



CARTA DEI SERVIZI 2026

**UNITÀ DI STAFF QUALITÀ  
DELL'AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DEI  
PROCESSI, DELL'UNITÀ DI COORDINAMENTO  
STRATEGICO DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL  
LAVORO, TUTELA DEI DATI PERSONALI E  
QUALITÀ DEI PROCESSI**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



**Implementazione e aggiornamento del Sistema Gestione  
Qualità (SGQ) ISO d'Ateneo**

<b>Descrizione</b>	L'Unità di Staff svolge le attività di mantenimento e implementazione del Sistema Gestione Qualità ISO9001, fornendo supporto ai responsabili delle Strutture dell'Amministrazione centrale, ai responsabili di Dipartimento e ai referenti qualità.
<b>Destinatari</b>	Responsabili di Struttura, di Dipartimento e Referenti qualità ISO
<b>Modalità di erogazione</b>	Le strutture interessate ricevono le comunicazioni riferite al Programma annuale ISO, le indicazioni riguardanti le attività da effettuare nelle diverse fasi di sviluppo del Sistema, nonché il supporto per il corretto svolgimento delle stesse attività. La documentazione del SGQ è disponibile all'interno del Dataserver ISO9001, nelle cartelle dedicate.
<b>Contatti</b>	<b>Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'</b> - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: <a href="mailto:iso9001@unimi.it">iso9001@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<b>Pagina informativa:</b> <a href="http://work.unimi.it/servizi/125996.htm">work.unimi.it/servizi/125996.htm</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (Dataserver ISO9001, PEO, Microsoft Teams) <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo massimo di erogazione della prestazione <b>Unità di misura:</b> Numero massimo di giorni per fornire riscontro alle richieste delle Strutture <b>Valore programmato:</b> 3  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Modalità di diffusione delle informazioni <b>Unità di misura:</b> Invio di una mail per l'avvio di ogni Fase del Programma SGQ ISO e aggiornamento tempestivo della pagina web dedicata al servizio

---

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Percentuale annuale di riscontri alle richieste di supporto dei referenti qualità

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di personale dedicato

**Valore programmato:**

5

---

***Supporto ai Direttori dell'esecuzione dei contratti***

---

***Descrizione***

Supporto ai Direttori dell'esecuzione dei contratti di servizi e forniture di importo pari o superiore a € 40.000 nello svolgimento dell'attività di presidio dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali da questi assolta ai sensi del Codice degli appalti pubblici. Implementazione e gestione dell'applicativo di supporto UniDEC.

---

***Destinatari***

Direttori dell'esecuzione dei contratti

---

***Modalità di erogazione***

A seguito dell'aggiudicazione della procedura di gara, in un apposito incontro Teams, il DEC riceve indicazioni sulle funzionalità della piattaforma UniDEC.

---

---

Gli adempimenti, le scadenze contrattuali e la documentazione necessaria sono inseriti all'interno della piattaforma e resi disponibili al Dec per agevolare la funzione tecnica.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Ufficio fornisce supporto giuridico-amministrativo al DEC nell'assolvimento dei compiti demandati e nella gestione dell'eventuale pre-contenzioso.

---

**Contatti**

**Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'** - Responsabile dell'Ufficio  
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano  
PEO: [qualita.processi@unimi.it](mailto:qualita.processi@unimi.it)

---

**Link utili**

[work.unimi.it/servizi/122804.htm](http://work.unimi.it/servizi/122804.htm)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (piattaforma UniDEC, PEO, Microsoft Teams)

**Valore programmato:**

3

**Indicatore:**

Disponibilità di modulistica

**Unità di misura:**

Disponibilità di istruzioni operative per l'utilizzo della piattaforma UniDEC

**Valore programmato:**

Sì

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

Numero medio di giorni lavorativi necessari per la presa in carico della richiesta di supporto

**Valore programmato:**

≤ 3

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Modalità di diffusione delle informazioni

**Unità di misura:**

Indicazione al Dec del referente di ufficio per ciascun contratto

**Valore programmato:**

Sì

---

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero annuo di contratti gestiti con la Piattaforma e supporto ai rispettivi Dec in rapporto al numero di contratti avviati

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

**Valore programmato:**

5

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di personale impegnato

**Valore programmato:**

5

---

**Supporto al RUP dei contratti di servizi e forniture**

---

**Descrizione**

Supporto al RUP dei contratti di servizi e forniture di importo uguale o superiore a € 40.000 nelle attività connesse alla fase di esecuzione e nell'assolvimento degli obblighi informativi all'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) e nell'attuazione del Regolamento per l'attribuzione degli incentivi alle funzioni tecniche di cui all'art. 45 del d.lgs. n. 36/2023.

