

# I PROCESSI E IL LORO CONTESTO

## SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ ISO

### 9001:2015

Milano, 24 novembre 2023

Legenda acronimi utilizzati:

A.Di.Ss	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
ACQ	Ufficio Assicurazione di Qualità - Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità
AQ	Assicuratore di Qualità
CAI	Commissione d'Ateneo per l'Internazionalizzazione
CdS	Corsi di Studio
CFU	Crediti Formativi Universitari
ECHE	Erasmus Charter For Higher Education
ECM-CPD	Educazione Continua in Medicina-Sviluppo Professionale continuo
FSE	Fondo Sociale Europeo
GeVAO	Ufficio Procedure e Servizi Trasversali
ISO	International Organization for Standardization
MAFORM	Settore Alta Formazione
NP	Numero programmato
OL	Orientamento al lavoro
OLA	Orientamento al lavoro Aziende
P.Uo.I.	Progetto Universitario Individualizzato
PQA	Presidio della Qualità
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità
SOS	Ufficio Orientamento in ingresso e in itinere – Settore Orientamento
Spazio B.Inclusion	Ufficio studenti con disabilità e DSA
UJP	Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement – Settore Orientamento
UMI	Ufficio Mobilità Internazionale
UNI EN	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
UPIFoL	International Promotion and Communication
URI	Ufficio Relazioni Internazionale
US	Ufficio Stranieri
USTATI	Ufficio Stage, Tirocini
VPI	Valutazione della Preparazione Iniziale

## I PROCESSI

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

- Area Didattica e dei Servizi agli Studenti con, al suo interno, i Settori delle varie aree didattiche (Settori A.Di.Ss), il Settore Alta Formazione (MAFORM), l'Ufficio Stage, Tirocini (USTATI), l'Ufficio Procedure e Servizi Trasversali, l'Ufficio studenti con disabilità e DSA (Spazio B.Inclusion); il Settore Affari Internazionali; l'Ufficio International Promotion and Communication; il Settore Servizio Orientamento con l'Ufficio Orientamento in ingresso e in itinere (SOS) e l'Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement (UJP);
- Area Affari Generali e Sistemi di programmazione con l'Ufficio Assicurazione di Qualità;
- Area Personale e Organizzazione con l'ufficio Procedure Concorsuali;
- Area Sistemi Informativi con il Settore Procedure e Sistemi Integrati;
- Area della Ricerca e della Terza Missione con il Settore Management Contatti e Audit.

## Introduzione ai processi:

**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.*

## Contesto A1

Queste attività sono state le prime a entrare in SGQ in un contesto inizialmente più esterno (FSE) che interno, per poi rivelare l'opportunità di un modello di supporto amministrativo-gestionale per processi che ha portato allo sviluppo di questo percorso nella gestione di numerosi dei percorsi formativi post-laurea e degli ECM. La decisione di seguire il proponente di un progetto formativo dall'inizio per supportarne completamente la gestione rientra in quello che può definirsi una scelta innovativa.

## Di seguito la descrizione delle attività formative supportate:

L'Ateneo, in base allo Statuto e al Regolamento Didattico vigenti, ai sensi del “Regolamento per i Master Universitari e l’Alta Formazione” (emanato con Decreto Rettorale rep. n. 3487/2021, Prot. N. 0057670/21, Registrato il 03/05/2021), e nel rispetto dell’Avviso pubblico per l’istituzione dell’“Albo dei soggetti accreditati” a fornire incarichi per docenza, esercitazioni/laboratori, testimonianze o supporto alla didattica per esigenze temporanee dell’Ateneo nell’ambito dei Master universitari e dei Corsi di Alta Formazione, emanato con D.R. n. 7392/2019 del 29/11/2019, attiva i seguenti progetti formativi post-Laurea:

- Master Universitari di I e II livello,
- Corsi di Perfezionamento,
- Corsi di Formazione, Aggiornamento, Executive e 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 titoli accademici rilasciati a seguito di “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 neolaureati 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).

Questi corsi 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 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 di questi corsi 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 di Laurea.

**A3 - Supporto alla realizzazione delle attività di progettazione, pianificazione, erogazione; gestione economica, rendicontazione e rapporti con l'utenza: di progetti formativi integrativi d'Ateneo per l'acquisizione delle competenze di lingue (\*\*).**

(\*\*) 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 dall'iscrizione ai corsi, alla gestione degli esami, al riconoscimento dei CFU nella carriera degli studenti.*

### **Contesto A3**

Anche queste attività sono state le prime a entrare in SGQ in un contesto inizialmente più esterno (FSE) che interno. 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. Sono stati separati i progetti finanziati da quelli derivanti dal contributo degli studenti per dare spazio a eventuali diversificazioni dettate dall'Ente finanziatore. Anche in questo caso si supporta, fin dall'inizio, il proponente di un progetto formativo e se ne segue completamente la gestione fino alla chiusura.

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

Per l'acquisizione delle competenze linguistiche l'Ateneo offre agli studenti numerosi servizi che vengono proposti e supportati per la loro realizzazione:

- corsi online di autoformazione di lingua straniera, dal livello A1 al Livello C2, con prove di verifica proctored online in Ateneo. 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 online, scegliendo tra le disponibilità offerte. Lo studente ha a disposizione

6 possibilità di verifica nell'arco di ogni Anno Accademico. Qualora l'accesso ai laboratori fosse impedito da normative sanitarie, l'Ateneo è in grado di organizzare su piattaforma idonea le prove di verifica on line da remoto per gli studenti che si siano iscritti alla prova mediante il servizio di prenotazione online;

- 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. Qualora le lezioni frontali fossero impedito da normative sanitarie, l'Ateneo organizza lezioni da remoto erogate in diretta dai docenti;

- l'Ateneo organizza inoltre specifici esami di lingua (inglese, francese, tedesco e spagnolo) scritti, sia per studenti detenuti, in accordo con i referenti delle "Case di Reclusione", sia per gli studenti con disabilità, in accordo con Spazio B.Inclusion (Ufficio studenti con disabilità e 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 online. Lo studente può sostenere l'esame e, se superato, conseguire l'attestazione 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 e/o da remoto e/o in modalità mista (frontale + da remoto) dal livello principiante al livello intermedio, con esame finale.

## **Contesto A5.**

L'Ateneo da sempre ha considerato l'ECM (**Educazione Continua in Medicina**) un punto di fondamentale importanza nel complesso delle 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 alla gestione di 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 d'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 formativa 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: attività di supervisione del gruppo di lavoro coinvolto relativamente agli aspetti amministrativo-contabili;
- Segreteria organizzativa ECM: 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 dei singoli progetti formativi

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, l'ingaggio dei collaboratori esterni nel rispetto del Regolamento Master Universitari e Alta Formazione, emanato con D.R. n. 3487/2021 del 3/05/2021, e la chiusura.

## **A6 – Supporto alla realizzazione delle attività di progettazione e pianificazione dei corsi di studio di Ateneo e supporto all'erogazione delle attività didattiche (ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia)**

*Il supporto alla realizzazione di queste attività formative vede un'area con cinque dei suoi settori interamente dedicati alla gestione della parte relativa alla progettazione e pianificazione dei Corsi di Studio offerti dall'Ateneo, nel rispetto della regolamentazione e scadenze definite dalla normativa nazionale e dalle disposizioni interne.*

### **Contesto A6**

La sfida di portare in SGQ queste attività nasce dagli albori dell'SGQ in Bicocca. Si tratta di un processo difficile e complesso che evidenzia 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.

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

## **Progettazione e pianificazione dei corsi di studio di Ateneo: Corsi di Laurea, Corsi di Laurea Magistrale Corsi di Laurea Magistrale a ciclo unico (ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia)**

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, in misura non superiore al 50 per cento dei crediti complessivi, 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 di Laurea, di Laurea Magistrale e 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.

