

# **I PROCESSI E IL LORO CONTESTO SISTEMA QUALITA' ISO 9001: 2015**

Milano, 11 ottobre 2018

## Sommario

Legenda acronimi utilizzati.....	2
I processi.....	3
Introduzione ai processi: .....	3
Contesto A1. ....	3
Contesto A2. ....	5
Contesto A3. ....	5
Contesto A5. ....	6
Contesto A6. ....	7
Corso di laurea.....	8
Corso di Laurea Magistrale.....	8
Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico.....	9
Test per Corsi di Studio a Numero Programmato (nazionale e locale). ....	10
Verifica della Preparazione Iniziale (VPI) per Corsi di Studio ad accesso libero. ....	10
CISIA. ....	10
Immatricolazioni/Iscrizioni. ....	11
Contesto A6-estensione. ....	11
Contesto A7. ....	11
Contesto A8. ....	13
Servizi promossi dall’Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement (UJP).....	13
Servizi promossi dall’Ufficio Orientamento in ingresso e in itinere e Comunicazione Studenti (SOS). ....	14
Contesto A9. ....	15
Contesto A10. ....	17
Contesto A11. ....	18
Contesto B1. ....	20
Fase “creazione SGQ” .....	20
Fase “operatività SGQ”.....	20
Fase “valutazione SGQ”.....	21
Risultati .....	21
Personale coinvolto nel SGQ in aggiornamento: .....	23

LEGENDA ACRONIMI UTILIZZATI

AFOS	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
MAFOP	Settore Master e Formazione Permanente
USTATI	Ufficio Stage, Tirocini ed Esami di Stato
GeVAO	Settore Gestione Verbali, Aule e Orari
Se.S.D.DSA	Servizio per gli Studenti con Disabilità e con Disturbi Specifici di
SOS	Settore Orientamento, Comunicazione, Eventi, con l'Ufficio
UJP	Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement
UPIFoL	l'Ufficio Promozione Internazionale e Formazione Linguistica
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
CFU	Crediti Formativi Universitari
ECM-CPD	Educazione Continua in Medicina-Sviluppo Professionale
IFTS	Istruzione e Formazione Tecnica Superiore
FSE	Fondo Sociale Europeo
VPI	Valutazione della Preparazione Iniziale
NP	Numero programmato
OL	Orientamento al lavoro
OLA	Orientamento al lavoro Aziende
P.Uo.I.	Progetto Universitario Individualizzato
URI	Ufficio Relazioni Internazionale
UMI	Ufficio Mobilità Internazionale
US	Ufficio Stranieri
ECHE	Erasmus Charter For Higher Education
CAI	Commissione d'Ateneo per l'Internazionalizzazione
PQA	Presidio della Qualità di Ateneo
CdS	Corsi di Studio
AQ	Assicuratore di Qualità
UNI EN	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
ISO	International Organization for Standardization

## I PROCESSI

I processi sono gestiti all'interno delle seguenti strutture dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca:

- Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti (AFOS) con al suo interno i Settori delle varie aree didattiche (Settori AFOS), il Settore Master e Formazione Permanente (MAFOP), l'Ufficio Stage, Tirocini ed Esami di Stato (USTATI), il Settore Gestione Verbali, Aule e Orari (GeVAO), il Servizio per gli Studenti con Disabilità e con Disturbi Specifici di Apprendimento (Se.S.D.DSA); il Settore Affari Internazionali;
- Area della Comunicazione con al suo interno il Settore Orientamento, Comunicazione, Eventi, con l'Ufficio Orientamento in ingresso e in itinere e comunicazione studenti (SOS) e l'Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement (UJP);
- La Direzione Generale con al suo interno le strutture coinvolte nel SGQ: l'Ufficio Promozione Internazionale e Formazione Linguistica (UPIFoL) e l'Ufficio Accreditamento e Certificazione di Qualità.

## INTRODUZIONE AI PROCESSI:

### CONTESTO A1.

Queste attività sono state le prime ad entrare in SGQ in un contesto inizialmente più esterno (Regione Lombardia Fondo Sociale Europeo) che interno. L'esperienza vissuta ha poi rivelato l'opportunità di un modello di supporto amministrativo-gestionale per tutti i percorsi formativi post laurea. La necessità di supportare il progetto formativo dall'inizio e seguirne la completa gestione rientra in quella che può definirsi una scelta innovativa.

**A1 - SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI: PROGETTAZIONE, PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE; GESTIONE ECONOMICA, RENDICONTAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA DI PROGETTI FORMATIVI DI ATENEO(\*).**

**(\* AD ESCLUSIONE DELLE LAUREE, LAUREE MAGISTRALI, DOTTORATI DI RICERCA E SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE**

Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede un settore interamente dedicato alla gestione del progetto formativo dalla sua nascita (proposta) fino alla chiusura con il rilascio del titolo previsto.

### DI SEGUITO LA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SUPPORTATE:

L'Ateneo, in base allo Statuto e al Regolamento Didattico vigenti e ai sensi del "Regolamento per i Master Universitari e l'Alta Formazione" (emanato con D.R. n. 584/2018 del 2 febbraio 2018), attiva i seguenti progetti formativi post laurea:

- Master Universitari di I e II livello;
- Corsi di Perfezionamento;
- Corsi di Formazione, Aggiornamento, Executive ed altre tipologie formative.

La principale normativa di riferimento per questi corsi è costituita dai Decreti MIUR relativi all'autonomia didattica degli Atenei (c.d. "riforma universitaria" DM 509/99 e DM 270/04), dal DPR 162/82 e dalla Legge 341/90.

Per i progetti formativi che prevedono attività di stage, l'Ateneo applica la normativa vigente in materia di stage e tirocini (DM 142/98; Linee Guida 24/01/2013 in sede di Conferenza Stato-Regioni; DGR X/825/2013; L. 18 febbraio 1989, n. 56 Ordinamento della professione di psicologo; DM 13 gennaio 1992, n. 239 Regolamento Tirocinio pratico post lauream per l'abilitazione alla professione di Psicologo).

Le attività di supporto alla realizzazione di questi progetti formativi sono volte a garantire il funzionamento e la corretta gestione secondo criteri di efficienza, efficacia e trasparenza.

## Master Universitari di I e II livello.

I Master Universitari sono “corsi di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente, successivi al conseguimento della laurea o della laurea specialistica/magistrale”.

Si tratta di corsi post-laurea, altamente qualificanti, che hanno la caratteristica di:

- preparare i neo-laureati al mondo del lavoro, fornendo loro competenze e approfondimenti utili all’inserimento in ambito professionale e lavorativo;
- costituire un collegamento tra il sistema formativo e il mondo del lavoro;
- fornire gli strumenti necessari a chi già lavora e ha necessità di aggiornamento e approfondimento, soddisfacendo così la forte richiesta di formazione continua.

I Master Universitari possono essere:

- Master universitari di I livello: possono accedervi coloro che hanno conseguito una Laurea triennale (o Laurea vecchio ordinamento);
- Master universitari di II livello: possono accedervi coloro che hanno conseguito una Laurea Specialistica/Magistrale (o Laurea vecchio ordinamento).

I Master Universitari durano almeno 1 anno e prevedono l’acquisizione di almeno 60 Crediti Formativi Universitari (60 CFU=1.500 ore di attività, comprensive di studio individuale).

La frequenza è obbligatoria per almeno il 75% della durata complessiva del Master, che può comprendere attività didattica frontale e altre forme di addestramento (stage), di studio guidato e di didattica interattiva, di livello adeguato al grado di perfezionamento e di formazione che si intende perseguire.

Al termine del Master è rilasciato il Master Universitario (di I o di II Livello).

## Corsi di Perfezionamento.

Sono corsi post-laurea, altamente qualificanti, finalizzati a fornire competenze e approfondimenti utili all’inserimento in ambito professionale e lavorativo.

I Corsi di Perfezionamento durano meno di 1 anno e prevedono l’acquisizione di un numero variabile di Crediti Formativi Universitari (< 60).

La frequenza è obbligatoria per almeno il 75% della durata complessiva del Corso, che può comprendere attività didattica frontale e altre forme di addestramento (stage), di studio guidato e di didattica interattiva, di livello adeguato al grado di perfezionamento e di formazione che si intende perseguire.

Al termine del Corso di Perfezionamento è rilasciato un attestato di frequenza.

## Corsi di Aggiornamento e altre tipologie formative.

L’art. 6 della L. 341/90 (“formazione finalizzata e di servizi didattici integrativi”) prevede che le Università possano attivare anche “corsi di educazione ed attività culturali e formative esterne, ivi compresi quelli per l’aggiornamento culturale degli adulti, nonché quelli per la formazione permanente, ricorrente e per i lavoratori”, e “corsi di perfezionamento e aggiornamento professionale”.

Ai corsi di formazione, aggiornamento, executive, ecc. possono accedere i possessori di titoli di studio e/o di competenze professionali definite dai singoli progetti formativi. È possibile prevedere l'acquisizione di Crediti Formativi Universitari, coerentemente con il piano didattico dei corsi.

## **CONTESTO A2.**

Anche queste attività sono state le prime ad entrare in SGQ. Con questo processo sono stati separati i progetti finanziati sia post laurea sia post diploma, per i casi di IFTS Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, da quelli derivanti dal contributo degli studenti per dare spazio ed evidenza a diversificazioni del processo stesso dettate dall'Ente finanziatore. Anche qui, fin dall'inizio, il progetto formativo finanziato viene supportato dall'inizio fino alla sua chiusura.

**A2 - SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI: PROGETTAZIONE, PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE; GESTIONE ECONOMICA, RENDICONTAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA DI PROGETTI FORMATIVI (\*) FINANZIATI DA ENTI PUBBLICI O PRIVATI (REGIONE LOMBARDIA, FONDO SOCIALE EUROPEO, PROVINCIA, COMUNE, ECC.).**

**(\*) AD ESCLUSIONE DELLE LAUREE, LAUREE MAGISTRALI, DOTTORATI DI RICERCA E SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE**

Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede un settore interamente dedicato alla gestione del progetto formativo dalla sua nascita (proposta) sia come partner sia come capofila fino alla chiusura del percorso formativo con le indicazioni previste dagli enti finanziatori.

