

Obiettivo: Nuovo modello di ripartizione delle risorse per il funzionamento ordinario delle strutture e dei servizi didattici

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Tutti gli stakeholder interni	SMM_1: Assumere e comunicare all'utenza adeguati standard dei servizi erogati	"L'Amministrazione intende dotarsi di un sistema strutturato di gestione per la qualità dei processi amministrativi e gestionali"	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo entro il triennio	Rettore, Prorettore alla didattica, Prorettore ai servizi agli studenti e DG	Favorire processi di allocazione delle risorse coerenti con le strategie di Ateneo, condivisi e trasparenti	Presentazione di una proposta di un nuovo modello di ripartizione delle risorse per il funzionamento ordinario delle strutture e dei servizi didattici ai Prorettori e al DG di riferimento, per la relativa condivisione	Marzo
						Condivisione del modello con il Rettore	Aprile
						Definizione di una proposta definitiva da presentare al C. di A. e al Senato accademico per l'approvazione	Luglio
						Applicazione del nuovo modello a partire dal bilancio di previsione 2012	Settembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Manuali applicativi del regolamento di amministrazione (Manuale di contabilità e di controllo di gestione)

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
PTA dell'Amministrazione centrale e dei Dipartimenti	SAMM_1_AQ: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	"L'amministrazione intende dotarsi di un sistema strutturato di gestione per la qualità dei processi amministrativi e gestionali"	Adozione della Carta dei servizi di Ateneo entro il triennio	Direzioni amministrative dell'Ateneo	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi attraverso la definizione di regole operative chiare e condivise	Predisposizione della bozza dei 2 manuali applicativi del Regolamento di amministrazione	Luglio
						Presentazione e condivisione della proposta dei 2 manuali applicativi del Regolamento di amministrazione con il DG e con le strutture dell'amministrazione centrale	Settembre
						Definizione di una proposta definitiva da presentare al C. di A. per l'approvazione	Ottobre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Integrazione del cruscotto direzionale con le banche dati degli applicativi di contabilità e definizione della griglia di indicatori economici

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Organi di governo dell'Ateneo	SAMM_1_AQ: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	"L'amministrazione intende dotarsi di un sistema strutturato di gestione per la qualità dei processi amministrativi e gestionali"	Adozione della Carta dei servizi di Ateneo entro il triennio	Direzioni Amministrative	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi decisionali	Redazione del documento di progetto e indicatori	Entro Settembre
						Integrazione delle banche dati	Entro dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: analisi e predisposizione della documentazione di gara inerente alla selezione mediante procedura di evidenza pubblica dell'advisor contabile ai fini del supporto per la verifica della sostenibilità economico finanziaria relativa alla realizzazione del Campus in area Mind

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Tutti gli stakeholder interni e esterni	SMM_1_AQ: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	"L'amministrazione intende dotarsi di un sistema strutturato di gestione per la qualità dei processi amministrativi e gestionali"	Adozione della Carta dei servizi di Ateneo entro il triennio	DG e Direzioni Amministrative	Garantire all'Ateneo la sostenibilità economica nel tempo di questo rilevante progetto d'investimento	Redazione del capitolato	Marzo
						Selezione del fornitore	Giugno
						Analisi	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	Definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Contabilità, Bilancio Generale e Programmazione Finanziaria, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi	Febbraio
						Pubblicazione sul sito della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Potenziamento quali-quantitativo dei posti letto a disposizione degli studenti

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Studenti	DID_4: Potenziare il diritto allo studio nelle sue diverse forme		"Disponibilità di un maggiore numero di posti letto per studenti [...]. Possibilità di consentire a studenti provenienti da altre Regioni o Nazioni di accedervi a prescindere dalle condizioni economiche delle famiglie di provenienza"	N. posti letto a disposizione degli studenti: + 30%. Spazi bibliotecari interessati da progetti di riqualificazione: almeno 300 posti interessati da interventi di riqualificazione	MIUR, Prorettore alla programmazione e all'organizzazione dei servizi per la didattica, gli studenti e il personale. Direzione Centrale acquisti	Aumentare il grado di fruizione quali-quantitativa dei posti letto a disposizione degli studenti	Presentazione progetto esecutivo al MIUR per la ristrutturazione della Residenza Santa Sofia	Gennaio
							Pubblicazione del bando per appalto lavori per la ristrutturazione della Residenza Santa Sofia	Giugno
							Nomina della Commissione tecnica giudicatrice	Settembre
							Predisposizione dello studio di fattibilità tecnica ed economica per ristrutturazione futura residenza di Via Attendolo Sforza 8	Settembre
							Approvazione dello studio di fattibilità e dell'appalto di progettazione da parte del C. di A.	Ottobre
							Pubblicazione bando per l'affidamento della progettazione dell'opera	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Trasferimento Dipartimento Beni culturali in città studi

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Studenti, docenti, PTA	DID_4: Potenziare il diritto allo studio nelle sue diverse forme	L'Ateneo ha la responsabilità di mantenere un livello di Servizi che garantisca agli studenti la possibilità di svolgere il loro percorso formativo nelle condizioni più adeguate ad un proficuo apprendimento. Assumono perciò una rilevanza strategica i Servizi dedicati [...] ai servizi bibliotecari, all'adeguatezza delle aule e delle infrastrutture per la didattica e la ricerca [...]	Spazi bibliotecari interessati da progetti di riqualificazione: almeno 300 posti interessati da interventi di riqualificazione	Direzione Centrale acquisti	Migliorare il servizio agli studenti mediante il trasferimento del Dipartimento Beni culturali, della relativa biblioteca e del centro Apice da Via Noto a Via Celoria 10	<p>Publicazione bando per l'affidamento della progettazione della ristrutturazione e riqualificazione del complesso edilizio di Via Celoria 10</p> <p>Aggiudicazione appalto progettazione</p>	<p>Giugno</p> <p>Dicembre</p>