## **Immatricolazioni/Iscrizioni (ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia)**

L'immatricolazione ai Corsi di Studio avviene interamente tramite procedura on line, al termine della quale lo studente paga tramite il servizio PagoPA il bollettino 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 almeno due scorrimenti. In base alla tipologia dello studente in ingresso (trasferito, già laureato, rinunciatario) 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 riceve via posta dall'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 provvede al 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, accedendo alla pagina personale di Segreteriaonline.

## **Supporto all'erogazione delle attività didattiche (ad esclusione dell'Area di Medicina e Chirurgia)**

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 propedeutiche all'erogazione della didattica dei Corsi di Studio per l'Offerta Formativa del nuovo Anno Accademico.

In particolare, una volta assegnati i compiti didattici al personale docente strutturato in Ateneo, occorre attivare le procedure necessarie per il reclutamento di docenti a copertura delle attività didattiche non assegnate.

Il meccanismo che conduce al conferimento dell'incarico vede dapprima la predisposizione e la pubblicazione di bandi di selezione e conseguentemente una procedura valutativa che porta alla nomina del candidato che svolgerà l'incarico di docenza.

A supporto dello svolgimento delle attività didattiche, e con compiti di orientamento nei confronti degli studenti si procede inoltre alla predisposizione delle attività necessarie al reclutamento dei tutor di varia tipologia sempre attraverso l'emissione di bandi di selezione e relative procedure valutative.

Infine, vengono indicate le attività necessarie per la predisposizione degli orari delle lezioni, delle esercitazioni e dei laboratori, attraverso l'utilizzo della piattaforma Easy-Course in uso in Ateneo, con l'obiettivo di ottimizzare l'utilizzo degli spazi assegnati (aule, laboratori informatizzati).

## **A7 – Supporto alla realizzazione degli stage e tirocini di Ateneo**

*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.*

### **Contesto A7**

Il processo relativo alla gestione degli stage è nato 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 a configurarsi un processo centralizzato 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.

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

L'Ufficio Stage, Tirocini ed Esami di Stato (USTATI) supporta studenti, docenti ed enti/aziende nell'attivazione e gestione di:

- **Stage curriculari (con e senza CFU) per tutti i Corsi di Laurea**

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; accedendo alla propria pagina personale su Segreterie On Line: lo studente può visualizzare le offerte a cui candidarsi oppure 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.

- **Tirocini professionalizzanti per la professione di Psicologo**

Il Servizio Stage di Ateneo supporta e svolge il ruolo di ente promotore per i tirocini di accesso all'Esame di Stato per la Professione di Psicologo. L'attivazione del tirocinio professionalizzante richiede obbligatoriamente un'immatricolazione *ad hoc* e il pagamento del relativo contributo universitario. Le modalità di svolgimento del tirocinio sono definite dagli atenei in accordo con l'Ordine degli Psicologi Lombardi sulla base della normativa vigente.

L'attività nel corso del 2022 è stata profondamente modificata dall'uscita dei decreti che rendono la Laurea Magistrale in Psicologia abilitante. Nell'attuale fase di transizione i tirocini sono stati ridotti a 750 ore e svincolati da una serie di obblighi previsti dalla precedente normativa. L'attività è in

continua evoluzione in quanto nel 2023/2024 verranno attivati per la prima volta i corsi abilitanti alla professione di Psicologo.

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).

Il processo si compone di 4 fasi;

- la stipula della convenzione di riferimento per l'attivazione di stage/tirocinio;
- la stesura di un progetto formativo individuale che definisce contenuti e modalità di svolgimento dello stage/tirocinio;
- lo svolgimento dell'attività concordata;
- la chiusura dell'attività con erogazione di un questionario di customer satisfaction e caricamento di eventuali CFU in carriera.

Tutto il processo è dematerializzato e gestito informaticamente tramite il gestionale ESSE3 che offre una parte di backoffice per l'ufficio e una parte web per tutti gli altri attori coinvolti.

Le informazioni e le istruzioni operative per l'utilizzo delle funzioni a disposizione dell'utente sono reperibili sul sito di ateneo alla voce Servizi → Stage e Tirocini.

## **Contesto A8**

Il processo relativo ai servizi di orientamento rientra nelle attività istituzionali di Ateneo che permettono di mostrare allo studente e alle parti interessate (PI) 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 dal Settore Orientamento**

*Il supporto alla realizzazione di queste attività vede impegnati due dei tre uffici che compongono il Settore:*

- *l'Ufficio Orientamento in uscita e Servizio Job Placement*

*L'Ufficio Orientamento in ingresso e in itinere L'Ufficio Stage e Tirocini, entrato a far parte del Settore a partire dal 16/11/2023, non si occupa per ora di attività di orientamento.*

## **Servizi promossi dall'Ufficio Orientamento in uscita e Servizi Job Placement (UJP).**

I servizi promossi dall'UJP, in accordo con la Commissione Orientamento, possono svolgersi in presenza o in modalità telematica e sono rivolti a 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.

In particolare, le attività riguardano:

- l'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 al lavoro possono essere erogate su prenotazione, individualmente (CIC - Consulenza Individuale di Carriera);
- l'orientamento al lavoro delle Aziende (OLA): su richiesta delle Aziende e in accordo con il calendario accademico, presentazioni aziendali rivolte a target specifici, per far conoscere opportunità e professioni. Possono essere organizzate 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;
- il 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'attivazione di stage extracurricolari: esperienza formativa svolta presso un ente/azienda - in Italia o all'estero - da coloro che hanno conseguito presso la nostra Università un titolo di studio (Laurea, Master, Dottorato) da non più di 12 mesi.

L'ufficio gestisce la Banca Dati ALMALAUREA che è accessibile sia alle Aziende che hanno ricevuto le credenziali, sia a Laureandi e Laureati, oltre che a studenti di 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 (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 all'Ateneo.

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, dalla Pro-Rettrice all'Orientamento, alle Politiche di genere e Pari opportunità e dalla Commissione Orientamento di Ateneo, ogni anno l'Ufficio predisponde e presenta un piano delle attività, con il relativo budget che viene inserito nel bilancio di previsione di Ateneo approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'Ufficio nello specifico si occupa di:

- **Organizzazione di eventi di orientamento di Ateneo**

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 "[Bicocca Orienta](#)".

- **Partecipazione ad eventi esterni**

L'Ateneo partecipa a fiere e saloni dello studente che vengono organizzati sul territorio nazionale dove gli studenti delle Scuole Medie Superiori, i dirigenti scolastici, gli insegnanti, i genitori e tutti gli interessati possono conoscere l'offerta formativa presente sul territorio, raccogliere materiale informativo e chiedere chiarimenti (vedi istruzioni operative A8\_SOS\_IO\_EventiEsterni01).

- **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. Tale attività viene portata avanti attraverso la predisposizione di materiali promozionali quali video e depliant, l'organizzazione di eventi, la partecipazione a fiere e saloni dello studente, attraverso il sito Bicocca Orienta e attraverso newsletter che vengono trasmesse alle scuole presenti sul data base predisposto e gestito dall'Ufficio stesso.

## **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.*

### **Contesto A9**

Il processo riguarda il supporto alla gestione dei servizi per gli studenti con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento (DSA). L'Ateneo con l'aiuto, la volontà, la presenza e la preparazione di un gruppo di lavoro dedicato, ha sviluppato per studenti con disabilità e DSA servizi in continuo miglioramento.

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

Il Servizio per gli Studenti con Disabilità e con DSA (di seguito B.Inclusion) 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 e 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 ed Esami di Stato.

*A3 - Accoglienza matricole:* l'Accoglienza delle matricole si snoda in due momenti distinti, gli **Incontri di Accoglienza** (*per gli studenti con DSA*) e il **Colloquio di accoglienza** (*per gli studenti con disabilità*).

Il **Colloquio di Accoglienza** è un momento individuale durante il quale le psicologhe del Servizio formulano il Progetto Universitario individualizzato (P.Uo.I.) in condivisione con lo studente con disabilità.