### **DI SEGUITO LA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SUPPORTATE:**

L'Ateneo partecipa ai bandi pubblicati da Regione Lombardia e Fondo Sociale Europeo-FSE (progetti di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, Avviso Formazione Innovativa/Continua, ecc.), presentando proposte di progetti formativi formulate dai propri docenti in conformità con le linee programmatiche regionali volte al rilancio della crescita del capitale umano, allo sviluppo e alla continuità dei percorsi di istruzione o formazione professionale mediante un'offerta formativa di specializzazione tecnica superiore o professionale post-secondaria.

L'Ateneo, partecipa inoltre a bandi/gare pubblicati da altri enti pubblici quali Provincia, Comune e/o enti privati (Fondimpresa, Fon.der, ecc.), su proposte formulate dai propri docenti, per la realizzazione di percorsi formativi, al fine di migliorare le competenze professionali, valorizzando l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita e rafforzando il rapporto tra sistema dell'istruzione- formazione e le imprese.

Per ogni bando verrà definita una procedura "ad hoc".

## **CONTESTO A3.**

Anche queste attività sono state tra le prime ad entrare in SGQ. La conduzione di questa gestione è stata separata in due sotto processi, l'uno per la parte delle competenze linguistiche, l'altro per la parte delle competenze informatiche in una gestione trasversale di Ateneo che supporta l'acquisizione di questi CFU (Crediti Formativi Universitari) per tutti gli studenti immatricolati.

**A3 - SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI: PROGETTAZIONE, PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE; GESTIONE ECONOMICA, RENDICONTAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA DEI PROGETTI FORMATIVI INTEGRATIVI D'ATENEO PER L'ACQUISIZIONE DELLE COMPETENZE DI LINGUE (\*\* ) E INFORMATICA.**

**(\*\*) AD ESCLUSIONE DELL'AREA DI MEDICINA E CHIRURGIA**

Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede un team di persone, preposte alla gestione di progetti formativi per l'acquisizione delle competenze linguistiche e/o informatiche, dall'iscrizione ai corsi alla gestione degli esami al riconoscimento dei CFU nella carriera degli studenti.

## **DI SEGUITO LA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SUPPORTATE:**

Per l'acquisizione delle competenze di lingue e di informatica l'Ateneo offre agli studenti numerosi servizi che vengono proposti e supportati per la loro realizzazione.

Per la parte delle competenze linguistiche l'Ateneo offre e supporta:

corsi on line di autoformazione di lingua straniera, dal livello A1 al Livello C2, con conseguenti esami on-line. L'accertamento della conoscenza della lingua straniera, obbligatoria per i Corsi di Laurea dell'Ateneo (ai sensi della normativa vigente) può essere comprovata o consegnando un certificato B1 di una lingua della Comunità Europea ottenuto da uno degli Enti certificatori riconosciuti dall'Ateneo o mediante il superamento della prova di verifica, entro il primo Anno Accademico, pena il blocco della carriera. La prova di verifica si svolge presso un laboratorio dedicato messo a disposizione dall'Ateneo, su richiesta dello studente che può iscriversi tramite un servizio di prenotazione on-line, scegliendo tra le disponibilità nel giorno e orario che meglio gli si confanno. Lo studente ha a disposizione 6 possibilità di verifica nell'arco di ogni Anno Accademico.

Per gli studenti che non riescono ad acquisire le competenze linguistiche del livello B1 durante l'Anno Accademico, sono offerti in convenzione, per la sola lingua inglese, corsi di recupero in modalità frontale, che si erogano nei due semestri accademici, con verifica finale.

L'Ateneo organizza inoltre specifici esami di lingua cartacei, sia per studenti detenuti, in accordo con i referenti delle "Case di Reclusione", sia per gli studenti con disabilità, in accordo con il Servizio per gli studenti con disabilità e con DSA dell'Ateneo, in entrambi i casi a seconda della necessità.

A supporto degli studenti selezionati per la mobilità Erasmus in uscita, l'Ateneo offre la possibilità di raggiungere il livello linguistico richiesto dalle Università di destinazione tramite dei corsi di autoformazione on-line. Lo studente può sostenere l'esame e, se superato, conseguire la certificazione necessaria, nella tempistica richiesta.

A supporto degli studenti stranieri, che frequentano l'Ateneo in qualità di Erasmus, di studenti di PhD o assegnisti, vengono organizzati corsi di lingua italiana, in convenzione, in modalità frontale dal livello pre A2 al livello pre B1 con esame finale. Per gli studenti che non riescono ad acquisire le competenze linguistiche del livello B1 durante l'Anno Accademico, sono offerti in convenzione, per la sola lingua inglese, corsi di recupero, che si erogano nei due semestri accademici, con verifica finale.

L'Ateneo infine promuove, mediante bando di gara, corsi di lingua inglese a pagamento per i livelli da B1 a C1, con prezzi molto competitivi, per gli studenti che volessero acquisire una certificazione spendibile anche all'esterno.

Per la parte delle **competenze informatiche** l'Ateneo offre e supporta:

corsi di informatica on-line a livello base e i conseguenti esami on-line, per permettere agli studenti di acquisire le competenze informatiche di base previste dalla normativa vigente entro il primo anno accademico, pena il blocco della carriera. Lo studente in possesso di un certificato di comprovate competenze informatiche non dovrà sottoporsi alla prova di verifica. Lo studente si iscrive al corso on-line, individuando il giorno e l'orario della propria prova presso un laboratorio dedicato e messo a disposizione dall'Ateneo e avrà a disposizione 6 possibilità di prove di verifica nell'arco di ogni Anno Accademico.

## **CONTESTO A5.**

L'Ateneo da sempre ha considerato l'ECM (**Educazione Continua in Medicina**) un punto di fondamentale importanza nel complesso delle proprie attività formative erogate. Competenze e professionalità di personale docente e ricercatore possono essere al servizio di nuove figure di "studenti" che completano la formazione in ambito medico sanitario. Processo articolato e complesso che nasce nel 2005-2006 proprio come supporto amministrativo gestionale a questi progetti formativi.

**A5 - SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI: PROGETTAZIONE, PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE; GESTIONE ECONOMICA, RENDICONTAZIONE E RAPPORTI CON L'UTENZA DI PROGETTI FORMATIVI DI ATENEO CHE EROGANO ECM (EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA).**

**ECM-CPD (EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA-SVILUPPO PROFESSIONALE CONTINUO) QUALI PROVIDER DELLA REGIONE LOMBARDIA; ECM (EDUCAZIONE CONTINUA IN MEDICINA) EVENTI ACCREDITATI A LIVELLO NAZIONALE**

Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede un team di persone, preposte alla gestione di progetti formativi di Ateneo che erogano ECM (Educazione Continua in Medicina) dall'accREDITAMENTO quali provider ECM della Regione Lombardia, all'iscrizione ai corsi alla gestione al riconoscimento dei crediti ECM.

**DI SEGUITO LA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SUPPORTATE:**

L'ECM è un sistema di aggiornamento grazie al quale il professionista sanitario si aggiorna per rispondere ai bisogni dei pazienti, alle esigenze organizzative, operative del Servizio sanitario e del proprio sviluppo professionale. La formazione continua in medicina comprende l'acquisizione di nuove conoscenze, abilità e attitudini utili ad una pratica competente ed esperta: per poter acquisire queste conoscenze è necessario l'aggiornamento continuo. La formazione continua, comprendente l'aggiornamento professionale e la formazione permanente, è indicata quale attività finalizzata al miglioramento dell'efficacia, efficienza ed appropriatezza dell'assistenza erogata dal Sistema Sanitario Nazionale.

Per il riconoscimento a svolgere il ruolo di "provider" del sistema Lombardo, soggetto deputato alla realizzazione di attività formative per i programmi di ECM Educazione Continua in Medicina, l'accREDITAMENTO prevede uno specifico modello gestionale al fine di individuare e verificare che il soggetto richiedente sia in possesso di una serie di requisiti a garanzia della responsabilità formativa e gestionale.

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca, soggetto accREDITATO quale provider ECM (Educazione Continua in Medicina) della Regione Lombardia ha organizzato la propria struttura ECM di Ateneo come di seguito indicato:

- Comitato Scientifico ECM di Ateneo: organo composto dai Delegati ECM di Scuola/Dipartimento e garante scientifico;
- Responsabile Struttura Formativa di Ateneo: attività di coordinamento per l'accREDITAMENTO ed attività di supervisione del gruppo di lavoro coinvolto;
- Responsabile Amministrativo di Ateneo: rapporti con la Regione Lombardia nelle fasi di progettazione, erogazione e valutazione dei progetti formativi; gestione procedura di accREDITAMENTO in banca dati regionale; attività di progettazione, pianificazione, erogazione, gestione economica, rendicontazione e rapporti con l'utenza in collaborazione con le segreterie organizzative;
- Segreteria organizzativa della Scuola/Dipartimento: attività di progettazione, pianificazione, erogazione, - gestione economica, rendicontazione e rapporti con l'utenza in collaborazione con il Responsabile Amministrativo di Ateneo.

Il Servizio, pertanto, supporta il rinnovo dell'accREDITAMENTO presso la Regione Lombardia, la presentazione del Piano Formativo annuale (comprendente le proposte di attivazione di Eventi ECM formulate dai propri docenti in conformità con le procedure richieste dalla Regione Lombardia), l'approvazione dei singoli eventi, l'avvio, la realizzazione e la chiusura.

**CONTESTO A6.**

La sfida di portare in SGQ queste attività nasce dagli albori dell'SGQ in Bicocca. Processo difficile e complesso che segna la necessità di una grande preparazione interna per portare a compimento un modello di supporto amministrativo gestionale del progetto formativo di un Corso di Studio.

Dalla nuova istituzione di un CdS al cambio di Ordinamento, di Regolamento e all'Offerta Formativa che l'Ateneo offre ogni Anno Accademico, dai test di VPI (Valutazione della Preparazione Iniziale) per tutte le triennali, ai NP (Numeri Programmati) anche a livello nazionale e alle nuove applicazioni di test.



## **A6 – SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEI CORSI DI STUDIO DI ATENEIO (\*\*)**

### **(\*\*) AD ESCLUSIONE DELL'AREA DI MEDICINA E CHIRURGIA**

Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede un'area con sette settori interamente dedicata alla gestione della parte relativa alla progettazione e pianificazione dei Corsi di Studio offerti dall'Ateneo.