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Accorpamento n. 4 aree biblioteca mantenendo la sede di Via Festa del Perdono

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Studenti, docenti, PTA, Utenti esterni	DID_4: Potenziare il diritto allo studio nelle sue diverse forme	"Riqualificazione degli spazi delle biblioteche che devono differenziarsi per soddisfare nuovi bisogni". "Le biblioteche dovranno offrire soluzioni funzionali allo studio di gruppo e alle forme collaborative di apprendimento". "Si intende offrire spazi [...] migliorati anche nell'accessibilità".	Spazi bibliotecari interessati da progetti di riqualificazione: almeno 300 posti interessati da interventi di riqualificazione	Direzione Centrale acquisti. Direzione Coordinamento biblioteche	Migliorare il servizio agli utenti mediante l'accorpamento di n. 4 aree biblioteche (Crociera, Sottocrociera, Common law, Diritto pubblico) mantenendo la sede in Via Festa del Perdono nell'area quattrocentesca	Approvazione dello studio di fattibilità e dell'appalto di progettazione da parte del C. di A.	Luglio
						Pubblicazione bando per appalto servizi di progettazione	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%



## Obiettivo di continuità anno 2019

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Utenti	-	-	-	Utenti interni (PTA, docenti, studenti, ecc.), Energy Manager	Elaborazione di un piano di azione per il miglioramento degli indicatori individuati in fase di mappatura, con identificazione di interventi: - "capital intensive" - "low cost-no cost"	Identificazione di interventi: - "capital intensive" - "low cost-no cost"	Dicembre
						Monitoraggio periodico degli indicatori	Dicembre
						Organizzazione di corsi di informazione ed di formazione per docenti/personale non docente/studenti	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo di continuità anno 2019

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Studenti, Docenti, Personale PTA	-	-	-	<i>(nella fase di esecuzione è solo la Direzione Edilizia che si interfaccia con l'Impresa esecutrice)</i>	Via Mercalli n.23 Realizzazione n.7 nuove aule per complessivi 600 posti e sale studio per complessivi 240 posti	Esecuzione lavori 30% nel 2020	Dicembre
						Esecuzione lavori 80% nel 2021	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo di continuità anno 2019

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Studenti, Docenti, Personale PTA	-	-	-	Direzione Generale, Direzione Centrale Acquisti, Direzione Contabilità Bilancio e Programmazione Finanziaria	Definizione esigenze qualitative e quantitative per la realizzazione delle nuove strutture edilizie funzionali al nuovo Campus Expo	Aggiudicazione appalto	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Edilizia, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi:	Febbraio
						Pubblicazione online della Carta dei Servizi	Marzo
Tipologia di indicatore	Indicatore	Target					
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%					

Obiettivo: Progetto UNISID								
Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Dipartimenti	SAMM_2: Revisione organica del sistema dei servizi informatici per un Ateneo più semplice e moderno		Costituzione di una Rete Territoriale, ovvero di un'UO a servizio dei Dipartimenti, per creare quel presidio necessario a ottimizzare le risorse informatiche e generare valore aggiunto, evitando duplicazioni e andando a intercettare iniziative autonome che, se inquadrare nel contesto più ampio dell'Informatica di Ateneo, potranno beneficiare di una serie di servizi disponibili senza doverli acquisire o organizzare da zero.	Attivazione della rete territoriale, di uno SPOC, del data center, del coordinamento di smaterializzazioni e digitalizzazioni: attivazione delle iniziative entro il triennio	Direttore Generale, Prorettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali. Delegato del Rettore per il coordinamento delle infrastrutture ICT. Direzione risorse umane	Rendere più efficace, efficiente ed integrata la progettazione e la gestione dei sistemi ICT attraverso una prima sperimentazione presso i Dipartimenti con sede nel campus di Via Festa del Perdono ed una riduzione dei servizi esternalizzati	Progettazione organizzativa di dettaglio relativa al ruolo dei referenti decentrati dei sistemi ICT con riferimento a: definizione del ruolo, flussi organizzativi, formazione al ruolo.	Giugno
							Presentazione del progetto di dettaglio ai Prorettori di riferimento e al DG.	Luglio
							Ricerca e selezione dei referenti decentrati, utilizzando gli opportuni istituti contrattuali, funzionali all'attivazione della sperimentazione presso la sede di Via Festa del Perdono	Novembre
							Prima sperimentazione del modello organizzativo (processi e risorse umane) e definizione di Linee guida che mettono a sistema l'esperienza acquisita	Novembre
							Presentazione delle Linee guida ai Prorettori di riferimento e al DG.	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%
Quantità	N. di referenti ICT attivati sul progetto	minimo 2