L'**Incontro di Accoglienza** invece prevede la formazione di gruppi di massimo 10 matricole con DSA che frequentano Corsi di Laurea possibilmente afferenti allo stesso Dipartimento (*per studenti/studentesse che non si presentano agli incontri di gruppo sono previste giornate di sportello aperto per elaborare il P.Uo.I. prima che inizi la prima sessione di esami*). Gli studenti che preferiscono fruire di un'accoglienza individuale possono inviare una mail al Servizio che provvede a fissare un colloquio con una delle professioniste.

Per quanto riguarda la gestione degli incontri di gruppo, questi avvengono in un preciso setting: spazi dedicati, al riparo da interruzioni, materiali preparati ad hoc, un tempo congruo (1 ora e mezza circa). Le conduttrici (una psicologa e una pedagogista) danno il benvenuto, si presentano, presentano brevemente il Servizio, i suoi spazi e lo staff, il materiale e successivamente propongono un giro di presentazione delle matricole. Immediatamente dopo vengono condivise le informazioni fondamentali sui servizi e supporti offerti dallo Spazio B.inclusion, sollecitando domande e richieste di chiarimenti o approfondimenti, ma anche lo scambio e il confronto di esperienze fra studenti e studentesse. Nella parte finale dell'incontro si analizza insieme il format del P.Uo.I. per favorire una prima familiarizzazione con il documento e per sollecitare i/le presenti a immaginare e precisare i propri bisogni. L'incontro si chiude con la compilazione del documento da parte dei/delle partecipanti con i supporti desiderati e accordabili in base al possesso della certificazione di DSA di ciascuno/a, che vengono sperimentati durante il primo semestre e che vengono discussi e verificati nei colloqui individuali di monitoraggio a partire da gennaio dell'anno successivo.

## ***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***

Viene fornito un servizio 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 tramite l'inoltro delle offerte pervenute dalle aziende.

## **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 7, Art. 25 comma 3 e seguenti, 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;
- Corsi di formazione per insegnanti ed educatori.

Le pergamene rilasciate riguardano tutti i corsi presenti nell'offerta formativa dell'Ateneo e i corsi, attivati in aggregazione con altri Atenei, in cui Milano-Bicocca risulti sede amministrativa.

L'iter prevede una prima fase di attività di predisposizione dati da estrazione o ricezione da uffici competenti. Gli stessi, saranno poi inviati alla Ditta individuata a mezzo di apposita gara d'appalto, che provvederà alla stampa dei Diplomi e alla relativa spedizione (nei casi previsti) all'indirizzo presente nelle banche dati d'Ateneo. In casi eccezionali possono essere spediti all'indirizzo comunicato dal laureato.

A marzo 2018, è stato attivato un servizio di consegna dei Diplomi allo sportello, con prenotazione di un appuntamento. Dall'A.A. 2018/19 è stata introdotta, per alcuni corsi di studio, la consegna dei Diplomi durante le cerimonie di proclamazione.

Nell'A.A. 2019/20 l'attività di stampa e consegna dei Diplomi è proseguita come per l'A.A. precedente fino alla fine di febbraio 2020. A seguito dell'emergenza da Covid-19, sono state sospese sia le cerimonie di Laurea, sia l'attività di consegna delle pergamene allo sportello, sostituite con spedizioni straordinarie delle pergamene stesse.

A seguito della cessazione dello stato emergenziale, si è ripresa la consegna dei Diplomi allo Sportello e sono state nuovamente organizzate le cerimonie di consegna delle pergamene per i seguenti corsi di studio:

- Laurea triennale in Informatica;

- Lauree afferenti al Dipartimento di Psicologia (cerimonia di proclamazione);
- Lauree Magistrali in Scienze Geologiche, Scienze e Tecnologie per l'Ambiente e il Territorio e Marine Science;
- Alcuni Master;
- Lauree afferenti al Dipartimento di Medicina e Chirurgia.

Il Settore si occupa anche della ristampa delle pergamene in caso di variazione dei dati anagrafici o errore materiale nei dati inseriti nel Diploma. Inoltre, si occupa della produzione dei duplicati in caso di furto, smarrimento o distruzione.

## Contesto A11

Il processo relativo alla Mobilità Internazionale Erasmus per Studio ed Erasmus Traineeship 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 internazionali 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 – Erasmus traineeship outgoing**

*Per la realizzazione di questi Servizi è coinvolto l'Ufficio Mobilità Internazionale (ridenominato "Ufficio Erasmus" dall'ordinanza dello scorso giugno 2023), dedicato al supporto per la gestione della parte relativa alla Mobilità Internazionale Erasmus per Studio e per Traineeship- studenti outgoing e studenti incoming 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'accoglienza 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 inserito nell'Area Didattica e dei Servizi agli Studenti (ADiSS) il Settore Affari Internazionali (SAI) composto dall'Ufficio Erasmus che è competente delle seguenti macro attività: pianificazione, organizzazione e gestione della mobilità internazionale sia UE sia Extra-UE; sia outgoing sia incoming e delle relative borse di studio; le attività a supporto della Commissione di Ateneo per l'Internazionalizzazione (CAI) e dei docenti referenti per l'internazionalizzazione nominati da ciascun Dipartimento anche attraverso l'area riservata SharePoint con il materiale a supporto dei processi di internazionalizzazione; la stipula di Accordi interuniversitari internazionali di cooperazione e di scambio di studenti (credit-seeking students) anche per i percorsi di doppia laurea; la promozione dei finanziamenti Erasmus (in particolare solo per le azioni KA131 e KA171; le altre linee di finanziamento Erasmus sono passate all'Area della Ricerca, in concomitanza con l'avvio del nuovo settennio di finanziamento 2021-2027). Competono invece agli altri uffici del Settore Affari Internazionali la verifica dei titoli esteri degli studenti internazionali e l'interazione con il portale ministeriale University per l'assegnazione dei visti in ingresso in Italia dei cittadini non europei; la ricezione e l'analisi formale delle candidature per l'equipollenza; le procedure di attivazione delle convenzioni di accoglienza per i ricercatori Extra-UE richiedenti visto; le attività di promozione internazionale anche attraverso la partecipazione alle fiere all'estero; la gestione delle azioni a supporto degli studenti rifugiati e delle iniziative "Bicocca per la pace"; la gestione dei corsi di lingua per tutti gli studenti dell'Ateneo; la negoziazione e stipula degli accordi di cooperazione internazionale e di doppia laurea; la gestione dei bandi di mobilità docenti Erasmus e Staff Training. All'interno del settore SAI sono preposti alla gestione e sviluppo delle diverse macroaree rispettivamente: l'Ufficio Erasmus (ex UMI), lo International Relations Office, lo International Admissions and Credential Evaluations Office e lo International Promotion and Communication Office.

Il servizio A11 rientra fra le attività assegnate all'Ufficio Erasmus-ex UMI che riguardano la gestione della mobilità internazionale sia UE che Extra-UE per gli studenti outgoing (flusso in

uscita) che 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 Extra-UE.

Il flusso che l'Ufficio Erasmus 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 nuovo programma Erasmus 2021-2027 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 accordi interistituzionali (Interinstitutional Agreements – IIA). 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. Ogni studente ha a disposizione su ogni livello di studio 12 mesi (24 per i cicli unici) da utilizzare per periodi di mobilità in Europa spendibili su entrambi i programmi, anche in modo continuativo ma mai sovrapposto. È infine possibile utilizzare i mesi a disposizione su più anni accademici. Con il nuovo programma Erasmus 2021-2027 sono altresì ammesse mobilità cosiddette *blended* che comprendono sia periodi all'estero che periodi a distanza.

Il processo A11 prende in considerazione il flusso completo della mobilità Erasmus ai fini di studio e ai fini di Traineeship degli 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 sono tenuti a presentare la candidatura alla call annuale per la partecipazione alle varie azioni del Programma Erasmus. In questo processo prendiamo in considerazione l'azione KA131 limitatamente alla mobilità studenti outgoing in Europa.

