

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

							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19									
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati				
Tutti gli stakeholder interni	SAMM_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	NO	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	giugno
											Condivisione del modello con il Rettore				giugno	
											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	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Tempestività	rispetto del cronoprogramma	100%	cronoprogramma rivisitato e slittato di due mesi a seguito dell'emergenza Covid	100%

Obiettivo: Manuali applicativi del regolamento di amministrazione (Manuale di contabilità e di controllo di gestione)												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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	ottobre
						Presentazione e condivisione della proposta dei 2 manuali applicativi del Regolamento di amministrazione con il DG e con le strutture dell'amministrazione centrale	Settembre				Presentazione e condivisione della proposta dei 2 manuali applicativi del Regolamento di amministrazione con il DG e con le strutture dell'amministrazione centrale	ottobre
						Definizione di una proposta definitiva da presentare al C. di A. per l'approvazione	Ottobre				Definizione di una proposta definitiva da presentare al C. di A. per l'approvazione	dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma: indicatore rimodulato a seguito di uno slittamento dei tempi essendo un'attività che necessita di una maggiore interazione e documentazione di supporto, elementi che condizionano il raggiungimento dell'obiettivo. Stante l'attuale incertezza di questo contesto emergenziale, questo obiettivo potrebbe essere sterilizzato in un successivo momento di rendicontazione intermedia (luglio)	100%

Obiettivo: Integrazione del cruscotto direzionale con le banche dati degli applicativi di contabilità e definizione della griglia di indicatori economici												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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				Integrazione delle banche dati	Entro dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	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												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
Tutti gli stakeholder interni e esterni	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	DG e Direzioni Amministrative	Garantire all'Ateneo la sostenibilità economica nel tempo di questo rilevante progetto d'investimento	Redazione del capitolato	Marzo	NO	DG e Direzioni Amministrative	Garantire all'Ateneo la sostenibilità economica nel tempo di questo rilevante progetto d'investimento	Redazione del capitolato	luglio
						Selezione del fornitore	Giugno				Selezione del fornitore	ottobre
						Analisi	Dicembre				Analisi	Dicembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	cronoprogramma rivisitato e slittato di due mesi a seguito dell'emergenza Covid	100%

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Contabilità, Bilancio Generale e Programmazione Finanziaria**

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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. La carta è stata consegnata	Febbraio
						Pubblicazione sul sito della Carta dei Servizi	Marzo				Pubblicazione sul sito della Carta dei Servizi	giugno

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	cronoprogramma slittato solo per la fase di pubblicazione sul sito a seguito dell'emergenza Covid	100%

Obiettivo: Potenziamento quali-quantitativo dei posti letto a disposizione degli studenti							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19						
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati	
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, Prettore 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	NO	MIUR, Prettore 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				Pubblicazione del bando per appalto lavori per la ristrutturazione della Residenza Santa Sofia	Luglio
							Nomina della Commissione tecnica giudicatrice	Settembre				Nomina della Commissione tecnica giudicatrice	Ottobre
							Predisposizione dello studio di fattibilità tecnica ed economica per ristrutturazione futura residenza di Via Attendolo Sforza 8	Settembre				Predisposizione dello studio di fattibilità tecnica ed economica per ristrutturazione futura residenza di Via Attendolo Sforza 8	Ottobre
							Approvazione dello studio di fattibilità e dell'appalto di progettazione da parte del C. di A.	Ottobre				Approvazione dello studio di fattibilità e dell'appalto di progettazione da parte del C. di A.	Novembre
							Pubblicazione bando per l'affidamento della progettazione dell'opera	Dicembre				Pubblicazione bando per l'affidamento della progettazione dell'opera	Dicembre

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

Obiettivo: Trasferimento Dipartimento Beni culturali in città studi												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	Pubblicazione bando per l'affidamento della progettazione della ristrutturazione e riqualificazione del complesso edilizio di Via Celoria 10	Giugno	NO	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	Pubblicazione bando per l'affidamento della progettazione della ristrutturazione e riqualificazione del complesso edilizio di Via Celoria 10	Luglio
						Aggiudicazione appalto progettazione	Dicembre				Aggiudicazione appalto progettazione	Dicembre

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

Obiettivo: Accorpamento n. 4 aree biblioteca mantenendo la sede di Via Festa del Perdono												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
Studenti, docenti, PTA, Utenti esterni	DID_4: Potenziare il diritto allo studio nelle sue diverse forme	"Riqualficazione 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 riqualficazione: almeno 300 posti interessati da interventi di riqualficazione	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	NO	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					Pubblicazione bando per appalto servizi di progettazione

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

Obiettivo di continuità anno 2019												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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				Monitoraggio periodico degli indicatori	Dicembre
						Organizzazione di corsi di informazione ed di formazione per docenti/personale non docente/studenti	Dicembre				Organizzazione di corsi di informazione ed di formazione per docenti/personale non docente/studenti	Dicembre