## Obiettivo: Data center museo virtuale

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Comunità di UNIMI e stakeholder esterni	SAMM_2: Revisione organica del sistema dei servizi informatici per un Ateneo più semplice e moderno	Ulteriori attività su cui sarà posta attenzione per integrare e migliorare i servizi informatici saranno: - avviamento realizzazione data center per la conservazione digitale dei dati inerenti l'amministrazione, la ricerca e le digitalizzazioni; - coordinamento digitalizzazione materiali collezioni dell'Ateneo; - supporto al progetto e allo sviluppo virtualizzazione del Sistema Museale di Ateneo.	Attivazione della rete territoriale, di uno SPOC, del data center, del coordinamento di smaterializzazioni e digitalizzazioni: attivazione delle iniziative entro il triennio	Prettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali; Prettore delegato a Terza missione, territorio e attività culturali; Delegato del Rettore per il coordinamento delle infrastrutture ICT; Direzione terza missione (ufficio sistema museale); Direzione biblioteche.	Definizione, di concerto con gli stakeholder, delle finalità e dei requisiti tecnologici del data center	Marzo
					Predisposizione del bando di gara per l'acquisizione del data center	Maggio
					Aggiudicazione della fornitura	Luglio
	TM_4: Rafforzare la tutela, la valorizzazione e la fruibilità del patrimonio culturale	Realizzazione di allestimenti museali temporanei e permanenti e, grazie all'uso di tecnologia ICT ad hoc, di un museo virtuale che possa aumentare la diffusione e l'accessibilità di patrimonio storico e culturale di UNIMI	N. di accessi al museo virtuale: n. di accessi atteso (dato rilevabile dal 2020-2021)		Messa in esercizio del data center	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Ottimizzazione servizio di acquisti

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Dipartimenti Unimi	SAMM_2: Revisione organica del sistema dei servizi informatici per un Ateneo più semplice e moderno	La Direzione Informatica e Telecomunicazioni rivedrà i propri processi interni e, attraverso l'applicazione di best practice, punterà al miglioramento dei servizi di supporto all'Ateneo.¹-	Attivazione della rete territoriale, di uno SPOC, del data center, del coordinamento di smaterializzazioni e digitalizzazioni	Direttore Generale, Direzione Centrale Acquisti	Ottimizzazione servizio di acquisti ICT nell'ottica di servizio anziché di supervisione	Analisi esigenze emerse dall'attuale contratto quadro PC e dalle richieste pervenute: condivisione con Direttore Generale e	Giugno
						Rinnovo contratto quadro per PC di Ateneo	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Contact Center

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Studenti, futuri studenti e chiunque abbia necessità di contattare UNIMI	SAMM_2: Revisione organica del sistema dei servizi informatici per un Ateneo più semplice e moderno		I procedimenti amministrativi, gestiti digitalmente, consentono nuove modalità di comunicazione e interazione con l'utenza e la possibilità di controllare idoneamente tutte le fasi del ciclo di gestione documentale, dalla creazione/acquisizione del documento fino alla sua archiviazione finale. Ciò consente peraltro anche di gestire in modo appropriato tutti gli adempimenti endoprocedimentali: le validazioni, approvazioni, visti, firme, ecc.'-	Attivazione della rete territoriale, di uno SPOC, del data center, del coordinamento di smaterializzazioni e digitalizzazioni	Direttore Generale, Prorettore Delegato Ai Servizi Per La Didattica E Agli Studenti, Prorettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali. Delegato del Rettore per il coordinamento delle infrastrutture ICT. Direzione risorse umane, Direzione Segreteria Studenti e Diritto allo Studio, COSP	Completamento progettazione di dettaglio del servizio in accordo con il Fornitore CONSIP	Giugno
						Identificazione della piattaforma informatica di supporto alle attività del Contact Center	Giugno
						Avvio attività del Contact Center	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%



## Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	Definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione ICT., nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi	Febbraio
		Pubblicazione online della Carta dei Servizi				Marzo	

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Bilancio di Genere: Redazione documenti relativi al Welfare di Ateneo e al Benessere Organizzativo

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni	SAM_4Q: UNIMI inclusiva	Una comunità inclusiva deve non solo dedicare molto spazio, come già avviene in Unimi, allo studio di discipline che riguardano i diritti fondamentali, il diritto antidiscriminatorio, gli studi di genere e le disabilità, ma anche mettere in campo azioni concrete mirate in modo specifico a superare tutte le differenze: di genere, di disabilità, culturali, razziali e di orientamento sessuale.	Publicazione del bilancio di genere	Prorettore delegata a Legalità, trasparenza e parità di diritti, Direttore Generale, Settore Pianificazione, Performance, Assicurazione Qualità e Valutazione, CUG, Ufficio Analisi dei Dati, Direzione Sicurezza, Sostenibilità e ambiente, esperti	Predisposizione report su welfare di Ateneo e benessere organizzativo	Raccolta e analisi dei dati e dei documenti relativi al welfare di Ateneo e al Benessere Organizzativo	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	Rispetto del cronoprogramma	Dicembre

Obiettivo: Aggiornamento analisi Carichi di lavoro						
Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Direttore Generale	<b>OBIETTIVO EXTRA PIANO</b>		Direzione Risorse Umane - Settore gestione giuridica PTA e Politiche per il personale - Ufficio Sviluppo Organizzativo e Compensazione	Aggiornare i carichi di lavoro coerentemente alla nuova organizzazione	Pre-analisi ed acquisizione delle modifiche organizzative avvenute post analisi precedente (anno 2019 su 2018).	Aprile