L'Ateneo di Milano - Bicocca con Decreto Rettorale n. 769/2019 ha aggiornato il Regolamento di Ateneo per l'Attuazione della Mobilità Internazionale degli Studenti che affida al Prorettore

all'Internazionalizzazione, affiancato da una giunta di docenti e dalla Commissione d'Ateneo per l'Internazionalizzazione- CAI, il compito di definire e pianificare le strategie per lo sviluppo della mobilità studentesca. Della CAI fanno parte i docenti Coordinatori Erasmus nominati dal Dipartimento che a loro volta possono essere affiancati da Commissioni Erasmus dipartimentali che hanno come compito la pianificazione e la cura della didattica durante la mobilità all'estero degli studenti iscritti ai corsi di studio afferenti ad ogni Dipartimento. Il settore SAI è preposto all'attuazione delle strategie e delle linee di indirizzo del Rettore per l'Internazionalizzazione e della CAI. Il processo triennale della mobilità Erasmus ai fini di studio outgoing inizia nel mese di febbraio di ogni anno sulla base delle proposte di rinnovo/modifica/attivazione/chiusura degli Accordi interistituzionali Erasmus per lo scambio studenti da parte dei Coordinatori Erasmus. Le proposte inoltrate entro settembre sono prese in carico dall'UMI per essere messe a disposizione del bando Erasmus in uscita nel mese di dicembre di ogni anno. Il processo della mobilità Erasmus ai fini di Traineeship outgoing al contrario non insiste su due anni accademici e non necessita di una stipula di Accordi interistituzionali preventivi e propedeutici alla pubblicazione dei due bandi annuali in uscita a giugno (I turno) e dicembre (II turno). Di norma nel mese di maggio (ma in ogni caso solo successivamente rispetto alla assegnazione all'Ateneo del finanziamento Erasmus) UMI presenta la pianificazione della mobilità per l'anno accademico successivo agli organi di governo che stabiliscono tempistiche, modalità e cofinanziamenti della mobilità studentesca internazionale.

Sulla base della delibera di Pianificazione della mobilità, UMI emette i Bandi Erasmus del nuovo anno accademico. Nel mese di giugno viene organizzato un incontro/webinar per promuovere la pubblicazione del Bando Erasmus ai fini di Traineeship (I turno di selezione) che è il primo Bando Erasmus che viene pubblicato nel nuovo anno accademico. Gli studenti interessati, coadiuvati dal proprio Coordinatore, redigono un Learning Agreement for Traineeship – LAT che sarà sottoscritto anche dall'organizzazione di accoglienza, anch'essa concordata dallo studente con il Coordinatore. Il Coordinatore compila altresì il Modulo di approvazione del progetto di mobilità contenente una proposta di convalida delle attività in mobilità. La selezione del bando avviene tramite gestionale di Ateneo che assegna un punteggio e formula una graduatoria di merito tenendo conto del rapporto crediti acquisiti per anno di corso e media ponderata. UMI assegna le destinazioni agli idonei inserendole nel gestionale di Ateneo. Gli studenti in graduatoria confermano le date di partenza inserendole nel gestionale Segreteria Online. UMI predispone gli Accordi di Mobilità che regolano la copertura assicurativa e finanziaria e l'erogazione della borsa di studio. Gli studenti che hanno sottoscritto l'accordo di mobilità partono per l'Erasmus Traineeship e ricevono la borsa secondo le modalità previste dagli organi di governo.

Nel periodo compreso fra la fine di novembre e l'inizio di dicembre, compatibilmente con l'agenda del Rettore all'Internazionalizzazione e con le disponibilità dell'Aula Magna di Ateneo, UMI organizza il Bicocca International Day per la divulgazione della pianificazione dei bandi di mobilità con uno speciale focus sul Bando Erasmus ai fini di studio e sul Bando Erasmus ai fini di Traineeship (II turno di selezione). Durante il Bicocca International Day vengono illustrate le risultanze ricevute a seguito della compilazione del *Participant Report* europeo da parte degli studenti e vengono indicate le eventuali azioni a favore delle aree di miglioramento del processo.

La selezione del secondo Bando Traineeship segue le medesime modalità del primo turno di selezione.

Le selezioni del bando Erasmus ai fini di Studio si svolgono successivamente alla chiusura del bando tramite una procedura mista che prevede sia una parte di valutazione della carriera ad opera del gestionale di Ateneo, sia 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 per studio. Gli studenti che sono risultati idonei alla selezione confermano l'accettazione della loro meta Erasmus. 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. La procedura e le tempistiche di risposta alla call comunitaria vengono decise dall'Agenzia Nazionale MUR-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, anche se vanno segnalati i ritardi riferiti ai due più recenti anni accademici per i quali l'Agenzia Nazionale ha comunicato gli esiti della candidatura solo nel mese di luglio.

Nel mese di marzo UMI procede alla nomina degli studenti Erasmus Studio presso gli Atenei esteri entro le tempistiche fissate da ciascuna destinazione estera. UMI organizza un incontro di orientamento per gli studenti nelle procedure richieste per la partenza. Gli studenti Erasmus Studio 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 data della partenza. Dopo aver acquisito la data di partenza, UMI emette l'Accordo di Mobilità che regola la copertura assicurativa e finanziaria e l'erogazione della borsa di studio. Gli studenti che hanno sottoscritto l'accordo di mobilità Coordinatori Erasmus nominati dal Dipartimento che a loro volta possono essere affiancati da Commissioni Erasmus dipartimentali che hanno come compito la pianificazione

e la cura della didattica durante la mobilità all'estero degli studenti iscritti ai corsi di studio afferenti ad ogni Dipartimento. Il settore SAI è preposto all'attuazione delle strategie e delle linee di indirizzo del Rettore per l'Internazionalizzazione e della CAI. Il processo triennale della mobilità Erasmus ai fini di studio outgoing inizia nel mese di febbraio di ogni anno sulla base delle proposte di rinnovo/modifica/attivazione/chiusura degli Accordi interistituzionali Erasmus per lo scambio studenti da parte dei Coordinatori Erasmus. Le proposte inoltrate entro settembre sono prese in carico dall'UMI per essere messe a disposizione del bando Erasmus in uscita nel mese di dicembre di ogni anno. Il processo della mobilità Erasmus ai fini di Traineeship outgoing al contrario non insiste su due anni accademici e non necessita di una stipula di Accordi interistituzionali preventivi e propedeutici alla pubblicazione dei due bandi annuali in uscita a giugno (I turno) e dicembre (II turno). Di norma nel mese di maggio (ma in ogni caso solo successivamente rispetto alla assegnazione all'Ateneo del finanziamento Erasmus) UMI presenta la pianificazione della mobilità per l'anno accademico successivo agli organi di governo che stabiliscono tempistiche, modalità e cofinanziamenti della mobilità studentesca internazionale.

Sulla base della delibera di Pianificazione della mobilità, UMI emette i Bandi Erasmus del nuovo anno accademico. Nel mese di giugno viene organizzato un incontro/webinar per promuovere la pubblicazione del Bando Erasmus ai fini di Traineeship (I turno di selezione) che è il primo Bando Erasmus che viene pubblicato nel nuovo anno accademico. Gli studenti interessati, coadiuvati dal proprio Coordinatore, redigono un Learning Agreement for Traineeship – LAT che sarà sottoscritto anche dall'organizzazione di accoglienza, anch'essa concordata dallo studente con il Coordinatore. Il Coordinatore compila altresì il Modulo di approvazione del progetto di mobilità contenente una proposta di convalida delle attività in mobilità. La selezione del bando avviene tramite gestionale di Ateneo che assegna un punteggio e formula una graduatoria di merito tenendo conto del rapporto crediti acquisiti per anno di corso e media ponderata. UMI assegna le destinazioni agli idonei inserendole nel gestionale di Ateneo. Gli studenti in graduatoria confermano le date di partenza inserendole nel gestionale Segreteria Online. UMI predispone gli Accordi di Mobilità che regolano la copertura assicurativa e finanziaria e l'erogazione della borsa di studio. Gli studenti che hanno sottoscritto l'accordo di mobilità partono per l'Erasmus Traineeship e ricevono la borsa secondo le modalità previste dagli organi di governo.