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

Obiettivo di continuità anno 2019												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	<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 10% nel 2020	Dicembre
						Esecuzione lavori 80% nel 2021	Dicembre				Esecuzione lavori 70% nel 2021	Dicembre

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

Obiettivo di continuità anno 2019												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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				Pubblicazione online della Carta dei Servizi	Marzo
Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato								
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%								

Obiettivo: Progetto UNISID							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19						
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (S/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati	
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	NO	Direttore Generale, Prorettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali. Delegato del Rettore per il coordinamento delle infrastrutture ICT. Direzione risorse umane, Direttori di Dipartimento, Direzione Patrimonio immobiliare.	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. Al contempo avviare processo di individuazione soluzioni per i Dipartimenti privi di Referenti ICT interni, che hanno evidenziato criticità e richiesto supporto ICT.	Progettazione organizzativa di dettaglio relativa al ruolo dei referenti decentrati dei sistemi ICT con riferimento a: definizione del ruolo, flussi organizzativi, formazione al ruolo. Individuazione con Direzione Patrimonio Immobiliare spazi per costruzione gruppo di lavoro all'interno del Campus di Festa del Perdono.	Novembre
							Presentazione del progetto di dettaglio ai Prorettori di riferimento e al DG.	Luglio				Presentazione del progetto di dettaglio ai Prorettori di riferimento e al DG. Individuazione con Direzione Risorse Umane risorse umane da acquisire per stanti Dipartimenti coinvolti	Dicembre
							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				Ricerca e selezione dei referenti decentrati, utilizzando gli opportuni istituti contrattuali, funzionali all'attivazione della sperimentazione presso la sede di Via Festa del Perdono	lug-21
							Prima sperimentazione del modello organizzativo (processi e risorse umane) e definizione di Linee guida che mettono a sistema l'esperienza acquisita	Novembre				Prima sperimentazione del modello organizzativo (processi e risorse umane) e definizione di Linee guida che mettono a sistema l'esperienza acquisita	lug-21
							Presentazione delle Linee guida ai Prorettori di riferimento e al DG.	Novembre				Presentazione delle Linee guida ai Prorettori di riferimento e al DG.	lug-21

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma anno 2020	100%
Quantità	N. di referenti ICT attivati sul progetto	minimo 2	N. di referenti ICT attivati sul progetto	minimo 2

Obiettivo: Data center museo virtuale							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	Prorettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali; Prorettore 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.	Supportare la creazione di un museo virtuale che possa aumentare la diffusione e l'accessibilità del patrimonio storico e culturale di UNIMI attraverso la creazione di una adeguata infrastruttura tecnologica	Definizione, di concerto con gli stakeholder, delle finalità e dei requisiti tecnologici del data center	Marzo	NO	Prorettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali; Prorettore 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.	Supportare la creazione di un museo virtuale che possa aumentare la diffusione e l'accessibilità del patrimonio storico e culturale di UNIMI attraverso la creazione di una adeguata infrastruttura tecnologica	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				Predisposizione del bando di gara per l'acquisizione del data center	Maggio
						Aggiudicazione della fornitura	Luglio				Aggiudicazione della fornitura	Luglio
	Messa in esercizio del data center	Novembre	Messa in esercizio del data center	Novembre								
	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)									

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

Obiettivo: Ottimizzazione servizio di acquisti												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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. '-	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	NO	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				Rinnovo contratto quadro per PC di Ateneo	Novembre

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

Obiettivo: Contact Center												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (S/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	Creazione di un servizio di Contact Center di Ateneo	Completamento progettazione di dettaglio del servizio in accordo con il Fornitore CONSIP	Giugno	NO	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	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				Identificazione della piattaforma informatica di supporto alle attività del Contact Center	Giugno
						Avvio attività del Contact Center	Novembre				Avvio attività del Contact Center	Novembre

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

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (S/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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
						Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo				Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: SERVIZI INFORMATICI A SUPPORTO DELL'EMERGENZA	
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	Definire l'obiettivo operativo
	<p>Nell'ambito della gestione dei servizi informatici offerti alla comunità di Ateneo per far fronte all'emergenza COVID-19 si progettano una serie di servizi riguardanti i diversi aspetti interessati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Didattica: estensione dell'utilizzo di Microsoft Teams a Docenti e Studenti. Creazione di un servizio di supporto riguardante specificamente l'accesso e l'utilizzo della piattaforma in ambito didattico, con la creazione di un indirizzo mail dedicato e di un numero di telefono presidiato da tecnici opportunamente formati; - Lauree ed esami a distanza: partecipazione all'analisi, selezione e messa in esercizio dei processi e degli strumenti di gestione delle sedute di laurea e degli esami nelle loro varie forme (orali, scritti su carta, scritti al computer) attraverso strumenti di videoconferenza e/o proctoring; - Amministrazione: estensione dell'utilizzo di Microsoft Teams a tutto il personale PTAB e alla Governance per l'utilizzo delle funzionalità in ambito smart working (riunioni in teleconferenza, chat, condivisione di documenti);