### **DI SEGUITO LA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE SUPPORTATE:**

#### **CORSI DI LAUREA, CORSI DI LAUREA MAGISTRALE (GIÀ SPECIALISTICA), CORSI DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO.**

I D.M. 509/1999 e 270/2004 hanno attuato la riforma didattica delle università italiane, introducendo, tra l'altro, una nuova articolazione dei Corsi di Studio:

#### **CORSO DI LAUREA.**

Il Corso di Laurea ha l'obiettivo di assicurare allo studente un'adeguata padronanza di metodi e contenuti scientifici generali, anche nel caso in cui sia orientato all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali.

Il Corso di Laurea ha durata triennale. Per conseguire la Laurea lo studente deve aver acquisito 180 Crediti Formativi Universitari, comprensivi di quelli relativi alla conoscenza obbligatoria, oltre che della lingua italiana, di una lingua dell'Unione europea.

Per essere ammessi ad un Corso di Laurea occorre essere in possesso di un Diploma di Scuola Secondaria Superiore o di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo. I Regolamenti Didattici di Ateneo richiedono altresì il possesso o l'acquisizione di un'adeguata preparazione iniziale. A tal fine gli stessi Regolamenti Didattici definiscono le conoscenze richieste per l'accesso e ne determinano le modalità di verifica, anche a conclusione di attività formative propedeutiche, svolte eventualmente in collaborazione con Istituti di istruzione secondaria superiore. Se la verifica non è positiva vengono indicati specifici obblighi formativi aggiuntivi da soddisfare nel primo anno di corso.

Ogni Corso di Laurea afferisce ad una classe, definita ai sensi dei Decreti Ministeriali; per ogni classe sono individuati gli obiettivi formativi qualificanti e le attività formative indispensabili per conseguirli, raggruppate nelle seguenti tipologie:

- a. attività formative in uno o più ambiti disciplinari relativi alla formazione di base;
- b. attività formative in uno o più ambiti disciplinari caratterizzanti la classe;
- c. attività formative in uno o più ambiti disciplinari affini o integrativi a quelli di base e caratterizzanti, anche con riguardo alle culture di contesto e alla formazione interdisciplinare;
- d. attività formative autonomamente scelte dallo studente purché coerenti con il progetto formativo;
- e. attività formative relative alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo di studio e alla verifica della conoscenza di almeno una lingua straniera oltre l'italiano;
- f. attività formative, non previste dalle lettere precedenti, volte ad acquisire ulteriori conoscenze linguistiche, nonché abilità informatiche e telematiche, relazionali, o comunque utili per l'inserimento nel mondo del lavoro, nonché attività formative volte ad agevolare le scelte professionali;
- g. attività formative relative agli stage e ai tirocini formativi presso imprese, amministrazioni pubbliche, enti pubblici o privati ivi compresi quelli del terzo settore, ordini e collegi professionali, sulla base di apposite convenzioni.

#### **CORSO DI LAUREA MAGISTRALE.**

Il Corso di Laurea Magistrale ha l'obiettivo di fornire allo studente una formazione di livello avanzato per l'esercizio di attività di elevata qualificazione in ambiti specifici.

Il Corso di Laurea Magistrale ha durata biennale. Per conseguire la Laurea Magistrale lo studente deve aver acquisito 120 Crediti Formativi Universitari.

Per essere ammessi ad un Corso di Laurea Magistrale occorre essere in possesso della Laurea o del Diploma Universitario di durata triennale, ovvero di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo; l'Università stabilisce, per ogni Corso di Laurea Magistrale, specifici criteri di accesso che prevedono, comunque, il possesso di requisiti curriculari e l'adeguatezza della personale preparazione verificata dagli Atenei.

Ogni Corso di Laurea Magistrale afferisce ad una classe, definita ai sensi dei Decreti Ministeriali; per ogni classe sono individuati gli obiettivi formativi qualificanti e le attività formative caratterizzanti indispensabili per conseguirli in misura non superiore al 40 per cento dei crediti complessivi, fatti salvi i corsi preordinati all'accesso alle attività professionali.

Oltre alle attività formative qualificanti i Corsi di Laurea Magistrale dovranno prevedere:

- a. attività formative in uno o più ambiti disciplinari affini o integrativi a quelli di base e caratterizzanti, anche con riguardo alle culture di contesto e alla formazione interdisciplinare;
- b. attività formative autonomamente scelte dallo studente purché coerenti con il progetto formativo;
- c. attività formative relative alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo di studio;
- d. attività formative, non previste dalle lettere precedenti, volte ad acquisire ulteriori conoscenze linguistiche, nonché abilità informatiche e telematiche, relazionali, o comunque utili per l'inserimento nel mondo del lavoro, nonché attività formative volte ad agevolare le scelte professionali;
- e. attività formative relative agli stage e ai tirocini formativi presso imprese, amministrazioni pubbliche, enti pubblici o privati ivi compresi quelli del terzo settore, ordini e collegi professionali, sulla base di apposite convenzioni.

### **CORSO DI LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO.**

Il Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico è previsto esclusivamente per Corsi di Studio regolati da normative dell'Unione Europea che non prevedano, per tali corsi, titoli universitari di primo livello, ovvero per i Corsi di Studio finalizzati all'accesso alle professioni legali e ha l'obiettivo di fornire allo studente una formazione di livello avanzato per l'esercizio di attività di elevata qualificazione in ambiti specifici.

Il Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico ha durata di 5 o 6 anni. Per conseguire la Laurea lo studente deve aver acquisito 300 o 360 Crediti Formativi Universitari, comprensivi di quelli relativi alla conoscenza obbligatoria, oltre che della lingua italiana, di una lingua dell'Unione Europea.

Per essere ammessi ad un Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico occorre essere in possesso del Diploma di Scuola Secondaria superiore; l'Università stabilisce, per ogni Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico, specifici criteri di accesso che prevedono, comunque, il possesso di requisiti curriculari e l'adeguatezza della personale preparazione verificata dagli Atenei.

Ogni Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico afferisce ad una classe, definita ai sensi dei Decreti Ministeriali; per ogni classe sono individuati gli obiettivi formativi qualificanti e le attività formative caratterizzanti indispensabili per conseguirli in misura non superiore al 40 per cento dei crediti complessivi, fatti salvi i Corsi preordinati all'accesso alle attività professionali.

Oltre alle attività formative qualificanti i corsi di laurea magistrale dovranno prevedere:

- a. attività formative in uno o più ambiti disciplinari affini o integrativi a quelli di base e caratterizzanti, anche con riguardo alle culture di contesto e alla formazione interdisciplinare;
- b. attività formative autonomamente scelte dallo studente purché coerenti con il progetto formativo;
- c. attività formative relative alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo di studio;
- d. attività formative, non previste dalle lettere precedenti, volte ad acquisire ulteriori conoscenze linguistiche, nonché abilità informatiche e telematiche, relazionali, o comunque utili per l'inserimento nel mondo del lavoro, nonché attività formative volte ad agevolare le scelte professionali;

- e. attività formative relative agli stage e ai tirocini formativi presso imprese, amministrazioni pubbliche, enti pubblici o privati ivi compresi quelli del terzo settore, ordini e collegi professionali, sulla base di apposite convenzioni.

In base a quanto previsto dal D.M. 270 /2004 l'accesso ai corsi laurea, di laurea magistrale a ciclo unico è regolato da test di ingresso per i corsi di studio a numero programmato e da test di verifica della preparazione iniziale per i corsi ad accesso libero.

#### **TEST PER CORSI DI STUDIO A NUMERO PROGRAMMATO (NAZIONALE E LOCALE).**

Per i Corsi di Laurea a numero programmato (nazionale o locale) è stabilito un numero massimo di iscritti e viene organizzato un test volto a selezionare gli studenti idonei. Al termine della selezione viene pubblicata una graduatoria, sulla base della quale gli studenti ammessi potranno procedere all'immatricolazione al Corso di Studio.

Le scadenze, i requisiti e le procedure sono indicati in un bando di concorso, specifico per il singolo Corso di Laurea, pubblicato sul sito web di Ateneo. Gli studenti vengono ammessi in base alla posizione raggiunta in graduatoria e al numero di posti disponibili. Il test viene effettuato presso l'Università secondo le tempistiche e le regole fissate nel bando.

Iscriversi e partecipare alla selezione è obbligatorio; l'iscrizione al Corso di Laurea è consentita solo ai candidati che superano il test, fino al raggiungimento dei posti disponibili.

#### **VERIFICA DELLA PREPARAZIONE INIZIALE (VPI) PER CORSI DI STUDIO AD ACCESSO LIBERO.**

I test VPI verificano la preparazione iniziale dello studente che intenda iscriversi ad un Corso di Studio ad accesso libero. L'esito della prova consente allo studente di auto-valutare le proprie competenze ed indica in quali aree eventualmente deve migliorarsi.

Il mancato superamento della prova non impedisce l'immatricolazione ma, in caso di esito insufficiente, agli studenti possono essere assegnati obblighi formativi aggiuntivi (corsi di recupero, prove addizionali, colloqui, etc.). Il non superamento degli obblighi aggiuntivi può comportare delle penalizzazioni (blocco della carriera, blocco degli esami, etc.).

#### **CISIA.**

A partire dall' Anno Accademico 2018/2019 la Scuola di Economia e Statistica dell'Ateneo di Milano - Bicocca ha aderito al Consorzio Interuniversitario Sistemi Integrati per l'Accesso (CISIA) per lo svolgimento dei test di ammissione ai Corsi di Laurea triennale. Il CISIA è un consorzio pubblico senza fini di lucro composto da 44 Atenei.

Il test è denominato TOLC -E e si compone di 36 quesiti relativi a competenze di Matematica, Logica e Comprensione Verbale, oltre a 30 domande finalizzate a valutare la conoscenza della lingua Inglese.

Lo svolgimento del test CISIA è possibile in una qualsiasi delle sedi consorziate.

L'Ateneo di Milano - Bicocca pone il requisito del test come obbligatorio sia per i Corsi di Laurea a numero chiuso (per i quali è fissata una soglia minima di punteggio), sia per i Corsi di Laurea con VPI per i quali il test ha valore di riferimento per eventuali debiti formativi a carico degli studenti.

Per l'anno 2018 l'Ateneo di Milano - Bicocca ha realizzato oltre 4.900 test con una programmazione di 7 date distribuite fra i mesi di marzo e settembre.