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	Rispetto dei tempi di presentazione della bozza di aggiornamento Piano dei fabbisogni di personale	Dicembre

## Obiettivo: Costituzione delle Reti di coordinamento delle competenze di Ateneo

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Tutti gli stakeholder interni ed esterni	Revisione organica del sistema dei servizi informatici per un Ateneo più semplice e moderno	Ricadute importanti potranno essere generate in relazione alla dematerializzazione, al potenziamento di strumenti direzionali per la gestione integrata di obiettivi e budget a supporto dei processi decisionali, alla semplificazione e sburocraziazione dei rapporti tra Amministrazione e Dipartimenti, all'accesso a infrastrutture per il supercalcolo, al potenziamento delle collaborazioni con soggetti esterni, al supporto alla didattica innovativa e a distanza.	Attivazione della rete territoriale, di uno SPOC, del data center, del coordinamento di smaterializzazioni e digitalizzazioni	Direzione ICT; Direzione Affari Istituzionali; Direzione Servizi Patrimoniali, Immobiliari e Assicurativi, Direzione Servizi per la ricerca; Direzione Formazione e Didattica; Direzione Segreteria Studenti e Diritto allo Studio	Costituzione delle reti per la ricerca; la didattica; servizi tecnici; informatica e sicurezza; anticorruzione trasparenza e privacy; vigilanza, pulizie e altri servizi	Rete per la didattica e determina SE.FA	Febbraio
						Rete per la ricerca	Aprile
						Rete per i servizi tecnici	Aprile
						Rete per l'informatica e la sicurezza	Aprile
						Rete per l'anticorruzione, la trasparenza e la privacy	Aprile
						Rete per la vigilanza, pulizie e altri se	Aprile

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Avvio dello sportello di ascolto organizzativo

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni	<b>OBIETTIVO EXTRA PIANO</b>		Direttore Generale, Direzione Risorse Umane - Settore gestione giuridica PTA e Politiche per il personale - Ufficio Gestione Mobilità e ascolto organizzativo	Avvio dello sportello di ascolto organizzativo	Procedure di mobilità	Febbraio
					Predisposizione dell'eventuale bando e procedura di concorso	Maggio
					Predisposizione degli spazi e definizione dell'affiancamento da parte di esperti psicologi e della Direzione Risorse Umane	Maggio
					Operatività del servizio con assunzione degli psicologi del lavoro e delle organizzazioni	Giugno
					Avvio del servizio e affiancamento	Giugno
					Monitoraggio efficacia del servizio ed eventuali correttivi	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	Rispetto del cronoprogramma	Dicembre

## Obiettivo: Progettazione delle modalità di Mobilità interna

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni	<b>OBIETTIVO EXTRA PIANO</b>		Direttore Generale, Direzione Risorse Umane - Settore gestione giuridica PTA e Politiche per il personale - Ufficio Gestione Mobilità e ascolto organizzativo	Regolamento e linee guida mobilità	Predisposizione della prima bozza di regolamento per la discussione	marzo
					Avvio Discussione al tavolo sindacale	aprile
					Approvazione degli organi	giugno
					Elaborazione delle linee guida	giugno
					Applicazione del regolamento	giugno
					Informazione diffusa al personale anche attraverso incontri informativi	settembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	Pubblicazione regolamento	Settembre

Obiettivo: Favorire l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza di alcuni processi attraverso la messa in qualità della Direzione

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni	<b>OBIETTIVO EXTRA PIANO</b>		Direzione Generale - Unità di Staff di II° livello "Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi"	Favorire l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza di alcuni processi attraverso la messa in qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015	analisi del contesto, <i>risk based thinking</i> e definizione della matrice degli obiettivi per la qualità della struttura e dei relativi indicatori (dopo aver individuato e mappato i processi prioritari nel 2019)	Febbraio
					svolgimento di audit interno/i	Marzo – Maggio
					predisposizione del riesame della direzione	Maggio
					svolgimento dell'audit di Certificazione di terza parte	Giugno
					individuazione ulteriori processi da mappare e relativa mappatura	Luglio - Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	Rispetto del cronoprogramma	Ottenimento certificazione per giugno 2020

## Obiettivo: Supporto nella presa delle decisioni relative alla razionalizzazione della didattica

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Rettore, Prorettore dalla Didattica, CdA, Senato, Direttore generale, Responsabili di Dipartimento	SAN_2: Corsi di laurea delle professioni sanitarie: migliorare e razionalizzare la didattica	le azioni da implementare sono l'aumento della componente universitaria nei relativi corsi, la diminuzione dei contratti attribuiti a docenti del SSR su SSD, che non caratterizzano la professione, una diminuzione in generale dei contratti retribuiti, nonché, se necessario, la possibile chiusura di alcuni corsi o la loro aggregazione a livello regionale.	Numero dei contratti esterni: -10	-	Supportare gli attori della governance nella presa delle decisioni relative alla razionalizzazione della didattica	Definizione del budget di personale dei Dipartimenti e trasmissione ai Direttori	Febbraio
						Controllo della programmazione dei Dipartimenti per verificarne la coerenza con i budget	Febbraio
						Predisposizione delle proposte di deliberazione propedeutiche alla pubblicazione del bando e alla successiva assegnazione del docente al Dipartimento	Febbraio

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	Rispetto dei tempi	fine febbraio 2020



## Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Risorse Umane, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi	Febbraio
						Pubblicazione online della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