Indicatore	Target
Regolarizzazione licenze campus Microsoft Teams	entro giugno
Creazione del servizio di supporto per MS Teams	entro marzo

Obiettivo: Trasferimento di innovazione al sistema produttivo e sociale													
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19						
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati	
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	NO	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				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				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				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				Attività di promozione del portafoglio dei titoli di proprietà intellettuale	Annuale
							Gestione di contratti di co-sviluppo e trasferimento tecnologico	Annuale				Gestione di contratti di co-sviluppo e trasferimento tecnologico	Annuale

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

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

NB: ancorato alla modalità di attuazione 2

NB: ancorato alla modalità di attuazione 5

NB: ancorato alla modalità di attuazione 6

Obiettivo: Potenziamento delle attività di Ateneo rivolte alla divulgazione scientifica e culturale e alla promozione dell'auto-imprenditorialità												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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				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 promozione e monitoraggio degli eventi e delle attività di divulgazione scientifica e culturale	Annuale
						Attività di comunicazione e disseminazione delle attività realizzate	Annuale				Attività di comunicazione e disseminazione delle attività realizzate	Annuale

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Quantità	Definizione del report relativo al censimento degli eventi/attività	dic-20	Definizione del report relativo al censimento degli eventi/attività	dic-20
Quantità	N. eventi/attività proposti e/o supportati dalla Direzione	17	N. eventi/attività proposti e/o supportati dalla Direzione in modalità fisica o virtuale	5
Quantità	Definizione di un Piano di comunicazione di eventi/attività per il secondo semestre 2020	giu-20	Definizione di un Piano di comunicazione di eventi/attività per il secondo semestre 2020	set-20

NB: ancorato alla modalità di attuazione 1

NB: ancorato alla modalità di attuazione 2

NB: ancorato alla modalità di attuazione 4

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE** Direzione Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze

Obiettivo: Nuovo Piano industriale del Sistema di Fondazione UNIMI e Filarete servizi												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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	OBIETTIVO RAGGIUNTO (SEDUTA CDA FEBBRAIO POSTICIPATO AL 3 MARZO)

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

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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 Innovazione e Valorizzazione delle Conoscenze (DIVCO), nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi	Marzo
						Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo				Publicazione online della Carta dei Servizi	La DIVCO è stata costituita con Determina del Direttore Generale a decorrere dall'8 maggio pertanto la pubblicazione online della Carta dei Servizi è posticipata a luglio.

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE** Direzione Risorse Umane

Obiettivo: Bilancio di Genere: Redazione documenti relativi al Welfare di Ateneo e al Benessere Organizzativo												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità (tempestività)	Rispetto del cronoprogramma	Dicembre	Rispetto del cronoprogramma	Dicembre

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Risorse Umane**

Obiettivo: Aggiornamento analisi Carichi di lavoro											
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19				
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
Direttore Generale	OBIETTIVO EXTRA PIANO		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	NO	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).	attività collegata a cronoprogramma

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità (tempestività)	Rispetto dei tempi di presentazione della bozza di aggiornamento Piano dei fabbisogni di personale	Dicembre	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													
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19						
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati	
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	NO	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	giugno a causa dell'emergenza coronavirus e allo slittamento della visita CEV le date hanno subito uno spostamento in avanti
							Rete per la ricerca	aprile				Rete per la ricerca	settembre a causa dell'emergenza coronavirus e allo slittamento della visita CEV le date hanno subito uno spostamento in avanti
							Rete per i servizi tecnici	aprile				Rete per i servizi tecnici	settembre a causa dell'emergenza coronavirus e allo slittamento della visita CEV le date hanno subito uno spostamento in avanti
							Rete per l'informatica e la sicurezza	aprile				Rete per l'informatica e la sicurezza	settembre a causa dell'emergenza coronavirus e allo slittamento della visita CEV le date hanno subito uno spostamento in avanti
							Rete per l'anticorruzione, la trasparenza e la privacy	aprile				Rete per l'anticorruzione, la trasparenza e la privacy	settembre a causa dell'emergenza coronavirus e allo slittamento della visita CEV le date hanno subito uno spostamento in avanti
							Rete per la vigilanza, pulizia	aprile				Rete per la vigilanza, pulizia	settembre a causa dell'emergenza coronavirus e allo slittamento della visita CEV le date hanno subito uno spostamento in avanti