---

**Destinatari**

RUP dei contratti di servizi e forniture

---

**Modalità di erogazione**

L'Ufficio fornisce al RUP supporto giuridico-amministrativo nell'assolvimento dei rispettivi compiti connessi alla Fase di esecuzione, nonché apposite istruzioni operative, nell'espletamento degli adempimenti necessari finalizzati ad assolvere agli obblighi informativi previsti dal Codice degli appalti. Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Ufficio fornisce supporto giuridico-amministrativo al RUP nell'assolvimento dei compiti demandati e nella gestione dell'eventuale pre-contenzioso.

---

**Contatti**

**Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'** - Responsabile dell'Ufficio  
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano  
PEO: [qualita.processi@unimi.it](mailto:qualita.processi@unimi.it)

---

**Link utili**

[unimi.ubuy.cineca.it/launcher/#/page/home-page](https://unimi.ubuy.cineca.it/launcher/#/page/home-page)  
[unimi.ubuy.cineca.it/VigilanzaComunicazioni](https://unimi.ubuy.cineca.it/VigilanzaComunicazioni)  
[simog.anticorruzione.it/AVCP-SimogWeb](https://simog.anticorruzione.it/AVCP-SimogWeb)  
[funzioni tecniche \(art. 45 D. Lgs.36/2023\)](#)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (PEO, Microsoft Teams)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

Numero medio di giorni lavorativi necessari per fornire riscontro alle richieste di supporto

**Valore programmato:**

≤ 3

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di RUP ai quali si fornisce supporto rispetto al totale dei contratti presi in carico annualmente

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

---

**Unità di misura:**  
Numero di personale impegnato  
**Valore programmato:**  
5

---

### ***Revisione e aggiornamento della Carta dei Servizi di UniMI***

---

***Descrizione***

Supporto alle strutture dell'Ateneo nello svolgimento delle attività di revisione e aggiornamento della Carta dei Servizi dell'Ateneo e Pubblicazione delle modifiche segnalate.

***Destinatari***

Responsabili di struttura e Referenti della Carta dei Servizi.  
Utenti dei servizi presenti nella Carta dei Servizi di UniMI.

***Modalità di erogazione***

L'Ufficio avvia le attività di revisione ordinaria della Carta dei Servizi, mediante l'invio alle Strutture dell'Ateneo di apposita comunicazione al termine di ciascun anno solare.  
Evade, inoltre, le richieste di aggiornamento straordinario che le Strutture inoltrano in qualsiasi momento dell'anno.  
Le attività di revisione ordinaria vengono effettuate mediante UnimiBox, dove le strutture accedono al file modificabile della Carta.

***Contatti***

**Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi'** - Responsabile dell'Ufficio  
Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano  
PEO: [qualita.processi@unimi.it](mailto:qualita.processi@unimi.it)

***Link utili***

[unimi.it/it/ateneo/carta-dei-servizi](http://unimi.it/it/ateneo/carta-dei-servizi)

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (PEO, Microsoft Teams, UnimiBox)

**Valore programmato:**

3

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuale di aggiornamenti ordinari della Carta dei Servizi di Ateneo

**Valore programmato:**

1

---

---

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

Numero massimo di giorni necessari per dare un riscontro dalla data di ricezione della richiesta di aggiornamento straordinario della Carta

**Valore programmato:**

3

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

**Unità di misura:**

Aggiornamento della pagina web dedicata alla Carta dei Servizi ad ogni modifica effettuata

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero annuale di email riscontrate rispetto al totale delle email ricevute

**Valore programmato:**

100%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al numero totale di giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di personale impegnato

**Valore programmato:**

5