



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

Carta dei servizi Tirocini Curricolari

Università di Verona

Versione 1.2 del 01.10.2019



Sommario

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STAGE E TIROCINI	3
1. <i>I VALORI CHE CI GUIDANO</i>	3
2. <i>COME SIAMO ORGANIZZATI</i>	3
2.1. Staff	3
2.2. Comunicazione e trasparenza	4
2.3. Accessibilità	4
3. <i>DESTINATARI</i>	4
SERVIZI	4
<i>SERVIZI AGLI STUDENTI - TIROCINI CURRICULARI</i>	4
1. Gestione dei tirocini on line	5
1.1 Banca dati aziende	5
1.2 Opportunità	5
1.3 Gestione tirocinio	5
1.4 Informazioni in area intranet MyUnivr	5
2. Supporto personale e consulenza	6
2.1 Front Office	6
2.2 Consulenza da remoto	6
2.3 Ricevimento personalizzato	6
3. Servizi per tirocini all'estero	6
3.1 Banca dati Aziende	7
3.2 Supporto per attivazione dello stage all'estero	7
3.3 Gestione tirocini Programma Erasmus+ per tirocinio	7
3.4 Gestione tirocini Programma MAECI MIUR Fondazione CRUI	7
4. Tirocini delle Professioni Sanitarie	8
4.1 Servizi amministrativi per la gestione dei tirocini delle Professioni Sanitarie	8
<i>SERVIZI AI FUTURI STUDENTI – PERCORSI DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO (PCTO)</i>	9
1. Coordinamento percorsi di Alternanza Scuola – Lavoro	9
1.1 Comunicazione e informazione	9
1.2 Materiali e modulistica	9
1.3 Consulenza	9
QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
1. <i>NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>	9
2. <i>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</i>	10
2.1 <i>Gestione dei reclami e dei suggerimenti</i>	10



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STAGE E TIROCINI

Indirizzo

Università di Verona
Via San Francesco, 22
37122 Verona

Telefono

+39 045802 8787
+39 045802 8036
+39 045802 8184
+39 045802 8145
+39 045802 8287

e-mail

ufficio.stage@ateneo.univr.it

Orari

Sportello I livello:

- da lunedì a mercoledì
orario 10.00-13.00
- giovedì orario 14.00 -
16.00

Sportello II livello:

- mercoledì e giovedì
orario 10.00-13.00

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

L'Ateneo promuove e agevola lo svolgimento del tirocinio curriculare quale strumento formativo e di orientamento.

Il tirocinio consente la maturazione di crediti formativi utili e/o necessari al conseguimento del titolo finale e permette di applicare in un contesto operativo le conoscenze acquisite. L'esperienza pratica consente di affinare e modulare comportamenti e atteggiamenti, calandoli in un contesto lavorativo organizzato e profondamente diverso dall'ambiente universitario.

Il tirocinio è infine un momento di verifica di inclinazioni e aspettative, che ha anche l'obiettivo di confermare o re-indirizzare per tempo le scelte rispetto al percorso professionale da intraprendere.

In quest'ottica, il [Servizio Stage e Tirocini](#) supporta l'attivazione dei tirocini curriculari.

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il [Servizio](#), fa capo alla [Direzione Didattica e Servizi agli Studenti](#), e ha l'obiettivo di:

- supportare lo studente nella ricerca del tirocinio più in linea rispetto agli obiettivi formativi del corso di studi, anche in considerazione di specifiche situazioni;
- supportare lo studente che ha individuato il tirocinio tra quelli proposti dal Servizio nell'espletamento dei passaggi amministrativi necessari per l'avvio e la gestione dell'esperienza;
- supportare lo studente che per specifiche esigenze di residenza o specifiche situazioni personali, ha individuato autonomamente la struttura all'interno della quale effettuare l'esperienza, nell'espletamento dei passaggi amministrativi necessari per l'avvio e la gestione del tirocinio.

Il Servizio collabora con il Delegato del Rettore all'orientamento e alle strategie occupazionali, i docenti, le segreterie didattiche, i Servizi per il job placement, la mobilità internazionale, il diritto allo studio e l'inclusione e l'accessibilità, nonché con le aziende e gli enti ospitanti.

2.1. Staff

Responsabile

Laura Bertani

Personale

Michela Corsi
Maurizio Gange
Lorena Micheloni
Annalisa Rebonato
Carla Trevisi



2.2. Comunicazione e trasparenza

La pagina del sito dedicata al [Servizio](#) contiene le informazioni utili per l'accesso e la fruizione dei servizi ed è tenuta quotidianamente aggiornata. Qui sono reperibili tutte le normative di riferimento, nonché le procedure di attivazione delle esperienze di tirocinio e le modalità di riconoscimento dei crediti formativi maturati, i modelli dei documenti da utilizzare per l'attivazione delle esperienze e le FAQ.