Nel periodo compreso fra la fine di novembre e l'inizio di dicembre, compatibilmente con l'agenda del Rettore all'Internazionalizzazione e con le disponibilità dell'Aula Magna di Ateneo, UMI organizza il Bicocca International Day per la divulgazione della pianificazione dei bandi di mobilità con uno speciale focus sul Bando Erasmus ai fini di studio e sul Bando Erasmus ai fini di Traineeship

(Il turno di selezione). Durante il Bicocca International Day vengono illustrate le risultanze ricevute a seguito della compilazione del *Participant Report* europeo da parte degli studenti e vengono indicate le eventuali azioni a favore delle aree di miglioramento del processo.

La selezione del secondo Bando Traineeship segue le medesime modalità del primo turno di selezione.

Le selezioni del bando Erasmus ai fini di Studio si svolgono successivamente alla chiusura del bando tramite una procedura mista che prevede sia una parte di valutazione della carriera ad opera del gestionale di Ateneo, sia 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 per studio. Gli studenti che sono risultati idonei alla selezione confermano l'accettazione della loro meta Erasmus. 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. La procedura e le tempistiche di risposta alla call comunitaria vengono decise dall'Agenzia Nazionale MUR-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, anche se vanno segnalati i ritardi riferiti ai due più recenti anni accademici per i quali l'Agenzia Nazionale ha comunicato gli esiti della candidatura solo nel mese di luglio.

Nel mese di marzo UMI procede alla nomina degli studenti Erasmus Studio presso gli Atenei esteri entro le tempistiche fissate da ciascuna destinazione estera. UMI organizza un incontro di orientamento per gli studenti nelle procedure richieste per la partenza. Gli studenti Erasmus Studio 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 data della partenza. Dopo aver acquisito la data di partenza, UMI emette l'Accordo di Mobilità che regola la copertura assicurativa e finanziaria e l'erogazione della borsa di studio. Gli studenti che hanno sottoscritto l'accordo di mobilità partono per l'Erasmus Studio e ricevono la borsa secondo le modalità previste dagli organi di governo.

Contestualmente alla comunicazione dell'esito della candidatura, l'Ateneo riceve l'assegnazione del finanziamento comunitario Erasmus e UMI predispone le pratiche della firma dell'Accordo Finanziario con l'Agenzia Nazionale MUR-Indire/Erasmus. Acquisito l'esito della candidatura,

UMI provvede anche alla distribuzione delle licenze per i corsi di lingua online OLS assegnati all'Ateneo dall'UE a tutti gli studenti Erasmus sia Studio che Traineeship, secondo le disposizioni dettate annualmente dalla medesima Agenzia Nazionale.

Gli studenti Erasmus Studio durante la mobilità potranno modificare il LA sempre tramite procedura online e chiedere il prolungamento del periodo tramite form. Modificando il LAT durante la mobilità, gli studenti Erasmus Traineeship possono prolungare e ampliare il periodo e il progetto di mobilità. UMI controlla la liceità della richiesta e, previa verifica della disponibilità a bilancio, 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 MUR-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 comprese le quote per gli studenti con esigenze speciali. Per garantire il miglior supporto possibile a questi studenti UMI coinvolge il servizio di supporto del settore B-Inclusion di Ateneo.

Alla conclusione del loro periodo pianificato (sia per l'Erasmus Traineeship che per l'Erasmus Studio può essere di minimo 2 mesi e massimo 12 mesi), gli studenti partiti in Erasmus dichiarano il loro rientro producendo il LA/LAT completo che contiene la prima presentazione, l'eventuale modifica e la parte finale con la certificazione di periodo da parte della meta estera. Solo per l'Erasmus Traineeship la parte finale del LAT contiene il giudizio finale sulle attività svolte. Solo per l'Erasmus Studio le Università estere inviano il certificato con gli esami sostenuti (Transcript of Records-TOR) e la votazione ottenuta. Gli studenti sono inoltre tenuti a sostenere un test di verifica della lingua OLS. Se il documento prodotto è conforme, UMI procede al conguaglio della borsa. UMI verifica la documentazione ed avvia la procedura per il riconoscimento dei crediti nella carriera di ogni studente. UMI opera, inoltre, la conversione dei voti esteri nel sistema italiano in trentesimi e li carica nel gestionale a cui accedono i docenti Coordinatori che possono proporre modifiche ovvero confermano la conversione con l'istituto del silenzio assenso.

A conclusione delle mobilità UMI inserisce nella piattaforma europea di rendicontazione "Mobility Tool" tutte le mobilità portate a termine in maniera corretta al fine della rendicontazione finale con scadenza 30 novembre di ogni anno. Al momento dell'inserimento dei dati richiesti il sistema invia ad ogni studente la richiesta di compilazione del *Participant Report* obbligatorio (pena la nullità dell'esperienza Erasmus). A chiusura di tutti gli inserimenti UMI produce la *Declaration of Honour* 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 assegnando, 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.

**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.**

## **Contesto B1**

Dall'introduzione del SGQ ISO, scelta legata originariamente alla necessità nell'ambito dei Fondi Sociali Europei (FSE), si è passati all'adozione di questo Sistema per le potenzialità e opportunità in un'ottica di continuo miglioramento che esso offre ai supporti amministrativi gestionali in Ateneo. Nel corso degli anni, si è avuto un progressivo incremento delle attività dell'Ateneo gestite in SGQ con il supporto della consulenza interna; accanto ai processi Certificati ISO afferenti per lo più all'Area Didattica e dei Servizi agli Studenti, si sono affacciate alla qualità altre Aree (dall'Area del Personale e Organizzazione, a quella della Ricerca e Terza Missione, da quella dei Sistemi Informativi a quella degli Affari Generali e Sistemi di Programmazione).

## **Fase “creazione SGQ”**

La fase di creazione SGQ ha l'obiettivo *di definire gli obiettivi, la progettazione e pianificazione delle attività condivise con le strutture coinvolte, al fine del mantenimento del SGQ presente, della rivalidazione delle rimodulazioni e delle estensioni al SGQ mediante l'analisi delle attività - utilizzando l'approccio per processi l'analisi dei rischi e il 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.

Per i Rischi si faccia riferimento al documento agli atti dell'Ufficio Assicurazione di Qualità.