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

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Risorse Umane**

Obiettivo: Avvio dello sportello di ascolto organizzativo

							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata		Tempi confermati o rimodulati
Tutti gli stakeholder interni	OBIETTIVO EXTRA PIANO		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	NO	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	procedura di mobilità espletata con esito negativo	Procedure di mobilità	Febbraio
					Predisposizione dell'eventuale bando e procedura di concorso	Maggio				Predisposizione del bando e invio all'Ufficio Concorsi Personale Tab in data 4 maggio unitamente ai nomi degli esperti per la commissione di concorso	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				Incontri preliminari, da parte del Direttore Generale e della Direzione Risorse umane, per la definizione dell'affiancamento già avvenuti nel mese di febbraio 2020. Identificazione dello spazio per i colloqui già avvenuta in attesa del trasferimento della dottoressa Santoro presso altro ufficio.	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				Date del concorso da individuare in base al covid	Operatività del servizio con assunzione degli psicologi del lavoro e delle organizzazioni	Fine anno (variabile esogena)
					Avvio del servizio e affiancamento	Giugno				Avvio del servizio in base al concorso	Avvio del servizio e affiancamento	Fine anno (variabile esogena)
					Monitoraggio efficacia del servizio ed eventuali correttivi	Dicembre				Monitoraggio subordinato alla procedura concorsuale concorso	Monitoraggio efficacia del servizio ed eventuali correttivi	Fine anno (variabile esogena)

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

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Risorse Umane**

Obiettivo: Progettazione delle modalità di Mobilità interna							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19				
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
Tutti gli stakeholder interni	OBIETTIVO EXTRA PIANO		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	Sì				sostituito dall'OBIETTIVO EMERGENZA
					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	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità (tempestività)	Pubblicazione regolamento	Settembre		

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Risorse Umane**

Obiettivo: Favorire l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza di alcuni processi attraverso la messa in qualità della Direzione											
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19				
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
Tutti gli stakeholder interni ed esterni	OBIETTIVO EXTRA PIANO		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	NO	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				svolgimento di audit interno/i	a seguito di emergenza Covid19 e sentito anche l'ente certificatore che ha spostato le date della visita, si riprogrammano gli audit interni da remoto per il periodo maggio / giugno
					predisposizione del riesame della direzione	Maggio				predisposizione del riesame della direzione	slittamento a settembre causa emergenza Covid19
					svolgimento dell'audit di Certificazione di terza parte	Giugno				svolgimento dell'audit di Certificazione di terza parte	slittamento ad ottobre causa emergenza Covid20
					individuazione ulteriori processi da mappare e relativa mappatura	Luglio - Dicembre				individuazione ulteriori processi da mappare e relativa mappatura	slittamento ad novembre/dicembre causa emergenza Covid21

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità (tempestività)	Rispetto del cronoprogram	Ottenimento certificazione per giugno 2020	Rispetto del cronoprogram	Ottenimento certificazione per giugno 2020

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Risorse Umane**

Obiettivo: Supporto nella presa delle decisioni relative alla razionalizzazione della didattica												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	-	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				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				Predisposizione delle proposte di deliberazione propedeutiche alla pubblicazione del bando e alla successiva assegnazione del docente al Dipartimento	Febbraio

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

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Risorse Umane**

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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
						Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo				Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%

All.3 Dettagli obiettivi operativi **RESPONSABILE Direzione Risorse Umane**

Obiettivo: Progettazione delle modalità di Lavoro Agile					
	Identificare lo stakeholder finale	Definire lo stakeholder intermedio	Definire l'obiettivo operativo	Definire modalità di attuazione	Tempi
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	Tutti gli stakeholder interni	Direttore Generale, Direzione Risorse Umane - Settore gestione giuridica PTA e Politiche per il personale e Ufficio gestione presenze	Lavoro a distanza e servizi indifferibili	Piano Straordinario "Lavoro agile" -Emergenza Nuovo Coronavirus COVID-19 fase 1: progettazione- dal'8 marzo al 3 maggio	marzo/aprile
				Piano Straordinario "Lavoro agile" -Emergenza Nuovo Coronavirus COVID-19 fase 1: operatività (FAC sulle presenze, gestione della casella coronavirus per il personale, gestione e proposte formative a distanza per il personale TAB) dal'8 marzo al 3 maggio	marzo/aprile
				Definizione dei servizi essenziali e relativi provvedimenti del Rettore fase 1 e successivi addenda fino al 3 maggio	marzo/aprile
				Piano Straordinario "Lavoro agile" -Emergenza Nuovo Coronavirus COVID-19 fase 2: progettazione dal 4 maggio al 31 luglio	maggio
				Piano Straordinario "Lavoro agile" -Emergenza Nuovo Coronavirus COVID-19 fase 2: operatività (FAC sulle presenze, gestione della casella coronavirus per il personale, gestione e proposte formative a distanza per il personale TAB) dal 4 di maggio al 31 di luglio	maggio
				Definizione dei servizi delle attività indispensabili attraverso la somministrazione del questionario alle strutture e relativo decreto del Rettore fase 2 dal 4 maggio al 31 luglio	maggio
				Eventuale fase 3: progettazione e operatività	settembre/dicembre
				Eventuale fase 3: decreto del Rettore	settembre/dicembre
Accordo collettivo integrativo sul pacchetto flessibilità dell'Ateneo che comprende lavoro agile, telelavoro e nuovi elementi di flessibilità per il personale TAB	entro dicembre 2020				