## **IMMATRICOLAZIONI/ISCRIZIONI.**

L'immatricolazione ai Corsi di Studio avviene interamente tramite procedura on line, al termine della quale lo studente stampa il bollettino per il pagamento dell'acconto della prima rata delle tasse universitarie.

In caso di numeri programmati sono previsti più periodi di immatricolazione, in base allo scorrimento delle graduatorie. Normalmente si verificano due scorrimenti e una chiamata nominale.

In base alla tipologia dello studente in ingresso (trasferito, già laureato, rinunciataro) la fase di immatricolazione è seguita da procedure atte a valutare il curriculum dello studente e a riconoscere eventuali esami già sostenuti al fine dell'abbreviazione della carriera. Lo studente che ha completato il processo di immatricolazione ritira presso l'Ente Cassiere dell'Ateneo la Carta Multiservizi.

Il rinnovo dell'iscrizione avviene su iniziativa dello studente ed è interamente on-line; al termine della procedura lo studente stampa il bollettino per il pagamento dell'acconto della prima rata delle tasse universitarie.

Lo studente, sia la matricola sia l'iscritto ad anni successivi, paga le altre rate del contributo unico onnicomprensivo nei mesi di gennaio e di maggio di ogni Anno Accademico, scaricando il bollettino in modo del tutto autonomo dalla sua pagina personale di Segreteriaonline.

## **CONTESTO A6-ESTENSIONE.**

La sfida prosegue nel portare in SGQ anche queste attività che vanno a completare il cerchio del progetto formativo per la parte relativa all'erogazione dell'attività didattica.

Anche questa parte, ancora più difficile e complessa, si muove in un contesto che mantiene al proprio interno differenze accumulabili per portare a compimento un modello di supporto amministrativo gestionale del progetto formativo di un Corso di Studio in questa fase di erogazione.

A6 – Supporto all'erogazione delle attività didattiche: Settori di Economia Statistica, Sociologia e Giurisprudenza

Di seguito la descrizione delle attività formative supportate:

A seguito della definizione dell'Offerta Formativa annuale e dell'approvazione dei Piani Didattici da parte dei competenti Organi di Governo, i Settori Didattici forniscono supporto ai Dipartimenti in merito alle attività preparatorie all'erogazione della didattica dei Corsi di Studio per l'Offerta Formativa dell'Anno Accademico entrante.

In particolare, si procede alle azioni necessarie al reclutamento della docenza vacante per gli insegnamenti da erogare, per lo più attraverso l'emissione di bandi di selezione.

Inoltre, si procede alle attività necessarie al reclutamento delle figure di supporto a docenti/studenti (tutor di varia tipologia), sempre attraverso l'emissione di bandi di selezione.

Infine, vengono indicate le attività per la predisposizione degli orari delle lezioni, gestiti con la piattaforma Easy-Course in uso in Ateneo e del relativo utilizzo degli spazi assegnati (aule, laboratori informatizzati).

## **CONTESTO A7.**

Il processo relativo alla gestione degli stage è iniziato dal vecchio processo dei Master A1 per poi man mano modificarsi nel tempo in un processo che, passando dai tirocini professionalizzanti di Psicologia è arrivato ad un processo centralizzato di tutti gli stage di Ateneo.

Il supporto alla gestione degli stage è accompagnato da un supporto informatico molto importante che ha reso possibile la realizzazione di questo grande progetto.

A7 – Supporto alla realizzazione degli stage e tirocini di Ateneo (\*\*\*)).

(\*\*\*) ad esclusione dei tirocini professionalizzanti dell'Area di Medicina e Chirurgia

Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede un ufficio interamente dedicato al supporto per la gestione della parte relativa agli stage tirocini di ateneo.

Di seguito la descrizione delle attività formative supportate:

Il servizio offerto dall'Ufficio Stage, Tirocini ed Esami di Stato (USTATI) di Ateneo offre a studenti e a laureati (entro i 12 mesi dalla Laurea) l'opportunità di svolgere un'esperienza di stage/tirocinio presso un ente/azienda, sia in Italia sia all'estero, finalizzata a favorire un primo contatto con il mondo del lavoro e consentire l'acquisizione di competenze professionali; nel caso dei tirocini professionalizzanti di Psicologia, il servizio dell'Ufficio Stage accompagna il laureato (ex studente Bicocca o esterno) nella fase di predisposizione della documentazione necessaria per l'avvio dell'attività, nella gestione del progetto in itinere (eventuali richieste di trasferte, ecc.) e nella chiusura dello stesso.

Per i progetti formativi che prevedono attività di stage, l'Ateneo applica la normativa vigente in materia di stage e tirocini (DM 142/98; D.d.S. 7/5/2018 n.6286 "Indirizzi regionali in materia di tirocini - disposizioni attuative"; L. 18 febbraio 1989, n. 56 Ordinamento della professione di psicologo; DM 13 gennaio 1992, n. 239 Regolamento Tirocinio pratico post lauream per l'abilitazione alla professione di Psicologo).

- Gli stage/tirocini sono svolti sulla base di apposite convenzioni che disciplinano i rapporti tra gli Enti coinvolti nell'attività.
- Per ogni singolo stagista viene redatto un progetto formativo che definisce gli obiettivi e la durata dell'attività.
- L'Università in qualità di Ente promotore provvede alle coperture assicurative relative agli infortuni e alla Responsabilità civile dello stagista, sia in Italia che all'estero.

Per la gestione e il monitoraggio di tutti i progetti formativi avviati, l'Ufficio Stage si serve di un apposito portale di riferimento è: [www.stage.unimib.it](http://www.stage.unimib.it). Trattasi dello stesso portale che gestisce tutta la carriera universitaria dello studente, dall'immatricolazione alla Laurea e ad eventuali attività post Laurea. Il portale è accessibile sia dalle Aziende/Enti che hanno ricevuto le credenziali per accedervi e impostare il progetto formativo, sia dagli studenti/laureati dell'Ateneo o esterni che devono approvare il progetto formativo, sia infine (ad esclusione dei tirocini professionalizzanti di Psicologia per i quali non è prevista la figura del tutor universitario) dai docenti che devono approvare l'attività in qualità di tutor universitari ed eventualmente riconoscerne i CFU, se previsti.

Ecco nel dettaglio i corsi di studio attualmente gestiti nel Portale Stage:

- tutti i corsi dell'Area Economica – Statistica;
- tutti i corsi dell'Area Giuridica;
- tutti i corsi dell'Area Scienze della Formazione (ad esclusione della fase di chiusura dei tirocini di Sc. Educazione);
- tutti i corsi dell'Area Psicologica;
- tutti i corsi dell'Area Scienze;
- tutti i corsi dell'Area Sociologica;
- stage/tirocini interni, a favore di studenti dell'Ateneo presso i laboratori, i Dipartimenti e gli uffici amministrativi dell'Ateneo stesso;
- stage avviati nell'ambito dei Master, anche se appartenenti all'Area Medica, poiché in tal caso l'attività di stage non è soggetta alla normativa del SSN come per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale in senso lato;
- stage/tirocini professionalizzanti post lauream per l'ammissione all'Esame di Stato per l'abilitazione all'esercizio della professione di Psicologo.

Per gli studenti (iscritti a Corsi di Laurea, Laurea Magistrale, Master, Dottorati):

Il Servizio Stage di Ateneo supporta e svolge il ruolo di ente promotore per gli studenti iscritti all'Università degli Studi di Milano-Bicocca. Tutti gli studenti (intesi come iscritti ai Corsi di Studio, Master, Dottorati di Ricerca) possono svolgere attività di stage/tirocinio e accedere al portale [www.stage.unimib.it](http://www.stage.unimib.it) per visualizzare le offerte e candidarsi oppure per approvare il progetto formativo già impostato. Lo stage/tirocinio svolto durante la carriera universitaria è sempre considerato come attività curriculare, indipendentemente dall'acquisizione di CFU.

Per i laureati (post CdL, post CdLM, /post Master/Dottori di Ricerca):

Il Servizio Stage di Ateneo supporta e svolge il ruolo di ente promotore per i laureati dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca (entro i 12 mesi dalla fine del Corso di Studio) interessati ad attivare uno stage. Tutti i laureati (intesi come post Laurea, post Master e Dottori di Ricerca) possono attivare uno stage, definito extracurriculare, della durata massima di 12 mesi per Azienda/Ente, obbligatoriamente retribuito dall'Ente ospitante.

Per i laureati in Psicologia interessati al percorso professionalizzante:

Il Servizio Stage di Ateneo supporta e svolge il ruolo di ente promotore per i laureati dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca e per i laureati provenienti da altre Università/enti interessati ad attivare un tirocinio professionalizzante per l'abilitazione alla professione di Psicologo. Tutti i laureati di questa tipologia per fruire di un tirocinio promosso dal nostro Ateneo devono procedere primariamente all'iscrizione al "Corso di tirocinio Albo A oppure Albo B" (a seconda della Laurea conseguita), pagare la relativa tassa richiesta e seguire le indicazioni del portale stage [www.stage.unimib.it](http://www.stage.unimib.it) dedicate alla loro tipologia di attività.

## **CONTESTO A8.**

Il processo relativo ai servizi di orientamento e comunicazione rientra nelle attività istituzionali di Ateneo che permettono di mostrare allo studente e alle PI (principale utente) non solo il mondo dell'Università ma anche come, con percorsi di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita, indirizzarsi verso il mondo del lavoro.

**A8 – Supporto alla realizzazione delle attività di orientamento e di comunicazione promosse dall'Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement e dall'Ufficio Orientamento in ingresso e in itinere e Comunicazione Studenti.**

Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede più uffici interamente dedicato al supporto per la gestione dei Servizi di Orientamento di Ateneo.