**Obiettivo: Estensione/potenziamento dei servizi di accoglienza e accompagnamento per studenti internazionali**

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Studenti internazionali (triennali, magistrali, dottorandi, master, ciclo unico e specializzandi)	INT_3 Un'offerta formativa internazionale attrattiva	"Nel progettare la nuova offerta formativa è auspicabile il potenziamento dei servizi di supporto rivolti agli studenti internazionali"	N. di corsi di studio internazionali (definizione CRUI): + 10% rispetto agli esistenti (definizione CRUI)	Prorettore ai Servizi agli studenti, Prorettore alla internazionalizzazione; Direttore Generale	Estendere e potenziare i servizi di accoglienza e accompagnamento per studenti internazionali	Definizione di un progetto per l'estensione/potenziamento dei servizi di accoglienza e accompagnamento (dentro e fuori dell'Ateneo) a supporto degli studenti internazionali	Febbraio
						Presentazione del progetto ai Prorettori di riferimento e all'Osservatorio per il diritto allo studio, Direttore Generale	Marzo
						Attuazione di azioni di comunicazione interna ed esterna per favorire la conoscenza dei servizi offerti	Annuale
						Individuazione e formazione delle risorse umane (PTA e studenti) che attueranno operativamente il progetto	Luglio
						Avvio della sperimentazione dei nuovi servizi agli studenti internazionali	Settembre
	DID_4: Potenziare il diritto allo studio nelle sue diverse forme	"Assumono perciò una rilevanza strategica i servizi dedicati agli studenti [...]"	N. posti letto a disposizione degli studenti: + 30%. Spazi bibliotecari interessati da progetti di riqualificazione: almeno 300 posti interessati da interventi di riqualificazione	Presentazione, ai Prorettori di riferimento, al Direttore Generale e all'Osservatorio per il diritto allo studio, di un report sui risultati relativi alla sperimentazione dei nuovi servizi offerti	Novembre		

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Accessibilità	Ore apertura settimanale sportello "fisico"	15
Qualità tecnica	Ore settimanali dedicate al servizio di assistenza/accompagnamento	25
Quantità	N. studenti seguiti/N. studenti	1200 matricole

Direzione Segreterie Studenti e Diritto allo Studio

Obiettivo: Messa in qualità della Direzione Segreterie studenti e diritto allo studio

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni l'Ateneo	SAMM_1: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	"L'Amministrazione intende dotarsi di un sistema strutturato di gestione per la qualità dei processi amministrativi e gestionali, in linea con gli standard nazionali e internazionali"	Adozione della Carta dei servizi di Ateneo entro il triennio	Certificatori qualità, DG, Prorettore delegato alla Programmazione e all'organizzazione dei servizi per la didattica, gli studenti e il personale, Team Qualità	Migliorare l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dei processi	Definizione dell'analisi dei rischi relativi ai processi mappati	Febbraio
						Tenuta degli audit interni e collaborazione al riesame di Direzione	Maggio
						Confronto con il Certificatore	Giugno

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	N. processi	4 (*)
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

(\*) Ammissioni e immatricolazioni, laurea, esami, piano di studi

Obiettivo: Libretto on line attività professionalizzanti degli specializzandi di area medica

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Specializzandi delle scuole di medicina	SAN_5: Scuole di specializzazione come punto di formazione di specialisti preparati e pronti ad essere inseriti nel mondo lavorativo	"L'Ateneo si dovrà dotare di un sistema per il controllo della qualità delle Scuole di specializzazione". Sistema che consentirà l'elaborazione di un libretto on line [...]"	N. specializzandi che compileranno libretto on line dello studente: 1/3 degli specializzandi nel triennio	Direttore Generale, Prorettore delegato ai Rapporti con le istituzioni sanitarie, Direttori delle Scuole di Specializzazione Mediche, Tutori, Responsabili Convenzioni Ospedaliere, Responsabili Offerte formative delle Scuole	Libretto elettronico dello Specializzando (conforme D.I. 402/17) per le coorti 2016/17 - 2017/18 - 2018/19	Acquisizione dei dati dalle banche dati di Ateneo per popolamento del gestionale libretto elettronico e personalizzazione delle attività delle singole Scuole	primo trimestre 2020
						Formazione Utenti (Direttori delle scuole, Tutori, Specializzandi e Personale Amministrativo)	marzo
						Avvio compilazione Libretto per la coorte 2018/19, iscritti al 1 anno	aprile
						Avvio compilazione libretto per le coorti 2016/17 e 2017/18 (2 e 3 anno)	maggio - giugno

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	N. Scuole Attivate	47
Quantità	Nr Specializzandi coorte 2018/19 con libretto elettronico	100%
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

**Obiettivo: Contact Center**

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Studenti, futuri studenti e chiunque abbia necessità di contattare UNIMI	SAMM_2: Revisione organica del sistema dei servizi informatici per un Ateneo più semplice e moderno		I procedimenti amministrativi, gestiti digitalmente, consentono nuove modalità di comunicazione e interazione con l'utenza e la possibilità di controllare idoneamente tutte le fasi del ciclo di gestione documentale, dalla creazione/acquisizione del documento fino alla sua archiviazione finale. Ciò consente peraltro anche di gestire in modo appropriato tutti gli adempimenti endoprocedimentali: le validazioni, approvazioni, visti, firme, ecc.-	Attivazione della rete territoriale, di uno SPOC, del data center, del coordinamento di smaterializzazioni e digitalizzazioni	Direttore Generale, Prorettore Delegato Ai Servizi Per La Didattica E Agli Studenti, Prorettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali. Delegato del Rettore per il coordinamento delle infrastrutture ICT. Direzione risorse umane, Direzione ICT, Cosp	Creazione di un servizio di Contact Center di Ateneo	Completamento progettazione di dettaglio del servizio in accordo con il Fornitore CONSIP	Giugno
							Identificazione della piattaforma informatica di supporto alle attività del Contact Center	Giugno
							Avvio attività del Contact Center	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo di continuità anno 2019: Recupero crediti per mancato adempimento dell'obbligazione legata all'iscrizione (pagamento 2 rata 2018/2019 e 2019/2020)