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target
Qualità (tempestività)	Pubblicazione accordo	Dicembre

Obiettivo: Estensione/potenziamento dei servizi di accoglienza e accompagnamento per studenti internazionali													
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19						
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati	
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)	Prerettore ai Servizi agli studenti, Prerettore 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	NO	Prerettore ai Servizi agli studenti, Prerettore 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	aprile
							Presentazione del progetto ai Prerettori di riferimento e all'Osservatorio per il diritto allo studio, Direttore Generale	Marzo				Presentazione del progetto ai Prerettori di riferimento e all'Osservatorio per il diritto allo studio, Direttore Generale	maggio
							Attuazione di azioni di comunicazione interna ed esterna per favorire la conoscenza dei servizi offerti	Annuale				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				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				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 Prerettori 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	Presentazione, ai Prerettori 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	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Accessibilità	Ore apertura settimanale sportello "fisico"	15	Ore apertura settimanale sportello "fisico"	15
Qualità tecnica	Ore settimanali dedicate al servizio di assistenza/accompagnamento	25	Ore settimanali dedicate al servizio di assistenza/accompagnamento	25
Quantità	N. studenti seguiti/N. studenti	1200 matricole	N. studenti seguiti/N. studenti	1200 matricole

Obiettivo: Messa in qualità della Direzione Segreterie studenti e diritto allo studio												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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	in corso piano di completamento per uffici - dipende dalla disponibilità residua degli uffici post emergenza -
						Tenuta degli audit interni e collaborazione al riesame di Direzione	Maggio				Tenuta degli audit interni e collaborazione al riesame di Direzione	non sono ancora stati rimodulati con gruppo di lavoro
						Confronto con il Certificatore	Giugno				Confronto con il Certificatore	non sono ancora stati rimodulati con gruppo di lavoro

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

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

Obiettivo: Libretto on line attività professionalizzanti degli specializzandi di area medica													
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19						
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati	
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	NO	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	lug-20
							Formazione Utenti (Direttori delle scuole, Tutori, Specializzandi e Personale Amministrativo)	marzo				Formazione Utenti (Direttori delle scuole, Tutori, Specializzandi e Personale Amministrativo)	settembre
							Avvio compilazione Libretto per la coorte 2018/19, iscritti al 1 anno	aprile				Avvio compilazione Libretto per la coorte 2018/19, iscritti al 1 anno	novembre
							Avvio compilazione libretto per le coorti 2016/17 e 2017/18 (2 e 3 anno)	maggio - giugno				Avvio compilazione libretto per le coorti 2016/17 e 2017/18 (2 e 3 anno)	gen-21

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

Obiettivo: Contact Center							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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				Identificazione della piattaforma informatica di supporto alle attività del Contact Center	Giugno
						Avvio attività del Contact Center	Novembre				Avvio attività del Contact Center	Novembre

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	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)												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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				Definizione delle procedure con Agenzia delle entrate	Aprile
						Avvio delle procedure di riscossione coattiva dei crediti	Maggio				Avvio delle procedure di riscossione coattiva dei crediti	gen-21

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Numerico	Crediti recuperati 2018/2019 e 2019/2020	10%	Crediti recuperati 2018/2019 e 2019/2020	5%

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

							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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.	dicembre
						Validazione documenti di analisi	maggio				Validazione documenti di analisi	01-gen-21
						Verifica rispetto tempistiche di sviluppo dei servizi da parte della società incaricata della gestione degli applicativi di gestione delle carriere e test	ottobre				Verifica rispetto tempistiche di sviluppo dei servizi da parte della società incaricata della gestione degli applicativi di gestione delle carriere e test	mar-21
						Messa in produzione dei nuovi servizi	dicembre				Messa in produzione dei nuovi servizi	giu-21

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

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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 Segreterie Studenti e Diritto allo Studio, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi:	Febbraio	NO	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 Segreterie Studenti e Diritto allo Studio, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi:	approvazione in cda 28 aprile
						Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo				Publicazione online della Carta dei Servizi	maggio

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Gestione lauree online, TOLC@casa, Altri test online, Tirocini pre laurea per laurea abilitante di Medicina e Chirurgia	
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	Definire l'obiettivo operativo
	<p>A causa dell'emergenza dal 9 marzo le lauree si sono svolte a distanza e si svolgeranno a distanza fino a luglio 2020. Questo ha comportato una revisione totale del processo.</p> <p>Revisione delle procedure per gestire i test delle lauree magistrali e i test nazionali anche in modalità a distanza</p> <p>I test TOLC con il Cisia saranno svolti da casa dal 19 maggio e questo ha comportato una revisione delle procedure e la stipulazione di un nuovo contratto con il Cisia</p> <p>Revisione delle disposizioni in materia di tirocinio pratico valutativo per la laurea abilitante in Medicina e Chirurgia. Revisione normativa dell'esame di stato.</p>