## Fase “valutazione SGQ”

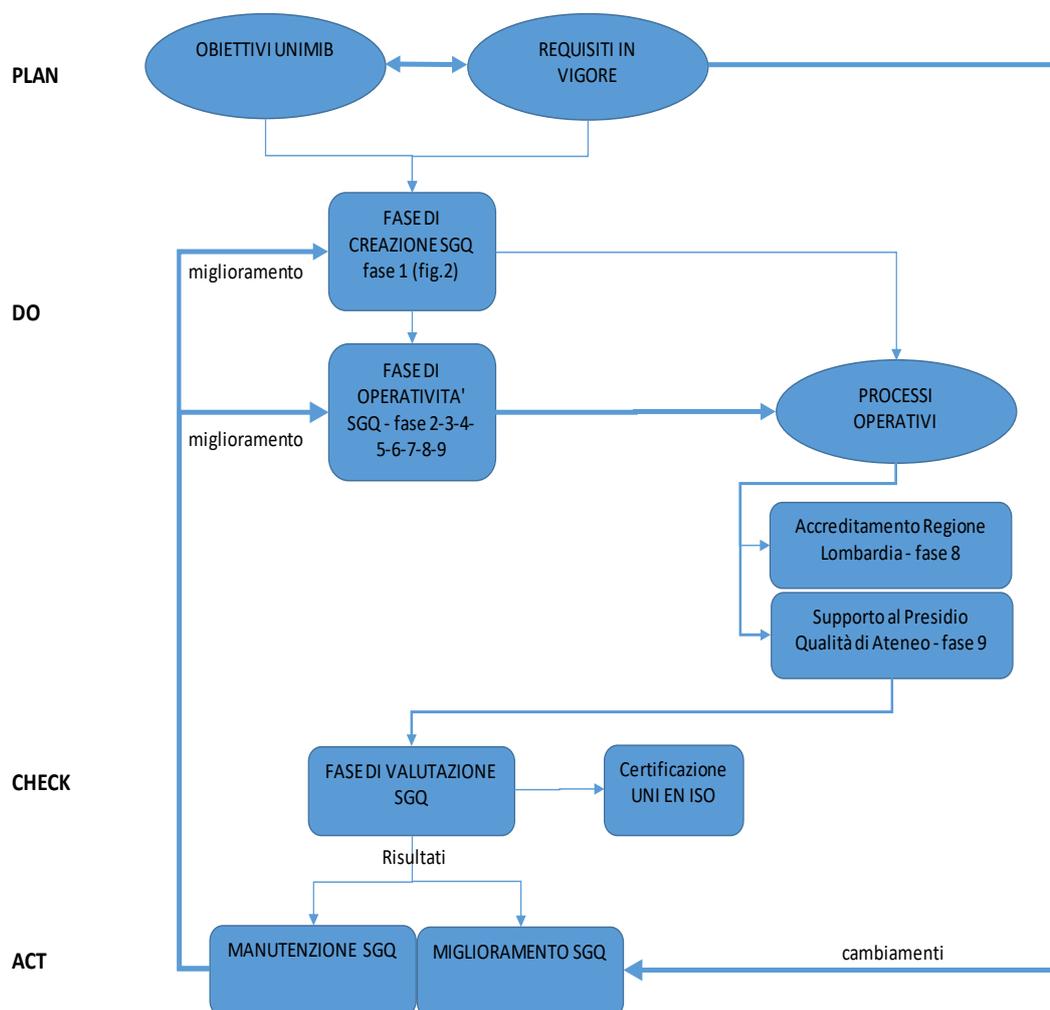
È la fase nella quale sono pianificati e attuati i processi di monitoraggio, valutazione, misurazione, analisi e miglioramento (valutazione soddisfazione del cliente/parti interessate, audit interni, definizione degli indicatori, tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi e analisi dei dati). La 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.

Accanto agli audit interni ripresi in presenza nella fase post-pandemica, si è deciso di mantenere, ove ritenuto opportuno, anche gli audit da remoto. Similmente, anche gli incontri sono stati gestiti in presenza o da remoto a seconda delle necessità.

## Risultati

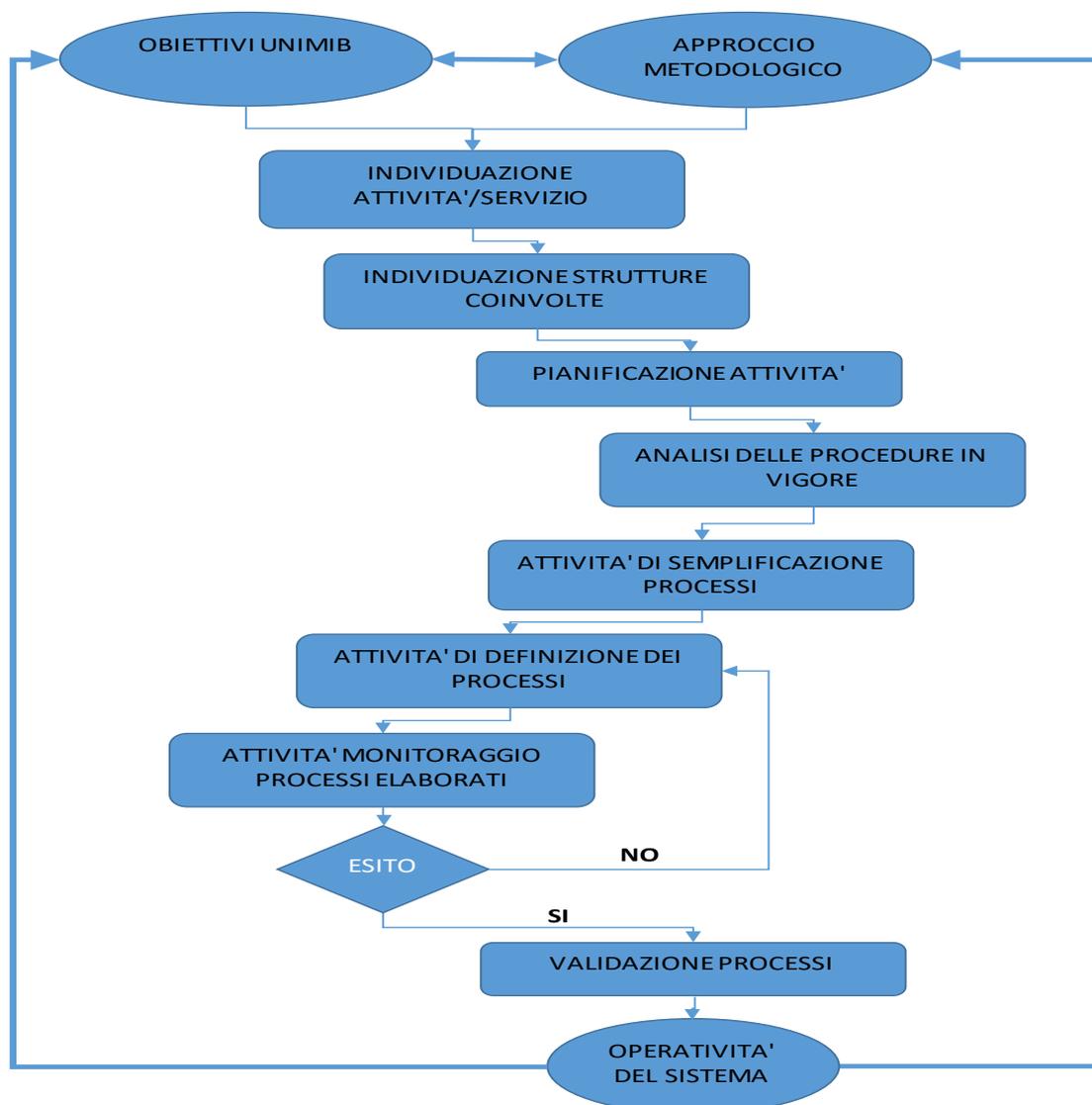
I risultati di queste valutazioni permettono di dimostrare la conformità dei processi/servizi e del SGQ, svolgere azioni per risolvere situazioni non conformi o intraprendere azioni correttive e/o preventive per il miglioramento del processo/servizio che deve essere funzionale al miglioramento sia del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

Figura 1 – Le fasi del Sistema di Gestione Qualità



Si riporta in particolare il processo di gestione dell'attività di consulenza di ACQ.

Figura 2



## **B2-Supporto alla realizzazione dei Bandi di concorso per il reclutamento di personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato e determinato**

*Il processo B2 descrive le attività che l'Ateneo mette in essere per il reclutamento di personale tecnico e amministrativo con contratti di lavoro sia a tempo indeterminato sia determinato, per portare a termine obiettivi e progetti e garantire adeguati servizi a favore di tutti gli stakeholder dell'Ateneo.*

### **Contesto B2**

Questa attività è stata la prima dell'Area Risorse Umane a entrare in SGQ; il Supporto alla realizzazione dei Bandi di concorso per il reclutamento di personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato e determinato è una attività inserita in un contesto interno dell'Ateneo e potrà rivelare l'opportunità di utilizzare un modello di supporto amministrativo-gestionale descritto nel processo, utile anche per il supporto al reclutamento di altre figure-risorse per l'Ateneo.