Le principali pagine web del Servizio Stage e Tirocini sono consultabili anche su mobile, scaricando la App "UNIVR" dall'App Store Apple oppure da Google Play Store. Le informazioni rilevanti vengono inserite inoltre nella pagina Facebook "[Stage, Placement e opportunità](#)", nella bacheca della piattaforma [Esse3](#), e comunicate alle segreterie didattiche dei corsi di studio.

2.3. Accessibilità

Sede

Il front office è situato presso il I piano del Chiostro San Francesco (via S. Francesco n. 22, stanza 1.45).

L'accesso si effettua dalla scala B del Chiostro San Francesco. Per coloro che avessero bisogno dell'ascensore, l'accesso è garantito dal lunedì al giovedì dalle 10 alle 13 contattando l'Ufficio Orientamento (piano terra del Chiostro San Francesco) e il giovedì pomeriggio dalle 14 alle 16 chiamando il numero dedicato 045 8028145.

Gli uffici sono situati presso il I piano del Chiostro San Francesco (stanze 1.36, 1.37, 1.43)

Contatti

telefono +39 045802 8787 - 8036 - 8184 - 8145 - 8287

e-mail ufficio.stage@ateneo.univr.it

Orari di apertura al pubblico

- Front office di I livello con tutor per consegna progetti formativi:
 - da lunedì a mercoledì dalle 10 alle 13
 - giovedì dalle 14 alle 16
- Front office di II livello con operatore strutturato per informazioni e consulenza:
 - mercoledì e giovedì dalle 10 alle 13.

3. DESTINATARI

I destinatari dei servizi descritti nella presente Carta sono le studentesse e gli studenti iscritte/i a corsi di studio, master, dottorati di ricerca che intendono effettuare uno stage/tirocinio curriculare durante il percorso di studi con esclusione dei tirocini dei corsi di studio magistrali a ciclo unico in Medicina e Chirurgia e Odontoiatria e Protesi Dentaria, le future studentesse e i futuri studenti.

SERVIZI

SERVIZI AGLI STUDENTI - TIROCINI CURRICULARI

È possibile effettuare il tirocinio curriculare perché previsto come obbligatorio dal corso di studi oppure perché, pur non prevedendo il corso



l'obbligatorietà di effettuare l'esperienza, si intende comunque usufruire dello strumento, quale opportunità di arricchimento curriculare, personale e orientamento professionale, in vista del successivo inserimento nel mondo del lavoro.

1. Gestione dei tirocini on line

La gestione dei tirocini avviene attraverso l'apposito spazio su web all'interno dei servizi di carriera studente [Esse3](#) tramite il quale è gestito l'iter di attivazione del tirocinio, dalla ricerca dell'azienda, all'avvio dell'esperienza, fino alla registrazione dei crediti formativi maturati all'interno della carriera universitaria.

Tale strumento permette di effettuare la ricerca tra opportunità di tirocinio già presenti e di candidarsi direttamente per le diverse posizioni disponibili. Consente inoltre di attivare il tirocinio anche in aziende non presenti nel portale e individuate autonomamente dallo studente attraverso un semplice e veloce sistema di accreditamento.

Il sistema fornisce i modelli dei documenti necessari all'attivazione dei tirocini.

Si accede al servizio attraverso la pagina dei servizi on line per studenti [MyUnivr](#), nella sezione Tirocini e Stage.

1.1 Banca dati aziende

Nella sezione "aziende" sono presenti tutte le aziende, gli enti e le strutture ospitanti già accreditati presso l'Ateneo. È possibile effettuare ricerche mirate delle aziende per nome, per tipologia e settore.

Se l'azienda individuata ha un'opportunità attiva al momento della ricerca, questa è visualizzabile nella pagina di presentazione aziendale.

1.2 Opportunità

In questa sezione sono visibili le opportunità di tirocinio attive al momento della ricerca; ciascuna opportunità è descritta nei requisiti di accesso, nei contenuti, nei tempi e modalità di svolgimento e negli obiettivi formativi. È possibile candidarsi direttamente per la posizione allegando un curriculum vitae ed eventuale altra documentazione richiesta dall'azienda. La candidatura viene trasmessa direttamente al referente aziendale che procederà alla selezione degli aspiranti candidati.