Indicatore	Target
numero lauree	7000
TOLC @casa	18.000
Altri test online non Tolc Cisia	3550
Tirocinio pratico valutativo per laurea abilitante di Medicina e Chirurgia	400

Obiettivo: Sviluppo della Information literacy												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
Studenti iscritti	DID_5: Migliorare l'occupabilità dei laureati e le competenze chiave per l'inserimento nel 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 dall'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.	Supportare lo sviluppo di "competenze informative - Information literacy" (capacità di localizzare, valutare e utilizzare correttamente le fonti informative) negli studenti, con particolare riferimento ai laureandi, ampliando l'offerta formativa della Direzione Servizio Bibliotecario e precisamente affiancando attività in modalità e-learning alle attività in presenza già in essere, al fine di raggiungere un numero maggiore di studenti	Costituzione del gruppo di lavoro per la progettazione e la realizzazione di e-learning objects	Febbraio	NO	Direttore Generale, Prorettore alla programmazione e all'organizzazione dei servizi per la didattica, gli studenti e il personale; Direzione risorse umane; CTU.	Supportare lo sviluppo di "competenze informative - Information literacy" (capacità di localizzare, valutare e utilizzare correttamente le fonti informative) negli studenti, con particolare riferimento ai laureandi, ampliando l'offerta formativa della Direzione Servizio Bibliotecario e precisamente affiancando attività in modalità e-learning alle attività in presenza già in essere, al fine di raggiungere un numero maggiore di studenti	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				Definizione di un progetto formativo ad hoc rivolto al gruppo di lavoro (formazione specialistica)	Febbraio
						Erogazione della formazione specialistica	Novembre				Erogazione della formazione specialistica	Novembre
						Supporto alla definizione del calendario formativo 2021 per la formazione di base	Novembre				Supporto alla definizione del calendario formativo 2021 per la formazione di base rivolta al personale delle biblioteche addetto ai servizi al pubblico	Novembre

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

Obiettivo: Messa in qualità della Direzione Servizio Bibliotecario di Ateneo												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	SI'				
						Tenuta degli audit interni e collaborazione al riesame di Direzione	Maggio					
						Confronto con il Certificatore	Giugno					

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
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											
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19				
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	N. di accessi al museo virtuale: n. di accessi atteso (dato rilevabile dal 2020-2021)	Prerettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali; Prerettore 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, metadattazione, organizzazione, pubblicazione, disseminazione e conservazione a lungo termine delle collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio dell'Ateneo.	Luglio	NO	Prerettore delegato innovazione digitale, progetti strategici e speciali; Prerettore 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, metadattazione, organizzazione, pubblicazione, disseminazione e conservazione a lungo termine delle collezioni bibliografiche e documentali storiche, rare e di pregio dell'Ateneo.	Test di metadattazione sulle collezioni pilota	Novembre
						Novembre					Novembre

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

Obiettivo extrapiano: Nuovo sistema di automazione bibliotecaria											
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19				
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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				Completamento formazione personale	Novembre
					Go-live del servizio	Gennaio 2021				Go-live del servizio	Gennaio 2021

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Quantità	N. record bibliografici e amministrativi da migrare	6.000.000	N. record bibliografici e amministrativi da migrare	6000000
Quantità	N. persone da formare	180	N. persone da formare	180
Qualità/Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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	aprile
						Publicazione online della Carta dei Servizi	Marzo				Publicazione online della Carta dei Servizi	maggio

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	Rispetto del cronoprogramma	100%

Obiettivo: Sostegno alla ricerca												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Si/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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, Rettore 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	no	DG, Rettore alla ricerca	Favorire l'efficacia e l'efficienza dei percorsi organizzativi funzionali al sostegno dell'elaborazione, della presentazione e della gestione dei progetti di ricerca su bandi competitivi, valutare l'efficacia nel lungo termine dei finanziamenti di Ateneo per la ricerca	L'emergenza COVID non consente di organizzare le iniziative nelle modalità classiche e che si stavano progettando ad inizio anno perché prevedono l'interazione fisica tra le persone (es. workshop, corsi, seminari, presentazioni nei dipartimenti). Necessità di costruire, pertanto, moduli e percorsi diversi, utilizzando le tecnologie a distanza	luglio
						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)	no	DG, Rettore alla ricerca, Dirigente delle Risorse Umane		Progettazione organizzativa relativa al ruolo dei referenti decentrati della ricerca con riferimento a: definizione del ruolo, flussi organizzativi, formazione al ruolo	Determina del Direttore Generale per la nomina del Coordinatore Progetto e istituzione della task force (ricerca-risorseumane) e mandato di redazione del progetto stesso (entro giugno 2020). Redazione del progetto e definizione del Ruolo del referente per la ricerca da parte della task force (entro settembre 2020). Presentazione alla Governance e Determina del Direttore Generale per la nomina dei referenti e avvio del progetto (entro la fine del 2020). Formazione in aula e sul campo coordinata dalla task force (fine 2020 con durata di circa sei mesi, in collaborazione con ufficio formazione e in conformità con le misure Covid). Sperimentazione fino a tutto il 2021
	Sostegno ai Ricercatori e ai Gruppi di ricerca in fase di elaborazione e di presentazione dei progetti	Annuale	no			DG, Rettore alla ricerca,	L'emergenza COVID non consente di organizzare le iniziative nelle modalità classiche che prevedono il ricevimento su appuntamento dei docenti, le visite nei dipartimenti e l'help-desk telefonico. In sostituzione si stanno utilizzando, in modalità smart working, le email, il telefono, microsoft teams, skype, zoom. Le attività, pertanto, proseguono e non si sono mai interrotte, anche se i servizi vengono erogati in modalità diversa.	confermati				
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										