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

La normativa nazionale in materia (nello specifico D.P.R. 9 maggio 1994, n. 487 e D.Lgs 30 marzo 2001, n. 165) è molto specifica e dettagliata e non consente alle pubbliche amministrazioni margini di discrezionalità sull'iter procedurale da seguire per l'assunzione di personale.

Invece caratteristiche, competenze e conoscenze necessarie sono espressione dell'autonomia gestionale e organizzativa dell'Ateneo.

Le attività per entrambe le tipologie di figure (PTA a tempo indeterminato e determinato) partono dalla definizione del fabbisogno di personale nel breve e medio periodo, effettuata selezionando necessità e profili da reclutare tra le richieste delle varie strutture.

Sulla base di quanto sopra viene avviato il vero e proprio processo di reclutamento, caratterizzato da specifiche e consequenziali fasi, dipendenti anche dalla tipologia di figura da assumere (PTA a tempo indeterminato e determinato).

## Contesto B3

La realizzazione del processo intitolato “Validazione del dato bibliografico e bibliometrico dei prodotti della ricerca dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca all'interno del Repository Istituzionale IRIS-BOA” ha permesso di analizzare nel dettaglio il flusso operativo di validazione, ottimizzando alcune procedure lavorative e rendendole più omogenee; questi sforzi si sono tradotti nella elaborazione di una copiosa documentazione tecnica a supporto della procedura di validazione e di guide per l'utenza. BOA (Bicocca Open Archive) è uno dei moduli di IRIS (Institutional Research Information System), la piattaforma di Cineca che raccoglie e gestisce le informazioni relative ai dati della ricerca.

Certificare il processo di validazione dei record bibliografici e bibliometrici in BOA consentirà ha consentito di garantire un alto livello di qualità dei dati raccolti e di standardizzare le procedure di gestione delle informazioni descrittive dei prodotti della ricerca.

## **B3 - Validazione del dato bibliografico e bibliometrico dei prodotti della ricerca dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca all'interno del Repository Istituzionale IRIS-BOA.**

*Questa attività è supportata da un team di persone dedicate, definite “validatori”, facenti parte dell'ufficio SIR (Sistemi Integrati per la Ricerca); il team possiede anche competenze specifiche riguardanti le scienze biblioteconomiche.*

Di seguito la descrizione delle attività supportate:

L'Università di Milano – Bicocca, con la sottoscrizione della Dichiarazione di Messina del 2004, promuove l'attuazione del principio dell'accesso aperto (Open Access) alla letteratura scientifica e la divulgazione e disseminazione in rete dei risultati delle ricerche prodotte in Ateneo, per assicurarne la più ampia diffusione possibile, come peraltro definito dalla Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities dell'ottobre 2003.

BOA è il repository ufficiale per tutte le campagne di valutazione interna ed esterna dell'Ateneo, per le richieste di finanziamento e di fondi premiali, per la relazione annuale delle strutture. Costituisce una fonte univoca e facilmente accessibile per tutte le analisi statistiche sulla produzione scientifica. Di conseguenza il deposito in BOA dei prodotti della ricerca degli afferenti all'Università Milano-Bicocca è obbligatorio, nel rispetto delle leggi concernenti la proprietà intellettuale, la riservatezza e la protezione dei dati personali.

I prodotti raccolti in BOA sono articoli, contributi in libro, monografie, interventi a convegno, tesi di dottorato e altri materiali. I record che descrivono questi prodotti sono composti da metadati bibliografici e bibliometrici.

L'Ateneo nel corso del 2021 ha approvato la Policy di Ateneo per il deposito dei prodotti della ricerca scientifica nell'archivio istituzionale dell'Università Milano-Bicocca (IRIS-BOA) che stabilisce l'obbligatorietà dell'inserimento e dell'aggiornamento delle pubblicazioni nell'archivio da parte del personale accademico.

L'ufficio SIR si occupa di gestire l'archivio ad accesso aperto dei prodotti della ricerca dell'Ateneo, BOA.

La possibilità di depositare i prodotti in BOA tramite credenziali istituzionali è riservata al seguente personale: docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti, specializzandi, professori a contratto e PTA.

Ogni prodotto inserito in BOA è soggetto ad un controllo da parte del team di validatori che ne verifica la conformità rispetto alla tipologia di pubblicazione scelta e la correttezza dei metadati bibliografici inseriti. Il validatore corregge eventuali dati inseriti in modo errato nelle schede descrittive di BOA e integra le informazioni in caso di dati mancanti. Gli strumenti di controllo del validatore sono le principali banche dati online di riferimento (Web of Science, Scopus, PubMed), gli OPAC (cataloghi on line) nazionali e internazionali di biblioteche e il web.

Il manuale per il validatore aiuterà a garantire un flusso di validazione snello ed efficiente migliorando così anche il tempo di presa in carico dei record e di risoluzione delle problematiche segnalate attraverso il servizio di ticketing (Service Desk di Ateneo).

È inoltre disponibile una guida online per gli utenti, aggiornata periodicamente, che supporta i docenti e ricercatori nella gestione della loro produzione scientifica in IRIS-BOA.

## **D1- “Gestione e realizzazione di audit interni di progetti di ricerca finanziati da enti pubblici e/o privati”**

*Questa attività è supportata da un team di auditor, afferenti all’Unità Centrale di Audit, (UCA) costituita nel 2014, con il coinvolgimento di personale dell’Area Risorse Finanziarie e Bilancio, dei Dipartimenti e dell’Area della Ricerca.*

### **Contesto D1**

Il processo D1 “Gestione e realizzazione di audit interni di progetti di ricerca finanziati da enti pubblici e/o privati” nasce dall’esigenza di ottemperare a quanto previsto dalla nota ministeriale 8 aprile 2014, protocollo n.8109, e prevede l’obbligo di effettuare audit interni per i progetti nazionali finanziati dal MUR e più precisamente per Prin (Progetti di Rilevante Interesse Nazionale), Firb (Fondo per gli Investimenti di Ricerca di Base) e Sir (Scientific Independence of young Researchers). La procedura di Audit interno rappresenta un’opportunità per monitorare ed effettuare i controlli richiesti anche dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, mediante ispezioni e verifiche, per valutare la legittimità e la correttezza dei procedimenti amministrativi in corso. Tale processo è stato, dunque, successivamente esteso ad altre tipologie di progetti come progetti regionali e internazionali.

UCA attraverso gli Audit interni procede al controllo amministrativo-contabile dei progetti di ricerca nazionali, internazionali finanziati da enti pubblici o privati adottando per tutti i progetti le modalità di controllo indicate dal MUR. Vengono controllate tutte le voci, per alcune si effettua un controllo totale dei titoli di spesa, per altre su campionamento. Al termine viene redatto un verbale interno che può riportare anche raccomandazioni che devono essere sanate entro il periodo di tempo indicato dall’Unità Centrale di Audit. Per i progetti per i quali sono previsti audit obbligatori, il verbale definitivo viene poi uploadato sul sito del MUR. Il servizio è illustrato nella Carta Servizi di Ateneo.

L’audit interno consiste in un controllo sulla gestione e rendicontazione amministrativa e contabile di progetti finanziati da enti esterni al fine di verificarne la conformità alle procedure dettate dall’ente finanziatore.

Al fine di adempiere alle disposizioni dei bandi PRIN 2009 e FIRB, nell’anno 2014, è stata creata in Ateneo l’Unità Centrale di Audit, (UCA) costituita da un gruppo misto che aveva le necessarie

competenze, che coinvolgeva il personale dell'area risorse finanziarie e bilancio, dei dipartimenti e dell'area della ricerca.

All'inizio di ogni anno viene fatta una programmazione, il Calendario Audit, che viene condivisa con i Centri Servizi (di seguito C.S) e che prevede o visite on site oppure audit da remoto. Quest'ultima procedura è stata introdotta nel 2020, in risposta all'impossibilità di effettuare audit in presenza, causa emergenza pandemia Covid-19. A seguito delle risposte positive nell'utilizzo della procedura da remoto, che consente un notevole risparmio di tempo pur mantenendo i medesimi standard qualitativi di controllo della documentazione, si è optato per continuare ad utilizzare questo processo in sostituzione delle visite on site, anche al termine della pandemia.