1.3 Gestione tirocinio

In questa sezione è possibile visualizzare lo storico delle candidature confermate e degli stage attivati in una visione globale e aggiornata rispetto allo svolgimento del tirocinio.

È inoltre disponibile la documentazione personale di attivazione, gestione e riconoscimento finale del tirocinio; in particolare sono presenti il progetto formativo, eventuali comunicazioni di variazione di periodo e orario intervenute, il foglio presenze compilato durante il tirocinio, i questionari di valutazione finali.

1.4 Informazioni in area intranet MyUnivr

Nella sezione dedicata dell'Intranet è possibile:

- consultare le normative nazionali di riferimento, eventuali aggiornamenti e specifiche normative regionali per l'attivazione dei tirocini curricolari;



- reperire i modelli di progetto formativo, di convenzione di tirocinio, di foglio presenze;
- prendere visione delle procedure sintetiche di attivazione del tirocinio e dei manuali operativi completi che illustrano le operazioni da effettuare per la gestione delle esperienze;
- trovare le risposte alle domande più ricorrenti legate alle procedure di attivazione e gestione del tirocinio.

2. Supporto personale e consulenza

I servizi di supporto personale prevedono sia un momento orientativo e di consulenza per indirizzare lo studente alla scelta del tirocinio più in linea rispetto agli obiettivi formativi del corso di studio, sia un momento di accompagnamento a supporto dell'espletamento delle operazioni amministrative necessarie per effettuare la corretta attivazione del tirocinio.

2.1 Front Office

Il front office è articolato su due livelli per incontrare meglio le esigenze degli utenti:

- front office di primo livello pensato per la consegna del progetto formativo, dedicato agli studenti che hanno già definito il periodo di svolgimento del tirocinio, i contenuti e le modalità operative di svolgimento dell'esperienza e che sono in possesso di un progetto formativo da avviare.

In questa sede vengono fornite quindi tutte le indicazioni per la gestione delle variazioni del tirocinio in itinere e per le pratiche di conclusione.

- front office di secondo livello di tipo informativo e di consulenza, rivolto agli studenti che devono ricevere supporto orientativo per la ricerca del tirocinio e la definizione del progetto e acquisire le informazioni generali per avviare l'esperienza. In questa sede vengono inoltre fornite indicazioni specifiche per la gestione del tirocinio in itinere, viene fornito supporto alla fase di chiusura delle esperienze e riconoscimento crediti.

2.2 Consulenza da remoto

Gli operatori sono disponibili in back office per la consulenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 per dare supporto in tutte le fasi di attivazione del tirocinio.

Le richieste di consulenza pervenute tramite mail vengono evase quotidianamente rispettando l'ordine cronologico di ricezione.

2.3 Ricevimento personalizzato

In specifiche situazioni che richiedono una particolare attenzione e sensibilità rispetto ai contenuti della conversazione, è sempre possibile organizzare un incontro per una consulenza individualizzata al fine di garantire la necessaria riservatezza.

3. Servizi per tirocini all'estero

Il tirocinio all'estero permette la maturazione di un'esperienza in un ambiente diverso da quello consueto, abitua all'impiego corrente della



lingua straniera in un contesto lavorativo, consente di acquisire una migliore comprensione della cultura socio - economica del Paese ospitante e di sviluppare specifiche competenze professionali.

Lo stage all'estero inoltre favorisce l'interiorizzazione di nuove culture per ampliare gli orizzonti personali e professionali.

La valenza di maturazione professionale, oltre che umana dell'esperienza di stage all'estero è ormai ampiamente riconosciuta sia in ambito accademico che aziendale e sociale.

3.1 Banca dati Aziende

Il servizio fornisce supporto per l'individuazione dell'ente/azienda in cui effettuare l'esperienza mettendo a disposizione la banca dati delle strutture che già collaborano con l'Ateneo.

3.2 Supporto per attivazione dello stage all'estero

Al fine di sviluppare la motivazione e di promuovere e sviluppare le proprie capacità autoimprenditoriali, lo studente può individuare anche autonomamente l'azienda all'estero all'interno della quale effettuare il tirocinio.

Il servizio supporta e guida lo studente nella predisposizione della documentazione necessaria per la corretta attivazione delle esperienze.

3.3 Gestione tirocini Programma Erasmus+ per tirocinio

Il programma offre la possibilità di effettuare un tirocinio all'estero in aziende/enti con sede all'interno dell'Unione Europea; è prevista l'assegnazione di borse di studio a sostegno delle spese di mobilità.

Il bando del Programma viene predisposto dalla mobilità internazionale che cura la gestione amministrativa e contabile delle borse di studio.