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Quantità	Definizione del Piano di informazione e sensibilizzazione	Febbraio	Definizione del Piano di informazione e sensibilizzazione	giugno
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)	Definizione del progetto organizzativo relativo ai facilitatori decentrati	Determina del Direttore Generale per la nomina del Coordinatore Progetto e istituzione della task force (ricerca-risorseumane) e mandato di redazione del progetto stesso (entro giugno 2020). Redazione del progetto e definizione del Ruolo del referente per la ricerca da parte della task force (entro settembre 2020). Presentazione alla Governance e Determina del Direttore Generale per la nomina dei referenti e avvio del progetto (entro la fine del 2020). Formazione in aula e sul campo coordinata dalla task force (fine 2020 con durata di circa sei mesi, in collaborazione con ufficio formazione e in conformità con le misure Covid). Sperimentazione fino a tutto il 2021

Obiettivo: Sostegno all'uso delle piattaforme tecnologiche Unitech

							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (Sì/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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 (10) disponibile nel 2020]	DG, Prorettore 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	no	DG, Prorettore 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 che illustri le azioni di 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				Sperimentazione di alcune delle azioni di sensibilizzazione per attrarre i Dipartimenti	Dicembre

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

Obiettivo 1: Garantire benessere animale e sicurezza operatori stabulario	
	Definire l'obiettivo operativo
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	Le attività di mantenimento degli animali e alcune sperimentazioni in corso prima dell'inizio dell'emergenza COVID sono proseguite senza interruzione, ma hanno richiesto l'implementazione di procedure specifiche tese a garantire la sicurezza degli operatori.
Obiettivo 2: Censimenti Mur e CRUI per attività COVID correlate	
	Definire l'obiettivo operativo
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	Nel mese di marzo è pervenuta dal MUR la richiesta di censire urgentemente le attività di ricerca sul nuovo coronavirus (SARS-CoV-2) e sulla malattia da esso causata (Covid-19). E' stato chiesto, pertanto, ai Dipartimenti di compilare un template excel per la adesione a questo censimento. Sono stati inviati al MUR 23 file excel (22 compilati dai dipartimenti e uno con i progetti di Ateneo) per un totale di 233 progetti. Nel mese di aprile, inoltre, l'Ateneo ha aderito ad un censimento della CRUI su "laboratori universitari che - a titolo gratuito - in collaborazione con aziende, enti di ricerca, Protezione Civile, ecc, siano stati coinvolti nella predisposizione di presidi necessari a fronteggiare l'emergenza COVID-19 (sistemi di protezione individuale, mascherine, ventilatori e respiratori, liquidi igienici, ecc.)". Sono stati raccolti dati tra i Dipartimenti e inviati tre progetti.
Obiettivo 3: Progetto di Ateneo per il COVID-19	
	Definire l'obiettivo operativo
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	Il Rettore, d'intesa con il prorettore alla Ricerca e il Prorettore delegato ai Rapporti con le Istituzioni sanitarie, ha deciso di promuovere un fondo straordinario da destinare a progetti di ricerca sul coronavirus SARS-CoV-2 che possano fornire risultati immediati. Per l'avvio immediato dell'azione, il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo ha approvato all'unanimità, in data 3 marzo 2020, lo stanziamento di € 100.000 dai fondi derivanti dal 5 per mille. Per la selezione dei progetti è stato nominato un comitato di Proviviri che ha valutato di alta priorità sette progetti di ricerca contro il nuovo coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19). Con il budget di 100.000 euro sono stati finanziati sette di questi progetti. Sono state intraprese, quindi, iniziative per raccogliere fondi sia con donazioni, sia con contributi da parte di finanziatori e donatori esterni. Sono in corso trattative con Fondazione Cariplo e Fondazione Invernizzi.
Obiettivo 4: Bandi Lampo Esterni per ricerca sul COVID e preselezioni	
	Definire l'obiettivo operativo
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	Nel periodo febbraio-aprile 2020 diversi enti finanziatori hanno promosso bandi lampo per il finanziamento di progetti di ricerca sul Covid (es. Commissione Europea, Regione Lombardia Direzione Ricerca in collaborazioni con Fondazione Cariplo e Fondazioni Veronesi, Ministero della Salute, Regione Lombardia DG Welfare, Fondazione Trentina, ecc). Per alcuni di questi è stato inserito nel bando il numero chiuso (Regione/Cariplo/Veronesi) e quindi l'Ateneo ha dovuto raccogliere in maniera urgente delle preproposte e organizzare una preselezione. Sono pervenute 32 preproposte e alla preselezione hanno partecipato: il comitato dei proviviri e alcuni rappresentanti dell'Osservatorio della ricerca e del Comitato dei Garanti del Bando SEED competenti sulle tematiche dei progetti COVID. L'intero processo è stato gestito dalla direzione ricerca.
Obiettivo 5: Interruzione forzata dei progetti finanziati in corso e necessità di ridefinizione dei tempi	
	Definire l'obiettivo operativo
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	L'impossibilità di accedere ai laboratori, di condurre missioni di ricerca e di progetto, di istituire procedure concorsuali per l'arruolamento di personale sui progetti, ha reso necessaria una rimodulazione dei tempi con slittamento della scadenza sia per i progetti finanziati dall'Ateneo (i.e. transition, SEED, Linea 2 Dipartimenti, Scavi archeologici) sia per i progetti finanziati da enti esterni (es. Unione Europea, PRIN, Cariplo)
Obiettivo 6: Negoziazione di accordi e convenzioni per attività COVID correlate	
	Definire l'obiettivo operativo
Obiettivo legato all'emergenza COVID-19	L'emergenza legata al nuovo coronavirus (SARS-CoV-2) e sulla malattia da esso causata (Covid-19) ha portato ad un aumento delle attività di ricerca di cui agli obiettivi 1-5 che hanno implicato la regolamentazione e la stipula di specifici accordi sia per le ricerche svolte nell'ambito di rapporti di collaborazione in convenzione sia per le ricerche finanziate sugli specifici bandi.