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Ateneo	-	-	Direttore Generale, Direzione ICT	Recupero importi dovuti e non pagati dagli studenti per iscrizione anno accademico 2018/2019 e 2019/2020	Proposta di delibera per il CdA di affidamento ad Agenzia delle entrate riscossione delle attività di riscossione coattiva dei contributi dovuti dagli studenti	Febbraio
					Definizione delle procedure con Agenzia delle entrate	Aprile
					Avvio delle procedure di riscossione coattiva dei crediti	Maggio

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Numerico	Crediti recuperati 2018/2019 e 2019/2020	10%

Obiettivo di continuità anno 2019: Completare la dematerializzazione dei servizi di gestione carriere

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Studenti	-		-	Direzione ICT	Completare la dematerializzazione di 5 processi dei servizi gestione carriere: 2. Richiesta online dei certificati, 4. Revisione del processo di laurea, integrazione docenti per validazione tesi. 5. Verbalizzazione esame di laurea con firma digitale. 9. Servizio online per i docenti per la convalida esami e approvazione piani studio. 10. Revisione interfaccia UNIMIA per posizione amministrativa studenti	Analisi dei processi attualmente non dematerializzati oggetto dell'obiettivo.	aprile
						Validazione documenti di analisi	maggio
						Verifica rispetto tempistiche di sviluppo dei servizi da parte della società incaricata della gestione degli applicativi di gestione delle carriere e test	ottobre
						Messa in produzione dei nuovi servizi	dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
numerico	numero 5 processi dematerializzati	100%

Direzione Segreteria Studenti e Diritto allo Studio

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	Definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Segreteria Studenti e Diritto allo Studio, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi:	Febbraio
		Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti				Pubblicazione online della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%



## Obiettivo: Sostegno alla ricerca

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Dipartimenti, Professori e Ricercatori, Personale Tecnico amministrativo	RIC_1: Promuovere un ambiente stimolante per la ricerca	UNIMI potenzierà misure per favorire, finanziare e stimolare la ricerca scientifica sia attraverso fondi ad hoc, sia potenziando le risorse umane a supporto della ricerca.	Risorse allocate dall'Ateneo per promuovere la competitività dei ricercatori: stanziamento = almeno 10 mil. di Euro nel triennio	DG, Prorettore alla ricerca	Favorire l'efficacia e l'efficienza dei percorsi organizzativi funzionali al sostegno dell'elaborazione e della presentazione dei progetti, valutare l'efficacia nel lungo termine dei finanziamenti di Ateneo per la ricerca	Redazione di un Piano previsionale di iniziative, generali e tematiche, di informazione e sensibilizzazione ai ricercatori e trasmissione alla DG	marzo
						Progettazione organizzativa relativa al ruolo dei facilitatori decentrati della ricerca con riferimento a: definizione del ruolo, flussi organizzativi, formazione al ruolo	Definizione e flussi (entro primo trimestre 2020) formazione (da iniziare entro fine 2020, in collaborazione con ufficio formazione)
	RIC_2: Rafforzare la competitività dei ricercatori favorendo la creazione di network tra le diverse aree scientifiche	Rafforzamento di strumenti di supporto per i singoli che si impegnano in progetti ERC o in altri progetti europei	N. di progetti presentati su bandi competitivi esterni partendo dai Transition Grant			Sostegno ai Ricercatori e ai Gruppi di ricerca in fase di elaborazione e di presentazione dei progetti	Annuale

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	Definizione del Piano di informazione e sensibilizzazione	Febbraio
Quantità	Definizione del progetto organizzativo relativo ai facilitatori decentrati	definizione e flussi (entro primo trimestre 2020) formazione (da iniziare entro fine 2020, in collaborazione con ufficio formazione)

## Obiettivo: Sostegno all'uso delle piattaforme tecnologiche Unitech

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Dipartimenti, Professori e Ricercatori	RIC_4: Implementare l'uso delle piattaforme unitech e della strumentazione dipartimentale	è necessario promuovere l'uso delle piattaforme, anche attraverso la diffusione all'interno dell'Ateneo di più capillari informazioni sulle loro potenzialità.	Incremento N. progetti SEED interdisciplinari finanziati che utilizzano le UNITECH [Primo dato (t0) disponibile nel 2020]	DG, Rettore alla ricerca, Delegato del Rettore alle piattaforme tecnologiche	Sostenere l'uso delle piattaforme tecnologiche Unitech attraverso azioni di sensibilizzazione e coinvolgimento dei Dipartimenti	Definizione di un progetto per la sensibilizzazione e il coinvolgimento dei Ricercatori e dei Dipartimenti funzionale all'incremento dell'utilizzo delle piattaforme Unitech (da presentare al DG)	Giugno
						Sperimentazione delle iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento in almeno 4 Dipartimenti	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	Definizione del progetto	Giugno
Quantità	N. UNITECH coinvolte nel progetto	Dicembre
Quantità	N. Dipartimenti coinvolti nella sperimentazione	Dicembre

## Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	Definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Servizi per la ricerca, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi:	Febbraio
						Pubblicazione online della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Sviluppo della Information literacy

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Studenti iscritti	DID_5: Migliorare l'occupabilità dei laureati e le competenze chiave per l'inserimento del mondo del lavoro	L'Ateneo ritiene di primaria importanza promuovere attività tese a rafforzare le competenze di studenti e laureandi nell'inserimento nel mondo del lavoro con iniziative formative dedicate	Percentuale di studenti iscritti che hanno frequentato attività formative inerenti le competenze informatiche e informative (rilevato a partire dell'AA 2020-21 sugli iscritti in corso - comprende sia attività informatiche che attività formative erogate dalla Direzione Servizio Bibliotecario)	Direttore Generale, Prorettore alla programmazione e all'organizzazione dei servizi per la didattica, gli studenti e il personale; Direzione risorse umane; CTU.	Costituzione del gruppo di lavoro per la progettazione e la realizzazione di e-learning objects	Febbraio
					Definizione di un progetto formativo ad hoc rivolto: a) al gruppo di lavoro (formazione specialistica); b) al personale delle biblioteche addetto ai servizi al pubblico (formazione di base)	Febbraio
					Erogazione della formazione specialistica	Novembre
					Supporto alla definizione del calendario formativo 2021 per la formazione di base	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	N. discenti di formazione specialistica	13
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo: Messa in qualità della Direzione Servizio Bibliotecario di Ateneo

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni l'Ateneo	SAMM_1: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	"L'Amministrazione intende dotarsi di un sistema strutturato di gestione per la qualità dei processi amministrativi e gestionali, in linea con gli standard nazionali e internazionali"	Adozione della Carta dei servizi di Ateneo entro il triennio	Certificatori qualità, DG, Prorettore delegato alla Programmazione e all'organizzazione dei servizi per la didattica, gli studenti e il personale, Team Qualità	Migliorare l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dei processi	Definizione dell'analisi dei rischi relativi ai processi mappati	Febbraio
						Tenuta degli audit interni e collaborazione al riesame di Direzione	Maggio
						Confronto con il Certificatore	Giugno

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	N. processi	4 (*)
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

(\*) Dettaglio processi: prestito; prestito interbibliotecario e document delivery; User education (corsi su banche dati in presenza); Recupero di un articolo di una rivista elettronica della biblioteca digitale

Obiettivo: Valorizzazione delle collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio attraverso la digitalizzazione

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Tutti gli stakeholder interni ed esterni l'Ateneo	TM_4: Rafforzare la tutela, la valorizzazione e la fruibilità del patrimonio culturale	L'Ateneo ritiene indispensabile assicurare la conservazione, la custodia, l'ordinamento, l'esposizione, l'incremento, lo studio, la conoscenza, la fruizione pubblica e l'accessibilità dei musei (orti botanici compresi) e delle collezioni, attraverso diverse e specifiche attività di catalogazione, conservazione, educazione, valorizzazione e ricerca. Si prevede pertanto [...] la realizzazione, grazie all'uso di tecnologie ICT ad hoc, di un museo virtuale che possa aumentare la diffusione e l'accessibilità del patrimonio storico e culturale di Unimi.	N. di accessi al museo virtuale: n. di accessi atteso (dato rilevabile dal 2020-2021)	Prettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali; Prettore delegato a Terza missione, territorio e attività culturali; Delegato del Rettore per il coordinamento delle infrastrutture ICT; Direzione terza missione (ufficio sistema museale); Direzione ICT	Supportare, all'interno di due progetti pilota, l'applicazione di linee guida per la digitalizzazione, metadatazione, organizzazione, pubblicazione, disseminazione e conservazione a lungo termine delle collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio dell'Ateneo.	Test di metadatazione sulle collezioni pilota	Luglio
						Collaborazione all'implementazione dell'infrastruttura di conservazione di concerto con la Direzione ICT	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	N. progetti pilota	2
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

## Obiettivo extrapiano: Nuovo sistema di automazione bibliotecaria

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Gli utenti e gli operatori del Servizio Bibliotecario d'Ateneo	OBIETTIVO EXTRA PIANO	-	Gruppo di Lavoro nuovo ILS; tutti i bibliotecari; Direzione Legale; Direzione Risorse Umane; fornitori	Implementazione dei servizi di back office e al pubblico nel nuovo sistema di automazione bibliotecaria	Test migrazione dati	Settembre
					Completamento formazione personale	Novembre
					Go-live del servizio	Gennaio 2021

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	N. record bibliografici e amministrativi da migrare	6.000.000
Quantità	N. persone da formare	180
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	Definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi; posizioni organizzative della Direzione SBA; CAB	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi	Febbraio
						Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%