Il servizio cura l'attivazione amministrativa dei tirocini e le procedure di riconoscimento CFU assistendo le studentesse e gli studenti assegnatari, prima, durante e al termine del periodo di mobilità all'estero.

3.4 Gestione tirocini Programma MAECI MIUR Fondazione CRUI

Il Programma permette agli studenti iscritti a Corsi di laurea magistrale e magistrale a ciclo unico di partecipare alla selezione per lo svolgimento di un tirocinio curriculare della durata di 3 mesi presso uffici all'estero del MAECI - Ministero Affari Esteri e Cooperazione Internazionale: Ambasciate, Rappresentanze permanenti presso le OO.II., Consolati, Istituti italiani di Cultura.

Ogni anno vengono pubblicati 3 bandi; l'ateneo effettua la preselezione dei candidati sulla base dei requisiti stabiliti dalla Fondazione CRUI e dal MAECI e trasmette alla Fondazione le sole candidature idonee che partecipano alla selezione nazionale. I vincitori sono impegnati nella realizzazione di ricerche, studi, analisi ed elaborazione di dati utili all'approfondimento dei dossier trattati da ciascuna Sede ospitante e nell'organizzazione di eventi ed assistere il personale del MAECI nelle attività di proiezione esterna.



Il programma prevede un rimborso spese minimo di 300 euro mensili, erogati dall'Ateneo per tutti i vincitori.

4. Tirocini delle Professioni Sanitarie

I tirocini curriculari del corso di studio delle Professioni sanitarie non vengono gestiti mediante lo spazio su web all'interno dei servizi di carriera studente Esse3.

Per la realizzazione di questa tipologia di esperienze lo studente si riferisce prevalentemente al coordinatore di tirocinio; la supervisione dello studente è garantita da un sistema di tutorato articolato su 2 o 3 livelli e, di norma, assunto da operatori dello stesso profilo professionale degli studenti:

- Tutor professionale con competenze avanzate sia pedagogiche che professionali; collabora all'organizzazione e gestione dei tirocini, alla progettazione e conduzione di laboratori di formazione professionale. Seleziona le opportunità formative, integra l'esperienza pratica con la teoria appresa, presidia in particolare le prime fasi di apprendimento di un intervento o di una competenza. Si occupa dei processi di apprendimento degli studenti in difficoltà, facilita i processi di valutazione dell'apprendimento in tirocinio e tiene i rapporti con le sedi di tirocinio.

I Tutor Professionali sono scelti in accordo con le strutture sanitarie presso cui si svolge l'attività formativa e assegnati con incarichi triennali.

- Guida di Tirocinio/tutor clinico è l'operatore che guida lo studente nella sede di tirocinio mentre svolge l'attività pratica.

E' garante della sicurezza dello studente e degli utenti, vigila affinché gli utenti ricevano una prestazione di qualità anche quando essa venga delegata agli studenti, si assicura che gli stessi siano informati e diano il loro consenso ad essere assistiti da uno studente.

4.1 Servizi amministrativi per la gestione dei tirocini delle Professioni Sanitarie

- *Accreditamento aziende/enti ospitanti*: il servizio riceve le richieste di accreditamento delle aziende/enti che si rendono disponibili ad ospitare in tirocinio studenti afferenti a corsi di studio delle professioni sanitarie e le trasmette alla Scuola di Medicina per una valutazione di idoneità strutturale/ funzionale in relazione agli specifici obiettivi del corso di studio di interesse.
- *convenzione di tirocinio*: una volta ottenuto l'accREDITAMENTO da parte della Scuola di Medicina il servizio comunica l'esito dell'istanza all'azienda/ ente richiedente e al coordinatore e invita alla stipula della convenzione di tirocinio, curando tutti gli aspetti legati alla contrattazione e definizione del testo con la sede ospitante, se difforme dal modello adottato dall'ateneo.
- *progetti formativi degli studenti*: una volta stipulata la convenzione di tirocinio il servizio riceve i progetti formativi individuali dai coordinatori dei diversi corsi e procede alla attivazione dei tirocini trasmettendoli alle sedi ospitanti e agli enti ispettivi per gli eventuali controlli.



SERVIZI AI FUTURI STUDENTI – Percorsi di Alternanza Scuola Lavoro (PCTO)

1. Coordinamento percorsi di Alternanza Scuola – Lavoro

L'alternanza scuola lavoro - ora PCTO percorsi per le competenze trasversali e di orientamento - è una modalità didattica innovativa che, attraverso l'esperienza pratica, aiuta gli studenti della scuola superiore a consolidare le conoscenze teoriche acquisite testandole sul campo. Nell'ottica di arricchire la formazione e di orientare meglio gli studi, le strutture e dipartimenti dell'Ateneo sono disponibili ad accogliere studenti per sviluppare percorsi da progettare con le scuole di provenienza in relazione alle specifiche esigenze formative. In particolare il servizio opera una azione di coordinamento rispetto alle strutture dell'Ateneo che si rendono disponibili ad accogliere gli studenti nell'ambito dei percorsi.