**Di seguito la descrizione delle attività supportate:**

## **SERVIZI PROMOSSI DALL'UFFICIO ORIENTAMENTO IN USCITA E SERVIZI JOB PLACEMENT (UJP).**

I servizi promossi dall'UJP, in accordo con la Commissione Orientamento, per studenti laureandi e laureati dei Corsi di Laurea, Corsi di Laurea Magistrale, Corsi di Laurea Magistrale a ciclo unico, compresi i Master di I e II livello e PHD, riguardano:

- orientamento al lavoro (OL): seminari finalizzati a far conoscere il quadro normativo contrattuale, le tecniche per la ricerca attiva del lavoro, per redigere il Curriculum Vitae e la lettera di presentazione, le informazioni sul colloquio di selezione individuale e di gruppo. Alcune attività di orientamento possono essere svolte, su prenotazione, individualmente (CIC - Consulenza Individuale di Carriera);
- orientamento al lavoro delle Aziende (OLA): su richiesta delle Aziende e in accordo con il calendario accademico, presentazioni aziendali rivolti a target specifici, volti a far conoscere opportunità e professioni. Possono essere organizzati sotto-forma di recruiting day, in cui l'azienda è presente in Ateneo una giornata intera anche per svolgere colloqui o prove di gruppo con i candidati, o presentazione standard della durata massima di mezza giornata;
- Career Day: manifestazione in Ateneo di incontro tra studenti e laureati e i responsabili delle risorse umane di aziende, associazioni e professionisti di diversi settori.

L'ufficio gestisce la Banca Dati ALMALAUREA che è accessibile sia alle Aziende che hanno ricevuto le credenziali per inserirsi, a seguito della compilazione della modulistica richiesta, sia a Laureandi e Laureati, oltre che a Master di I e II livello e PHD dell'Ateneo che hanno inserito il proprio curriculum. In questo modo le Aziende potranno consultare i curricula o pubblicare opportunità di stage e lavoro.

L'Ufficio inoltre collabora con il Consorzio AlmaLaurea per la rilevazione dell'opinione studenti (profilo laureato, diplomando master e dottorando) e le indagini occupazionali condotte a 1, 3 e 5 anni dalla Laurea.

### **SERVIZI PROMOSSI DALL'UFFICIO ORIENTAMENTO IN INGRESSO E IN ITINERE E COMUNICAZIONE STUDENTI (SOS).**

L'Ufficio supporta e promuove un'ampia gamma di attività informative, formative e di assistenza rivolte agli studenti degli ultimi anni delle scuole medie superiori che intendono proseguire i propri studi e agli studenti già iscritti.

Tale servizio risponde a un'esigenza essenziale: indirizzare e supportare gli studenti attraverso una presentazione sistematica dell'offerta formativa, delle strutture, dei servizi, delle opportunità e delle procedure dell'università nel suo complesso.

Alla luce delle strategie definite dal responsabile della struttura, dal Pro-Rettore per l'Orientamento e le attività di Job Placement e dalla Commissione Orientamento di Ateneo, ogni anno l'Ufficio predispone e presenta un piano delle attività, con i relativi costi, che intende realizzare agli organi di governo.

L'Ufficio nello specifico si occupa:

- a. Organizzazione di eventi di orientamento.

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca organizza numerose iniziative di orientamento rivolte a diverse tipologie di interlocutori. Tutte le iniziative vengono pubblicizzate e pubblicate sul sito di Ateneo nella sezione "Orientamento, stage e placement".

**Open day di Ateneo:** iniziative volte ad illustrare l'intera offerta formativa e ad aiutare gli studenti, i laureandi e i laureati ad individuare e scegliere con consapevolezza il proprio percorso di studi.

Incontri di orientamento specifici per area disciplinare organizzate direttamente dalle singole Scuole o Dipartimenti in stretto coordinamento con l'Ufficio Orientamento di Ateneo e la Commissione Orientamento: iniziative rivolte agli studenti del IV e V anno della scuola secondaria di secondo grado che hanno già un'idea dell'ambito disciplinare di proprio interesse e vogliono saperne di più sui corsi di studio offerti dall'Ateneo.

«**Primavera in Bicocca: prova il tuo futuro!**»: gli studenti del IV e del V anno delle scuole superiori hanno la possibilità di vivere alcuni giorni da matricole, frequentando lezioni e laboratori, vere e proprie simulazioni di vita da universitari, per capire come ci si muove in Ateneo e quale sia il corso di laurea più adatto alle proprie caratteristiche. Si tratta di un ulteriore aiuto offerto ai ragazzi per scegliere con consapevolezza il proprio percorso di studio.

**Open day dedicato ai genitori:** si tratta di un appuntamento annuale rivolto ai genitori per riflettere insieme su come accompagnare le scelte di studio dei propri figli. Milano-Bicocca è stato il primo Ateneo ad occuparsi strutturalmente di un tema divenuto centrale nella riflessione di diverse Università italiane, costruendo un modello di riferimento per altre iniziative similari.

Eventi Esterni:

- partecipazione a fiere e saloni dello Studente che vengono organizzati sul territorio nazionale considerati appuntamenti annuali in cui sono presenti stand informativi dei diversi Atenei, presso i quali gli studenti delle Scuole Medie Superiori, i dirigenti didattici, gli insegnanti, i genitori e tutti gli interessati a conoscere l'offerta formativa presente sul territorio, possono raccogliere materiale informativo e chiedere chiarimenti (vedi istruzioni operative A8\_SOS\_IO\_EventiEsterni01).

L'Ufficio si occupa dell'organizzazione delle iniziative interne e della loro promozione all'esterno attraverso azioni mirate (invio della programmazione alle Scuole) e attività di pubblicizzazione sul sito e sui mass media, anche in collaborazione con l'Ufficio Stampa di Ateneo.

- b. Attività di promozione e pubblicizzazione dell'Ateneo.

Obiettivo di tali attività è quello di promuovere l'Ateneo, la sua offerta formativa, le opportunità, i servizi e le iniziative di interesse per gli studenti.

**Guida dello Studente:** è la guida istituzionale dell'Università che viene distribuita agli studenti che si immatricolano e nel corso delle iniziative di orientamento interne ed esterne. L'Ufficio ogni anno aggiorna le informazioni contenute nella guida, sia tenendo conto delle delibere degli organi accademici, sia confrontandosi con le varie strutture preposte per le specifiche attività/servizi e ne cura la grafica e l'impaginazione (vedi istruzioni operative A8\_SOS\_IO\_GuidaStudente01).

**Campagna mezzi di comunicazione:** l'Ufficio predispone e pianifica annualmente sui mass media (stampa, radio/tv, ed altri mezzi come ad esempio internet) la campagna di comunicazione istituzionale per promuovere l'offerta formativa, i servizi, le opportunità e le iniziative promosse dall'Ateneo, con l'obiettivo di aiutare gli studenti ad effettuare scelte motivate, consapevoli e quindi sostenibili rispetto al percorso di studio da intraprendere, in modo da contribuire alla riduzione del fenomeno degli abbandoni, almeno per quella parte di esso imputabile a carenze informative in ingresso. La campagna viene diversificata, sia nei contenuti che rispetto alla tipologia di mezzi individuati, a seconda dell'utente cui ci si rivolge (diplomando – laureando/laureato) (vedi istruzioni operative A8\_SOS\_IO\_CampagnaComunicazione01 e istruzioni operative A8\_SOS\_IO\_Materialiinformativipromozionali01).

- c. Progetti di orientamento e progetti di interesse per gruppi/associazioni studentesche

Progetti inerenti alle tematiche dell'orientamento: vengono individuati ogni Anno Accademico dalla Commissione Orientamento di Ateneo.

Progetti di interesse per i gruppi e associazioni studentesche per attività coerenti con le finalità istituzionali dell'Università e che devono essere attinenti ad uno o più dei seguenti ambiti a seconda del bando di riferimento:

- a. orientamento pre e post universitario;
- b. attività di supporto alla didattica;
- c. attività di supporto al tutorato;
- d. attività culturali sportive e ricreative;
- e. altre attività di servizio a favore degli studenti.

Sono finanziati dall'Ateneo e approvati da Commissioni ad hoc:

Bando 1000 lire a favore dei gruppi studenteschi;

Bando Associazioni Studentesche per le Associazioni Studentesche iscritte all'Albo.

## **CONTESTO A9.**

Il processo relativo al supporto alla gestione dei servizi per gli studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA) in Ateneo hanno, con l'aiuto, la volontà, la presenza e la preparazione del gruppo di lavoro dedicato, sviluppato particolari attenzioni ai servizi per gli studenti con un'ottimizzazione e una organizzazione delle attività in continuo miglioramento.

A9 – Supporto alla gestione dei servizi per gli studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA).

Il supporto alla realizzazione di questi servizi vede un ufficio interamente dedicato.



Di seguito la descrizione delle attività supportate:

Il Servizio per gli Studenti con Disabilità e con DSA (di seguito Se.S.D.DSA) dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca trova il suo fondamento operativo nell'assicurare agli studenti con disabilità o con disturbi specifici di apprendimento (di seguito DSA):

- l'accesso agli studi universitari ed il loro svolgimento con profitto fino al conseguimento del titolo;
- la partecipazione alla vita universitaria.

I servizi offerti si adeguano alle seguenti disposizioni di legge:

- Legge 104/92 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione e i diritti delle persone handicappate";
- Legge 17/99 "Integrazione e modifica della legge-quadro 5 febbraio 1992, n. 104 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate";
- Legge 170/2010 "Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico".

I servizi erogati, disciplinati all'interno dello specifico Regolamento d'Ateneo in vigore dal 1 ottobre 2013 (all'interno del Regolamento vengono specificati nel dettaglio, oltre ai servizi erogati, anche chi ne può fruire e in che modo) si suddividono in:

A. Servizi in ingresso.

A1 - Supporto informativo: organizza colloqui mirati a fornire informazioni generali solitamente prima che l'utenza usufruisca dei servizi erogati (nel caso di uno studente prima dell'immatricolazione);

A2 - Supporto individualizzato alle prove di ingresso/esami di stato: su richiesta dello studente, in fase di iscrizione ai bandi specifici per i supporti necessari durante i Test a Numero Programmato, Test di Valutazione della Preparazione Iniziale e Esami di Stato.

A3 - Colloquio di accoglienza: come indica la normativa di riferimento (legge 104/92 e 17/99) e come strutturato dall'Ateneo, Se.S.D.DSA accoglie l'utenza in entrata concordando i supporti da erogare.

B. Servizi attivabili mediante Progetto Universitario Individualizzato (P.Uo.I.).

In accordo con l'utente, viene predisposto il Progetto Universitario Individualizzato (P.Uo.I.) (2-A3), documento nel quale vengono individuati e sintetizzati i servizi a cui l'utente potrà accedere e che potrà chiedere di attivare.

