



CARTA DEI SERVIZI 2025

UNITÀ DI STAFF QUALITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



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

Descrizione	L'Unità di Staff svolge le attività di mantenimento e implementazione del Sistema Gestione Qualità ISO9001, fornendo supporto ai responsabili di Struttura e ai referenti qualità.
Destinatari	Responsabili di struttura e Referenti qualità ISO
Modalità di erogazione	Le strutture interessate ricevono le comunicazioni riferite al Programma annuale ISO, le indicazioni riguardanti le attività da effettuare nelle diverse fasi di sviluppo del Sistema, nonché il supporto per il corretto svolgimento delle stesse attività. La documentazione necessaria viene resa disponibile all'interno del Dataserver ISO9001
Contatti	Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi' - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: iso9001@unimi.it
Link utili	Pagina informativa: work.unimi.it/servizi/125996.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (Dataserver ISO9001, PEO, Teams) Valore programmato: 3 Tempestività Indicatore: Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio Unità di misura: Accesso giornaliero alla casella mail dedicata al servizio Valore programmato: Sì Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero massimo di giorni per fornire riscontro alle richieste delle Strutture Valore programmato: 3 Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Invio di una mail per l'avvio di ogni Fase del Programma SGQ ISO

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

Aggiornamento della pagina web

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Soddisfazione degli utenti

Unità di misura:

Percentuale di riscontri positivi sui questionari di soddisfazione ricevuti relativamente al servizio

Valore programmato:

$\geq 95\%$

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale dedicato

Valore programmato:

4

Gestione piattaforma UniDEC

Descrizione	Supporto ai Direttori dell'esecuzione dei contratti di servizi e forniture nello svolgimento dell'attività di presidio dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali da questi assolta ai sensi del Codice degli appalti pubblici
Destinatari	Direttori dell'esecuzione dei contratti di servizi e forniture
Modalità di erogazione	A seguito dell'aggiudicazione della procedura di gara, in un apposito incontro Teams il Dec riceve indicazioni sulle funzionalità della piattaforma UniDEC. Gli adempimenti, le scadenze contrattuali e la documentazione necessaria sono inseriti all'interno della piattaforma e resi disponibili al Dec per agevolare la funzione tecnica.
Contatti	Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi' - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: qualita.processi@unimi.it
Link utili	work.unimi.it/servizi/122804.htm
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (piattaforma Unidec, PEO, Teams) Valore programmato: 3 Indicatore: Disponibilità di modulistica Unità di misura: Disponibilità di istruzioni operative per l'accesso al servizio Valore programmato: Sì Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico del contratto e l'avvio della gestione mediante UniDEC, dalla comunicazione di aggiudicazione (in presenza di tutti gli elementi utili all'erogazione del servizio) Valore programmato: ≤ 5

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione al Dec del referente di ufficio per ciascun contratto

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero settimanale di giorni lavorativi di erogazione del servizio

Valore programmato:

5

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato

Valore programmato:

4

Supporto al RUP per l'adempimento degli obblighi informativi ANAC

Descrizione

Supporto al RUP nelle attività connesse all'assolvimento degli obblighi informativi all'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) relativi alle fasi del ciclo di vita dei contratti di servizi e forniture e nell'espletamento delle operazioni di profilazione utente nelle piattaforme in uso.

Destinatari

Rup dei contratti di servizi e forniture

Modalità di erogazione	L'Ufficio fornisce al RUP apposite istruzioni operative, nell'espletamento degli adempimenti necessari finalizzati ad assolvere agli obblighi informativi previsti dal Codice degli appalti.
Contatti	Unità di Staff 'Qualità dell'Amministrazione e Controllo dei Processi' - Responsabile dell'Ufficio Via Festa del Perdono 7, 20122 Milano PEO: qualita.processi@unimi.it
Link utili	unimi.ubuy.cineca.it/VigilanzaComunicazioni simog.anticorruzione.it/AVCP-SimogWeb
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (PEO, teams) Valore programmato: 2 Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per l'erogazione della risposta Valore programmato: 3 Efficacia Indicatore: Soddisfazione degli utenti Unità di misura: Attività di supporto eseguite senza riscontri critici Valore programmato: 100% Continuità Indicatore: Fruibilità del servizio Unità di misura: Numero annuo di giorni lavorativi di fruibilità del servizio Valore programmato: 100% Efficienza Indicatore:

Personale impegnato nell'attività
Unità di misura:
Numero di personale impegnato
Valore programmato:
4

Revisione e aggiornamento della Carta dei Servizi di UniMI

Descrizione

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

Destinatari

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

Modalità di erogazione

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

Contatti

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

Link utili

unimi.it/it/ateneo/carta-dei-servizi

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (PEO, Teams, UnimiBox)

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di erogazione del servizio

Unità di misura:

Numero annuale di aggiornamenti ordinari della Carta dei Servizi di Ateneo

Valore programmato:

1

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

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

Valore programmato:

3

Trasparenza

Indicatore:

Frequenza degli aggiornamenti della sezione dedicata del sito web

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Numero semestrale di email riscontrate rispetto al totale delle email ricevute

Valore programmato:

100%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

Efficienza

Indicatore:

Personale impegnato nell'attività

Unità di misura:

Numero di personale impegnato

Valore programmato:

4