Obiettivo: Trasferimento di innovazione al sistema produttivo e sociale

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Docenti, ricercatori, Phd, assegnisti, contrattisti di ricerca	TM_2: Valorizzare e trasferire le conoscenze  Per la valorizzazione, anche in chiave economica, dei risultati della ricerca svolta in ambito accademico, è indispensabile supportare il processo di valorizzazione dei brevetti di Ateneo e promuovere/sostenere la creazione di nuove imprese.		Aumento del n. di brevetti con rapporto di ricerca positivo rispetto alla baseline	Prrettori, Commissione brevetti, Studio brevettuale, Direzione Ricerca, Sistemi informativi, altre istituzioni di ricerca partner	Individuazione e valorizzazione dei risultati di ricerca con potenziale applicativo, suscettibili di sfruttamento economico e impatto sul tessuto produttivo e sulla collettività, attraverso l'erogazione di servizi di supporto ai gruppi di ricerca	Diffusione della cultura sui temi della proprietà intellettuale	Annuale
						Valutazione del potenziale applicativo (analisi del TRL, della prior art, della roadmap di sviluppo) dei risultati presentati dai ricercatori	Annuale
						Selezione dei risultati di ricerca da sottoporre a tutela, attraverso l'effettuazione di ricerche di prior art e la definizione della strategia di valorizzazione	Annuale
						Gestione del portafoglio dei titoli di proprietà intellettuale e relative procedure al fine di giungere ad una privativa (ad es. brevetti, software, ecc.)	Annuale
						Attività di promozione del portafoglio dei titoli di proprietà intellettuale	Annuale
						Gestione di contratti di co-sviluppo e trasferimento tecnologico	Annuale

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	n. di disclosure e incremento rispetto all'anno precedente (*)	n. disclosure 22 (2020) incremento percentuale 10%
Quantità	N. brevetti e privative depositati	n. 8/10
Quantità	N. di imprese coinvolte nell'attività di promozione	n. 8
...	...	...

NB: ancorato alla modalità di attuazione 2

NB: ancorato alla modalità di attuazione 5

NB: ancorato alla modalità di attuazione 6

(\*) indicatore maggiormente correlato a quello dell'obiettivo strategico

Obiettivo: Potenziamento delle attività di Ateneo rivolte alla divulgazione scientifica e culturale e alla promozione dell'auto-imprenditorialità

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico	Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi	
Collettività, Studenti	TM1: Università civica	La gestione sociale della conoscenza deve permeare tutte le attività dell'Ateneo e costituire una delle funzioni centrali e fonte di innovazione per l'Ateneo.	N. di eventi/attività di Ateneo o di Dipartimento di divulgazione scientifica e culturale (+ 20% nel triennio)	Direzione generale, Comunicazione, Ufficio eventi, Segreteria del Rettore, Prorettori, Direttori di Dipartimento, Sistemi informativi	Potenziamento e valorizzazione delle attività di Ateneo di divulgazione scientifica e culturale e di promozione dell'auto-imprenditorialità	Attività di censimento degli eventi e delle attività di divulgazione scientifica e culturale	Annuale
						Supporto all'attività di programmazione degli eventi e delle attività di divulgazione scientifica e culturale	Annuale
						Attività di promozione e monitoraggio degli eventi e delle attività di divulgazione scientifica e culturale	Annuale
						Attività di comunicazione e disseminazione delle attività realizzate	Annuale

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Quantità	Definizione del report relativo al censimento degli eventi/attività	dic-20
Quantità	N. eventi/attività proposti e/o supportati dalla Direzione	17
Quantità	Definizione di un Piano di comunicazione di eventi/attività per il secondo semestre 2020	giu-20

NB: ancorato alla modalità di attuazione 1

NB: ancorato alla modalità di attuazione 2

NB: ancorato alla modalità di attuazione 4

## Obiettivo: Nuovo Piano industriale del Sistema di Fondazione UNIMI e Filarete servizi

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Consiglio di Amministrazione	TM_2: Valorizzare e trasferire le conoscenze	Promuovere una sinergia strutturale con il "sistema del trasferimento tecnologico" e con la Fondazione Unimi per consentire e favorire l'incontro tra domanda e offerta di ricerca sul territorio.	Aumento del n. di brevetti con rapporto di ricerca positivo rispetto alla baseline	Direzione Generale, Rettore, Prorettori, Fondazione UNIMI, Filarete Servizi srl	Realizzazione del nuovo piano industriale del sistema di Fondazione UNIMI e Filarete Servizi	Redazione piano e presentazione al Consiglio di Amministrazione	Febbraio

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Presentazione nuovo piano industriale di Fondazione UNIMI e Filarete Servizi	Febbraio

## Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura

Identificare lo stakeholder finale	Denominazione e descrizione dell'obiettivo strategico del Piano strategico		Indicatore triennale del Piano strategico	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Tutti gli stakeholder interni ed esterni della Direzione	SAMM_Q: Assumere e comunicare agli utenti standard di qualità per i servizi erogati	Definizione di una Carta dei Servizi dell'Università, la quale, accanto alla Carta dei Servizi di ciascuna struttura (collegata ai relativi processi amministrativi e gestionali), costituirà uno strumento di garanzia della qualità dei servizi amministrativi offerti	Adozione della Carta dei Servizi di Ateneo	Gruppo di Lavoro per la Carta dei Servizi d'Ateneo; Direttore Generale; Direzione ICT; Unità Comunicazione istituzionale; Unità Qualità dell'Amministrazione e Controllo Processi	Nel contesto della Carta dei Servizi d'Ateneo, dichiarare le modalità e i parametri qualitativi di erogazione dei principali servizi della Direzione Trasferimento tecnologico, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi	Febbraio
						Pubblicazione online della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%