Questi servizi possono essere attivati per fruire di attrezzature tecniche e informatiche specifiche (B1a), avere consulenza tecnologica (B1b) in merito a software/hardware specifici per le disabilità e i DSA, chiedere l'adattamento dei libri di testo (B1d) o i testi in formato digitale (B1e) nonché avvalersi del supporto di un Interprete di Lingua Italiana dei Segni (B1c).

Alcuni studenti, con specifiche necessità legate alla ridotta mobilità personale, possono inoltre attivare il servizio di trasporto con pulmini attrezzati (B2) per raggiungere l'Ateneo e una volta giunti a destinazione, avvalersi del supporto degli Operatori del Se.S.D.DSA per l'accompagnamento all'interno del Campus per attività didattiche o istituzionali (B3).

Inoltre, per garantire la frequenza ad alcuni utenti, l'Ateneo ha strutturato un servizio di accompagnamento ai servizi igienici (B4) mediante il supporto di personale infermieristico specializzato.

Tra questi servizi è possibile attivare anche il Tutoraggio didattico (B6), ovvero un servizio di tutorato personalizzato, focalizzato esclusivamente sugli aspetti contenutistici delle discipline, organizzato in collaborazione con il docente della materia e studiato in funzione dell'approccio allo studio e delle problematiche connesse alla disabilità e dei disturbi specifici dell'apprendimento.

È possibile prevedere l'affiancamento durante gli esami (B7a) di un operatore, il tempo aggiuntivo (B7b) per lo svolgimento della prova d'esame e l'individuazione di prove equipollenti, strumenti compensativi e/o misure dispensative (B7c).

C. Servizi in uscita.

Sono da poco stati attivati i servizi di supporto all'inserimento lavorativo (C1), in collaborazione con l'Ufficio Stage, Tirocini ed Esami di Stato e con l'Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement.

Su specifica richiesta dello studente:

Stage: Se.S.D.DSA potrà interagire con lo studente, assieme al docente responsabile, al fine di individuare per lui la situazione più ottimale di stage interno-esterno rispetto alla sua disabilità;

Job Placement: Se.S.D.DSA potrà interagire con il laureando o laureato per un accompagnamento verso il mondo del lavoro per favorirne il suo ingresso mediante un processo di inserimento adeguato.

## CONTESTO A10.

Il processo relativo al supporto alla realizzazione dei DIPLOMI garantisce che lo studente abbia e riceva la pergamena di laurea al termine di ogni ciclo di studi. Nel processo formativo con questo documento si chiude e si certifica il titolo di studio conseguito dallo studente dando enfasi all'evento della consegna.

A10 - Supporto alla realizzazione di servizi trasversali dell'Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti - DIPLOMI.

Il supporto alla realizzazione di queste attività vede un gruppo di figure dedicate al supporto per la gestione della parte relativa alla stampa e consegna del Diploma di Ateneo conseguito da ogni singolo studente rispetto al percorso formativo seguito.

Di seguito la descrizione delle attività supportate:

Con il Regolamento Studenti, art. 17 comma 3 e art 27, l'Ateneo si impegna ad attestare il conseguimento del titolo accademico dallo studente. La pergamena del Diploma di Laurea, rilasciata allo studente, viene stampata con modelli stabiliti e approvati dall'Ateneo, seguendo le seguenti tipologie di Diplomi:

- Laurea;
- Laurea Magistrale;
- Laurea Magistrale a Ciclo Unico;
- Laurea Vecchio Ordinamento;
- Dottorato di Ricerca;
- Scuola di Specializzazione;
- Master di I e II livello;
- Tirocinio Formativo Attivo;
- Percorsi Abilitanti Speciali.

Con il supporto alla realizzazione dei diplomi, in base ad una pianificazione e programmazione annuale, condivisa con le strutture interessate e rispetto alle sessioni di Laurea, si avviano le procedure di estrazione dei diplomi stampabili e dei relativi controlli prima di affidarli all'esterno, mediante bando di gara di appalto, per la stampa e la spedizione tramite raccomandata all'indirizzo di residenza indicato dallo studente. Fanno eccezione le pergamene di Laurea consegnate direttamente allo studente durante la cerimonia di proclamazione della Laurea.

Da marzo 2018 in via sperimentale e transitoria è stato attivato il servizio di consegna dei Diplomi delle Lauree triennali allo sportello, con prenotazione di un appuntamento. Pertanto la spedizione non avviene più per le Lauree triennali.

Si prevede nel prossimo biennio di riuscire a consegnare tutti i Diplomi delle Lauree triennali durante la cerimonia di proclamazione.

Il servizio si occupa anche del rilascio dei duplicati dei diplomi rispetto alla normativa.

## **CONTESTO A11.**

Il processo relativo alla Mobilità Internazionale Erasmus per Studio studenti outgoing raccoglie una parte delle attività di supporto svolte dal gruppo di lavoro che, con la Commissione di Ateneo per l'Internazionalizzazione, diffonde e persegue una politica volta all'internazionalizzazione della Bicocca sia in ingresso sia in uscita. L'attrattività dei percorsi formativi per gli studenti che vanno all'estero e per gli studenti stranieri che arrivano qui in Bicocca necessita di continue interazioni tra gli Atenei stranieri frutto di accordi nazionali ed internazionali sempre più innovativi.

A11 - Servizi di supporto per la Mobilità Internazionale Erasmus per studio studenti outgoing.

*Per la realizzazione di questi Servizi si vede coinvolto un ufficio dedicato al supporto per la gestione della parte relativa per la Mobilità Internazionale Erasmus per Studio studenti outgoing dell'Ateneo.*

### **Di seguito la descrizione delle attività supportate:**

“L'Università di Milano - Bicocca include l'internazionalizzazione tra i propri fini istituzionali e riconosce la propria appartenenza allo spazio europeo della ricerca e allo spazio europeo dell'istruzione e della formazione. L'Università appoggia e favorisce la dimensione internazionale dei programmi di ricerca e formazione anche mediante la stipula di accordi con istituzioni europee ed extraeuropee al fine di promuovere la partecipazione a reti internazionali, di attivare titoli di studio multipli e congiunti, di incrementare l'accoglimento di studenti, ricercatori e docenti stranieri, di incentivare la mobilità dei propri studenti, dei ricercatori e del personale docente e tecnico-amministrativo, garantendo il pieno riconoscimento delle attività svolte all'estero. L'Università si impegna nella realizzazione di attività di studio e di insegnamento in lingua straniera.” (Art 1, comma 9 dello Statuto dell'Ateneo di Milano - Bicocca emanato con Decreto Rettorale n. 0010332/15 del 3 Marzo 2015 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana – Serie Generale n. 67 del 21 Marzo 2015).

Al fine di sviluppare quanto previsto dal suo Statuto l'Università di Milano - Bicocca ha creato presso l'Area della Formazione e Servizi agli Studenti (AFOS) il Settore Affari Internazionali (SAI) con le seguenti macro aree di competenza: pianificazione, organizzazione e gestione della mobilità internazionale sia UE che Extra-UE; sia outgoing che incoming e delle relative borse di studio; la stipula di Accordi quadro internazionali di cooperazione; la gestione dei contingenti degli studenti stranieri. All'interno del settore SAI sono preposti alla gestione e sviluppo delle tre macro aree rispettivamente: l'Ufficio Mobilità Internazionale (UMI), l'Ufficio Relazioni Internazionale (URI) e l'Ufficio Stranieri (US).

Si è deciso di focalizzare l'attenzione sulle attività dell'Ufficio Mobilità Internazionale-UMI che è in capo alla gestione della mobilità internazionale sia UE che Extra-UE degli studenti sia outgoing (flusso in uscita) che incoming (flusso in entrata) e della mobilità di docenti e tecnici amministrativi limitatamente al solo flusso outgoing in EU. La mobilità studentesca è suddivisa in due grandi direttrici: la mobilità all'interno dell'UE gestita attraverso il Programma Erasmus+ e la mobilità Extra-UE gestita attraverso il programma di Ateneo Exchange ExtraUE.

Il flusso che l'Ufficio Mobilità Internazionale ha scelto per l'avvio dell'iter di certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 è quello del “SERVIZI DI SUPPORTO PER LA MOBILITA' INTERNAZIONALE: ERASMUS+ PER STUDIO STUDENTI OUTGOING”

Il programma Erasmus+, istituito con Regolamento UE n. 1288/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2013, prevede due azioni fondamentali il Programma Erasmus+ ai fini di studio e il Programma Erasmus+ ai fini di Traineeship. Il Programma Erasmus+ ai fini di studio prevede la mobilità di studenti di tutti i livelli per studio presso Atenei UE con i quali vengono preventivamente firmati appositi Bilateral Agreement (LA). Il Programma Erasmus+ ai fini di Traineeship prevede la mobilità di studenti di tutti i livelli per tirocinio, stage, traineeship presso gli Istituti di Istruzione Superiore titolari di una Erasmus Charter for Higher Education oppure presso le organizzazioni pubbliche o private attive nel mercato del lavoro o in settori quali l'istruzione, la formazione e la gioventù. A differenza dei Programmi che lo

hanno preceduto l'Erasmus+ ha la particolarità di permettere agli studenti di poter ripetere l'esperienza. Ogni studente ha a disposizione su ogni livello di studio 12 mesi (24 per i cicli unici) da spendere in mobilità europea spendibili su uno dei due programmi oppure suddividendo il periodo sulle due esperienze. E' infine possibile utilizzare i mesi a disposizione su più anni accademici.

Il processo A11 prende in considerazione il flusso completo della mobilità Erasmus+ ai fini di studio studenti outgoing. Il processo prende le mosse dall'accreditamento settennale dell'Ateneo di Milano-Bicocca presso la Commissione UE con l'acquisizione della ECHE "Erasmus Charter For Higher Education" con la quale si definisce il quadro qualitativo in cui sono attivati i programmi di cooperazione europea e internazionale che un Ateneo può realizzare nell'ambito del Programma Erasmus +. La ECHE è la preconditione per la partecipazione al Programma Erasmus+ stesso, ha validità settennale e ha come scadenza naturale la chiusura del programma europeo da cui procede. Gli Atenei assegnatari di una ECHE possono presentare la domanda alla call annuale per la partecipazione alle varie azioni del Programma Erasmus+. In questo processo prendiamo in considerazione l'azione KA103 limitatamente alla mobilità studenti outgoing per studio.