1.1 Comunicazione e informazione

All'inizio di ogni anno accademico/scolastico il servizio, con nota del Delegato del Rettore raccoglie la disponibilità delle strutture dell'Ateneo (Dipartimenti, Direzioni...) ad ospitare studenti nell'ambito dei percorsi, chiedendo di voler individuare un referente amministrativo e un referente specifico per la definizione dei contenuti del progetto al fine di agevolare i contatti con la scuola superiore.

Alla fine di ciascun anno accademico/ scolastico il servizio chiede alle medesime strutture dell'Ateneo un riscontro rispetto ai percorsi offerti e al numero di esperienze effettivamente attivate.

1.2 Materiali e modulistica

Ogni anno il servizio aggiorna la [pagina web](#) che contiene le informazioni relative alla sedi ospitanti disponibili con i relativi contatti, i riferimenti normativi e i modelli dei documenti da utilizzare per la corretta attivazione di percorsi.

1.3 Consulenza

Il servizio è costantemente a disposizione delle strutture periferiche per una consulenza amministrativa nella definizione dei passaggi da effettuare per la corretta attivazione dei percorsi.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono stati individuati al fine del miglioramento dei servizi per gli studenti, con riferimento alle dimensioni di accessibilità, tempestività ed efficacia.

Rispetto alla dimensione dell'accessibilità, si segnala che la continuità del servizio è garantita attraverso:

- il front-office su 2 livelli, operativo per complessive n. 17 ore settimanali



- n. 11 h settimanali di front office di I livello
- n. 6 h settimanali di front office di II livello
- il supporto telefonico da lunedì a venerdì dalle 10 alle 13 per complessive n. 15 ore settimanali. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale ed è reperibile su 5 linee.

Per quanto concerne la tempestività del servizio, lo standard di riferimento è rappresentato dai tempi medi di attesa per l'accesso al front office, dai tempi di evasione del servizio e dal numero di utenti:

- tempi medi di attesa front office: circa 20 minuti
- tempi medi di evasione servizio: circa 4 minuti
- numero medio di utenti per anno solare: 7200 utenti

L'efficacia dei servizi proposti è misurata attraverso la rilevazione di dati presenti nel questionario [Good Practices](#) somministrato agli studenti, cui risultati vengono pubblicati ogni anno sul portale di Ateneo.

2. *MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI*

Sulla base del monitoraggio dei risultati degli standard di qualità, si provvede annualmente alla conferma oppure all'aggiornamento degli stessi.

La tempestività nell'accesso ai servizi di front office è monitorata mediante l'apposita funzionalità di elaborazione statistiche presente nel programma ARGO (tagliacode); le statistiche vengono rilevate rispetto ai tempi medi di attesa per l'accesso al front office, ai tempi medi di evasione del servizio, al numero di utenti serviti.

2.1 Gestione dei reclami e dei suggerimenti

I reclami e i suggerimenti per il miglioramento del servizio di Ateneo, possono essere inoltrati dalla casella email istituzionale dello studente in forma scritta all'indirizzo ufficio.stage@ateneo.univr.it indicando nome e cognome, la matricola ed eventualmente uno specifico recapito telefonico, se diverso da quello presente nel sistema gestione carriere dell'Ateneo.

Sarà cura del Servizio tenere aggiornato l'utente sullo stato di avanzamento della richiesta e fornire una risposta a conclusione e risoluzione della stessa, entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione, indicando, se necessario, le modalità di risoluzione del problema, ovvero chiarimenti/aggiornamenti circa le ragioni del permanere della situazione.

Verrà in ogni caso effettuata una valutazione in merito all'effettiva fondatezza del reclamo, per risalire alla reale esistenza di motivi di non conformità. Qualora il reclamo non risultasse fondato, sarà data evidenza a chi ha esposto il reclamo stesso, del fatto che le condizioni di conformità del servizio sono state rispettate.

Le informazioni raccolte tramite la procedura di gestione dei reclami e delle segnalazioni saranno in ogni caso utilizzate per migliorare il servizio erogato.

Non sono al momento individuati gli standard di qualità e sistemi di monitoraggio rispetto ai percorsi di Alternanza Scuola lavoro.