapisa.it); inoltre, il Responsabile della protezione dati può essere contattato per tutte le questioni relative al trattamento e all'esercizio dei diritti: [dpo@santannapisa.it](mailto:dpo@santannapisa.it).

Qualora l'interessato ritenga che i suoi diritti siano stati violati dal titolare e/o da un terzo, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità per la protezione dei dati personali e/o ad altra autorità di controllo competente in forza del Regolamento.



**Sant'Anna**  
Scuola Universitaria Superiore Pisa

U.O. Alta Formazione - Via Cardinale Maffi, 27 – 56126 Pisa (Italy)  
Tel. +39 050 882 611 – Fax + 39 050 882 633  
e-mail: [altaformazione@santannapisa.it](mailto:altaformazione@santannapisa.it) – sito: [www.santannapisa.it](http://www.santannapisa.it)  
PEC: [protocollo@sssup.legalmailpa.it](mailto:protocollo@sssup.legalmailpa.it)