L'Ateneo di Milano - Bicocca con Decreto Rettorale n. 1755/2015 ha emanato il Regolamento di Ateneo per l'Attuazione della Mobilità Internazionale degli Studenti che affida al Prorettore all'Internazionalizzazione affiancato dalla Commissione d'Ateneo per l'Internazionalizzazione- CAI il compito di definizione e pianificazione delle strategie per lo sviluppo della mobilità studentesca. Della CAI fanno parte docenti Coordinatori Erasmus di Dipartimento che a loro volta possono essere affiancati da Commissioni Erasmus dipartimentali che hanno come compito la pianificazione e la cura della didattica della mobilità studentesca. Il settore SAI è preposto all'attuazione delle strategie e delle linee di indirizzo del CAI. In particolare UMI gestisce il processo triennale della mobilità Erasmus+ ai fini di studio outgoing che inizia nel mese di febbraio di ogni anno quando i Coordinatori Erasmus+ propongono rinnovi/modifiche/attivazioni/chiusure degli Accordi Bilaterali Erasmus+ per lo scambio studenti. Le proposte inoltrate entro settembre verranno prese in carico dall'UMI per essere messe a disposizione del nuovo bando Erasmus che uscirà nel mese di gennaio. Nel mese di maggio UMI porta la pianificazione della mobilità per l'A.A. successivo agli organi di governo che decidono tempistiche, modalità e finanziamento della mobilità studentesca internazionale.

Dalla delibera di Pianificazione della mobilità e dalla revisione degli Accordi Bilaterali Erasmus+ UMI prende le mosse per emettere il Bando Erasmus+ ai fini di studio del nuovo anno accademico per la mobilità nell'anno accademico successivo. Annualmente viene organizzato il Bicocca International Day per la divulgazione della pianificazione dei bandi di mobilità dell'A.A. con focus sul Bando Erasmus+ ai fini di studio. Le selezioni del bando si svolgono successivamente alla chiusura del bando tramite una procedura mista che prevede sia una parte di valutazione della carriera a opera del gestionale di Ateneo e una parte di valutazione del progetto di mobilità proposto dallo studente ad opera delle Commissioni Erasmus+ di dipartimento che provvedono anche all'assegnazione delle mete di mobilità. Gli studenti che sono risultati idonei alla selezione potranno confermare/accettare la loro meta Erasmus+ a gennaio. Alla chiusura del processo di assegnazione delle mete UMI pubblica la graduatoria generale.

Contestualmente alla pubblicazione e alle selezioni Erasmus+ ai fini di studio UMI risponde alla call annuale per il finanziamento delle mobilità degli studenti che stanno affrontando la selezione. La procedura e le tempistiche di risposta alla call vengono decise dall'Agenzia Nazionale Indire/Erasmus+; di norma la call si chiude nel mese di febbraio. Gli esiti della candidatura vengono comunicati di norma nel mese di marzo/aprile di ogni anno.

In attesa dell'esito della candidatura UMI procede alla nomina degli studenti presso le mete estere e ad incontrare gli studenti per guidarli nelle procedure per la partenza. UMI acquisito l'esito della candidatura provvede anche alla distribuzione delle licenze per i corsi di lingua online OLS assegnati all'Ateneo dall'UE. Gli studenti prima della partenza dovranno presentare il Learning Agreement LA tramite la procedura on line approntata da UMI. Dopo l'approvazione del LA gli studenti possono stabilire la partenza. UMI acquisita la data di partenza emette l'Accordo di Mobilità che regola la copertura assicurativa e finanziaria e l'erogazione della borsa di studio.

Contestualmente all'emissione degli Accordi di Mobilità, UMI predispone le pratiche della firma dell'Accordo Finanziario con l'Agenzia Nazionale Indire/Erasmus+.

Verificate la presentazione del LA, l'iscrizione all'A.A. della mobilità e la firma dell'Accordo di Mobilità UMI dà ordine di erogazione della borsa. Gli studenti Erasmus sono a questo punto riconosciuti a pieno titolo come studenti degli Atenei

di destinazione; durante la mobilità potranno modificare il LA sempre tramite procedura on line e chiedere il prolungamento del periodo tramite form. UMI comunica l'eventuale prolungamento della copertura finanziaria.

Contestualmente alla permanenza all'estero degli studenti UMI presenta il monitoraggio intermedio secondo le modalità richieste dall'Agenzia Nazionale Indire/Erasmus+ e risponde alla call per il finanziamento aggiuntivo per gli studenti con esigenze speciali. Al monitoraggio potrà seguire un emendamento all'Accordo Finanziario con ulteriori finanziamenti ivi compresi le quote per gli studenti con esigenze speciali.

Gli studenti partiti in Erasmus+ dal mese di Agosto possono rientrare a partire dal mese di novembre; tali studenti dichiarano il loro rientro producendo il LA completo che contiene la prima presentazione, la modifica e la parte finale con la certificazione di periodo della meta estera. Se il documento prodotto è conforme, UMI procede al conguaglio della borsa. Le Università estere inviano il certificato con esami sostenuti TOR che UMI verifica e inoltra ai Coordinatori Erasmus+ per il riconoscimento. Gli studenti per concludere l'intero processo sono tenuti a compilare il participant report sulla loro mobilità tramite form UE e a sostenere un test di verifica della lingua OLS pena la restituzione totale della borsa.

UMI a conclusione delle mobilità inserisce nella piattaforma europea di rendicontazione tutte le mobilità portate a termine in maniera corretta al fine della rendicontazione finale con scadenza 30 novembre di ogni anno. A chiusura degli inserimenti UMI produce la Declaration of Honor a firma del Rettore che inoltra all'UE per la chiusura del processo Erasmus+. A chiusura dell'intero processo l'Agenzia Nazionale Indire/Erasmus+ comunica con lettera l'esito della rendicontazione finale decidendo se del caso ulteriori finanziamenti o chiedendo ulteriori chiarimenti su ciò che è stato rendicontato. Gli uffici UMI sono altresì sottoposti ad un audit UE nel corso di ogni settennio.

## **CONTESTO B1.**

Dalla necessità di applicazione del SGQ ISO si è passati all'opportunità che l'adozione di questo Sistema avrebbe portato ai supporti amministrativi gestionali in Ateneo.

Da alcuni processi in SGQ di taglio prettamente legato ai FSE Fondi Sociali Europei – Regione Lombardia si è allargata la consulenza interna per far crescere le attività in SGQ dell'Ateneo sempre con particolare sviluppo nell'Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti ma anche aperta, come obiettivi della Direzione, ad altre Aree dell'Ateneo che si stanno affacciando alla qualità.

B1-Consulenza per la definizione delle attività e delle procedure per implementare, certificare e mantenere il Sistema di Gestione di Qualità di Ateneo, la gestione delle procedure di accreditamento e il supporto alle attività del Presidio della Qualità di Ateneo;

## **FASE "CREAZIONE SGQ"**

Definizione degli obiettivi, progettazione e pianificazione delle attività condivise con le strutture coinvolte; dal mantenimento del SGQ presente, alle rivalidazioni, alle rimodulazioni e alle estensioni.

1. analisi delle attività approccio per processi manutenzione ed estensione- analisi dei rischi e monitoraggio.

## **FASE "OPERATIVITÀ SGQ".**

La fase di operatività SGQ ha l'obiettivo di rendere esecutivo quanto definito nella fase di "creazione SGQ". L'applicazione del SGQ inizia sempre con un momento formativo di tutto il personale coinvolto, descrivendo le modalità di applicazione di un SGQ al fine di creare un momento di condivisione e collaborazione per garantire il miglioramento continuo. Tale sinergia permette di responsabilizzare tutto il personale coinvolto nei processi/servizi, operando conformemente alle procedure, rendendolo consapevole del proprio ruolo e della possibilità di comunicare e condividere qualsiasi necessità di cambiamento per il miglioramento continuo.

Seguono tutte le azioni legate al mantenimento del SGQ e le azioni per le estensioni; registrazioni per l'Accreditamento alla Regione Lombardia annuale e supporto al PQA.

In dettaglio:

1. la definizione delle procedure operative;
2. la formazione del personale coinvolto;
3. la definizione dell'impostazione del sistema documentale per SGQ;
4. gli audit interni al fine di controllare che quanto definito venga effettivamente attuato;
5. la predisposizione del riesame della direzione;
6. la gestione dei servizi non conformi e dei reclami;
7. la gestione delle procedure di accreditamento Regione Lombardia;
8. il supporto al Presidio della Qualità di Ateneo.