Indicatore	Target
Obiettivo 1	
Numero di progetti già attivi bloccati a causa dell'emergenza COVID	0
Numero di linee GM perse	0
Animali sacrificati	0
Obiettivo 2:	
n. schede raccolte dai dipartimenti per MUR	22
n. progetti inviati al MUR	233
n. progetti inviati alla CRUI	3
Obiettivo 3:	
n. progetti di ateneo selezionati	7
budget di ateneo	100.000
budget raccolto tramite donazioni e sponsor istituzionali	in corso
Obiettivo 4:	
n. Bandi esterni su COVID seguiti	10
n. preproposte pervenute per bandi con numero chiuso che prevedono preselezione	32
n. progetti presentati sui Bandi esterni seguiti	in corso
n. finanziamenti su Covid vinti	in corso
Obiettivo 5:	
n. progetti Transition in corso prorogati	in corso
n. progetti SEED prorogati	42
n. progetti scavi prorogati	in corso
n. attività Linea 2 dipartimenti ridefiniti	in corso
Obiettivo 6:	
n. accordi e convenzioni COVID correlate stipulate	2
n. accordi e convenzioni COVID correlate in negoziazione	5
n. accordi preparati per Bandi su COVID-19 (Es. accordi di partenariato)	2
n. di amendment per estensioni progetti EU	6 di cui 1 firmato
n. di amendment per estensioni altri progetti	21
n. accordi o documenti finalizzati per nuovi progetti EU su COVID-19	2

Obiettivo: Carta dei servizi della Struttura												
							Monitoraggio e rimodulazione a seguito dell'emergenza COVID-19					
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	Obiettivo Operativo Sterilizzato (SI/NO)	Stakeholder intermedio confermato o rimodulato	Obiettivo operativo confermato o rimodulato	Modalità di attuazione confermata o rimodulata	Tempi confermati o rimodulati
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	NO	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 erogati dalla Direzione Servizi per la Ricerca, nonché i canali di ascolto degli utenti.	Consegna al Direttore Generale della versione definitiva della Carta dei Servizi:	aprile
						Pubblicazione online della Carta dei Servizi	Marzo				Pubblicazione online della Carta dei Servizi	maggio

Tipologia di indicatore	Indicatore	Target	Indicatore confermato o rimodulato	Target confermato o rimodulato
Tempestività	Rispetto del cronoprogramma	100%	si è rispettato il cronoprogramma fornito dal gruppo di Lavoro dedicato alla Carta dei servizi, il quale ha dovuto spostare, però, di alcune settimane le scadenze previste dal cronoprogramma iniziale	100%