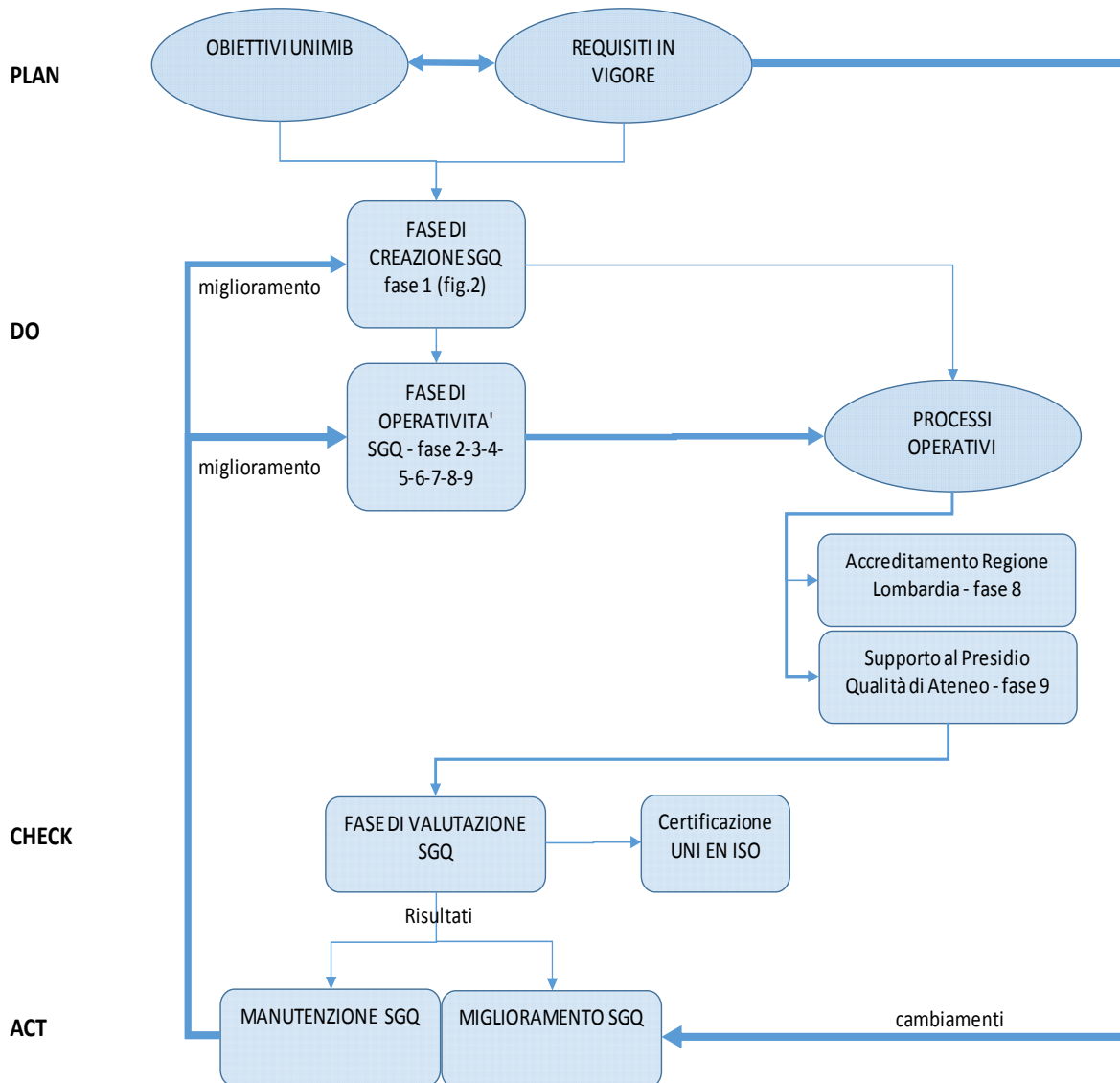
### **FASE "VALUTAZIONE SGQ".**

È la fase nella quale sono pianificati ed attuati i processi di monitoraggio, valutazione, misurazione, analisi e di miglioramento (valutazione soddisfazione del cliente/parti interessate; gli audit interni, la definizione degli indicatori, la tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi e l'analisi dei dati). La valutazione della consulenza fornita si attua sottoponendo alle parti interessate un questionario di valutazione al termine dell'attività di consulenza. Per le attività che implicano solamente un mantenimento del sistema, la valutazione avviene attraverso gli audit interni/esterni.

### **RISULTATI**

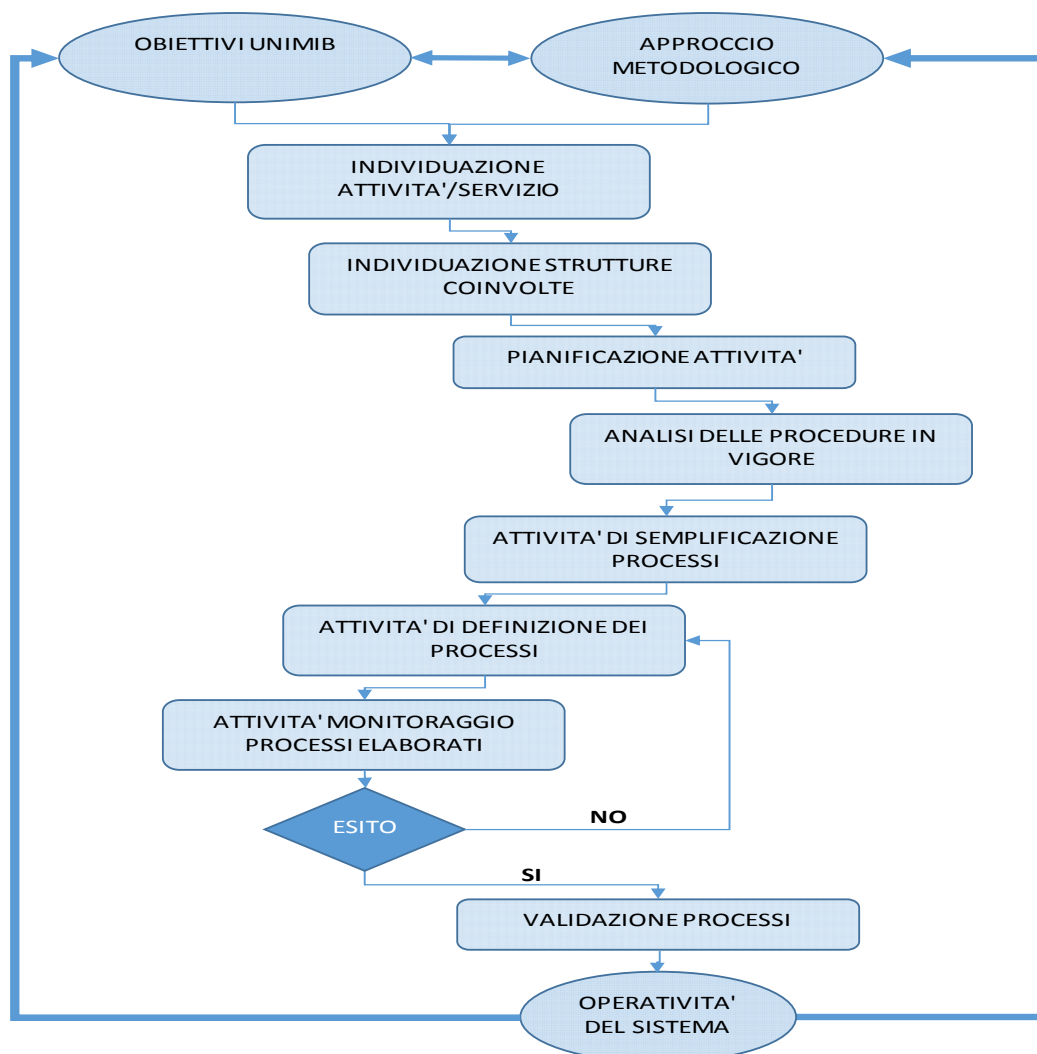
I risultati di queste valutazioni permettono di dimostrare la conformità dei processi/servizi e del SGQ, svolgere azioni per risolvere situazioni non conformi o intraprendere azioni correttive e/o preventive per il miglioramento del processo/servizio che deve essere funzionale al miglioramento sia del supporto, sia dell'attività formativa e di orientamento.

Figura 1



Si riporta in particolare il processo di gestione dell'attività di consulenza dell'Ufficio Accreditamento e certificazione di Qualità.

Figura 2



**PERSONALE COINVOLTO NEL SGQ IN AGGIORNAMENTO:**

id	Cognome	Nome	Struttura
1	Bagnol	Damiana	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
2	Bearzotti	Marta	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
3	Belgiorno	Rossella	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
4	Bergamaschi	Silvia	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
5	Bevilacqua	Alessandro	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
6	Botti	Sabrina	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
7	Bramanti	Rachele	Area della Comunicazione
8	Buonanno	Carmela	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti



9	Callari	Anna Maria	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
10	Cartisano	Claudia	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
11	Carulli	Mario	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
12	Casillo	Giuliana	Area della Comunicazione
13	Cavagnoli	Giorgio	Area della Comunicazione
14	Ceriotti	Fabio	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
15	Chiriaco	Marianna	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
16	Cionti	Simona	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
17	Cofler	Agnese	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
18	Colombetti	Monica	Area della Comunicazione
19	Compiani	Valeria	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
20	Corti	Cinzia	Ufficio Promozione Internazionale e Formazione Linguistica
21	Cozzi	Daniela	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
22	Crotti	Rossana	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
23	De Rosa	Annamaria	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
24	Dell'Abadia	Giuseppina	Area della Comunicazione
25	Di Domenico	Giulia	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
26	Facchiano	Tiziana	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
27	Ferri	Sara	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
28	Galbiati	Cristina	Area della Comunicazione
29	Galli	Rossana	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
30	Ghisalberti	Simona	Ufficio Promozione Internazionale e Formazione Linguistica
31	Giacalone	Angela	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
32	Gioiosa	Angela	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
33	Giorgione	Federica	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
34	Gorra	Fabrizio	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
35	Iannaccone	Laura	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
36	La Pietra	Giancarlo	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
37	Laganà	Francesca	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
38	Lammendola	Gabriella	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti

39	Laterza	Veronica	Area della Comunicazione
40	Licchiello	Kerman	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
41	Locatelli	Emanuela	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
42	Luzzardi	Elisabetta	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
43	Manfredi	Matteo	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
44	Manzione	Raffaella	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
45	Marcuccio	Franca	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
46	Mazzone	Ornella	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
47	Melani	Jacopo	Area della Comunicazione
48	Michelato	Francesca	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
49	Milani	Stefania	Area della Comunicazione
50	Miraglia	Caterina	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
51	Morielli	Nadia	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
52	Murolo	Annalisa	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
53	Muzio	Barbara	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
54	Oliveri	Federica	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
55	Osmetti	Ada	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
56	Panetta	Valeria	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
57	Pannella	Maria	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
58	Patanè	Mariella	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
59	Pellegrino	Valentina	Area della Comunicazione
60	Perego	Stefano	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
61	Perrone	Mauro	Area della Comunicazione
62	Pozzi	Francesca	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
63	Quadrelli	Sara	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
64	Rainoldi	Simone	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
65	Renda	Fabrizia	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
66	Riccardi	Giulia	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
67	Senna	Elisa	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
68	Sereni	Clara	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti

69	Serra	Cipriana	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
70	Solfrizzo	Silvia	Area della Comunicazione
71	Tempesta	Franca	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
72	Tommasone	Mariangela	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
73	Tranquillo	Tina	Area della Formazione e dei Servizi agli Studenti
74	Trimarchi	Ghetty	Area della Comunicazione
75	Tutino	Valentina	Area della Comunicazione
76	Venuti	Valentina	Area della Comunicazione

Assicurazione di Qualità: Manuela Tagliavini

Auditor interno: Donatella Cattaneo

Auditor interno: Crosta Francesca

Ufficio Accreditamento e Certificazione di Qualità: Mara Bonaldo