I progetti da auditare sono suddivisi in due categorie: gli audit obbligatori denominati "B" (previsti dal Decreto Ministeriale 19.03.2010 n. 51 Bando Prin 2009) relativi a progetti MUR e audit non obbligatori denominati "A", che riguardano tutte le altre categorie di progetti.

## **Audit da remoto**

L'audit da remoto prevede per i C.S. la gestione e l'organizzazione dei rendiconti in digitale e, per l'UCA, la revisione in digitale.

Per poter quindi procedere a un audit da remoto, l'UCA ha predisposto una nuova procedura, mediante la redazione di un manuale operativo (terminato ma in costante aggiornamento) che definisce nel dettaglio i passaggi per la conduzione di un audit da remoto.

La procedura prevede la creazione sul Drive di Ateneo di una cartella condivisa con i diversi CS, contenente cartelle dove i C.S. caricano i documenti necessari per la verifica dei rendiconti (una cartella per ogni C.S. e una cartella per ogni progetto).

L'UCA, a seguito del caricamento, procede alla revisione della documentazione seguendo le direttive richieste dal MUR e predisponendo un verbale in cui, a seguito dell'esito della verifica, vengono elencate eventuali segnalazioni e/o non conformità che i C.S. dovranno sanare.

Gli Audit costituiscono uno strumento essenziale per il miglioramento della gestione amministrativa e contabile dei progetti di ricerca, per il miglioramento della performance della spesa, per la verifica dei tempi e dell'ammissibilità dei costi.

## **Audit in presenza**

Attualmente si ritiene che l'audit da remoto risulti essere più performante ed efficiente rispetto all'audit in presenza. Si propone, dunque, di mantenere come standard procedurale il processo da

remoto ed utilizzare le visite on site solamente a fronte di richieste specifiche da parte dagli enti finanziatori o a discrezione del team leader di progetto.

Personale coinvolto nel SGQ in aggiornamento:

1	Agazzi	Cristina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
2	Aksar	Areeba	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
3	Andretto	Alessandro	Area Sistemi Informativi
4	Apolito	Emilia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
5	Appiani	Laura	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
6	Argese	Alessandra	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
7	Bacchiaga	Raffaella	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
8	Bagnoli	Damiana	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
9	Bardelli	Maria	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
10	Bearzotti	Marta	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
11	Belgiorno	Rossella	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
12	Beretta	Davide	Area Personale e Organizzazione
13	Bergamaschi	Silvia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
14	Bergomi	Maria	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
15	Bertino	Melania	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
16	Bevilacqua	Alessandro	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
17	Biancu	Bonaria	Area Sistemi Informativi
18	Bonaldo	Mara	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
19	Bonecchi	Marina	Area Sistemi Informativi
20	Bottani	Elena	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
21	Botti	Sabrina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
22	Bramanti	Rachele	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
23	Buonanno	Carmela	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
24	Carulli	Mario	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
25	Casillo	Giuliana	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
26	Cava	Alessandro	Area Personale e Organizzazione
27	Cazzaniga	Valeria	Area della Ricerca e della Terza Missione
28	Cerioti	Fabio	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
29	Chiriaco	Marianna	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
30	Coen	Marta	Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione
31	Cofler	Agnese	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
32	Colombetti	Monica	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
33	Colombo	Sara	Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione
34	Compiani	Valeria	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
35	Cozzi	Daniela	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
36	Crespi	Laura	Area della Ricerca e della Terza Missione
37	Crotti	Rossana	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
38	Cui	Stefano	Area Personale e Organizzazione
39	D'Agostino	Caterina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti

40	D'Alessandro	Elena	Area Sistemi Informativi
41	Dada	Arlinda	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
42	Danese	Alessandra	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
43	De Marchis	Daniela	Area della Ricerca e della Terza Missione
44	De Rosa	Annamaria	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
45	De Santis	Maria Francesca	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
46	Delia	Pietro	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
47	Dell'Abadia	Giuseppina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
48	Di Girolamo	Maurizio	Area Personale e Organizzazione
49	Di Pietro	Cinzia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
50	Di Santi	Annalia	Area Sistemi Informativi
51	Donnarumma	Elisabetta	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
52	Erba	Simona	Area della Ricerca e della Terza Missione
53	Facchiano	Tiziana	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
54	Ferrandino	Matteo	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
55	Ferrario	Erika	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
56	Ferri	Sara	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
57	Fierro	Rosalba	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
58	Fortunato	Emilia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
59	Franchini	Elena Giulia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
60	Fumagalli	Federica	Area della Ricerca e della Terza Missione
61	Fumagalli	Alma	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
62	Galli	Rossana	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
63	Galicchio	Teresa	Area della Ricerca e della Terza Missione
64	Gasparri	Lorenza	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
65	Giacalone	Angela	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
66	Giorgione	Federica	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
67	Gorra	Fabrizio	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
68	Gotti	Cristina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
69	Granatino	Gina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
70	Guaetta	Cristina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
71	Guaglianone	Elena	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
72	Iannaccone	Laura	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
73	Iannaccone	Paola	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
74	Iannaccone	Alessandra	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
75	Invernizzi	Davide	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
76	Izzo	Cristina	Area Personale e Organizzazione
77	La Pietra	Giancarlo	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
78	La Torre	Elena	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
79	Laganà	Francesca	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
80	Lambiase	Claudia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
81	Laterza	Veronica	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
82	Lauria	Francesca	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
83	Licchiello	Kerman	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti

84	Lista	Silvia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
85	Lo Curto	Claudio	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
86	Locatelli	Emanuela	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
87	Longo	Leonardo	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
88	Lorusso	Francesca	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
89	Lozio	Beatrice	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
90	Luzzardi	Elisabetta	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
91	Manfredi	Matteo	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
92	Manziona	Raffaella	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
93	Marcuccio	Franca	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
94	Mazzone	Ornella	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
95	Mazzotta	Emanuela	Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione
96	Michelato	Francesca	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
97	Milani	Stefania	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
98	Miraglia	Caterina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
99	Molinaro	Cristiana	Dipartimento di Psicologia – Centro Servizi
100	Moroni	Stefano	Area Sistemi Informativi
101	Mulè	Fabrizio	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
102	Murolo	Annalisa	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
103	Muzio	Barbara	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
104	Nicoletti	Letizia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
105	Oliveri	Federica	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
106	Ornaghi	Lisa	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
107	Osmetti	Ada	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
108	Panetta	Valeria	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
109	Parisi	Matteo	Dipartimento di Economia e Statistica – Centro Servizi
110	Parmeggiani	Maria Carolina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
111	Patanè	Mariella	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
112	Perego	Stefano	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
113	Perrone	Davide	Area della Ricerca e della Terza Missione
114	Perrone	Mara	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
115	Perrone	Mauro	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
116	Petrone	Marianna	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
117	Pranteda	Natalino	Area Personale e Organizzazione
118	Pravettoni	Pamela	Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione – Centro Servizi
119	Puttini	Miriam	Dipartimento di Sociologia – Centro Servizi
120	Quadrelli	Sara	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
121	Rainoldi	Simone	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
122	Re Calegari	Arianna	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
123	Renda	Fabrizia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
124	Riccardi	Giulia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
125	Riccio	Andrea	Area della Ricerca e della Terza Missione
126	Rota	Sabrina	Area Sistemi Informativi
127	Rullo	Luana	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti

128	Scapinelli	Patrizia	Dipartimento di Giurisprudenza – Centro Servizi
129	Scotti	Rita	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
130	Sereni	Clara	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
131	Serpi	Francesca	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
132	Serra	Cipriana	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
133	Sgambato	Teresa	Area della Ricerca e della Terza Missione
134	Solfrizzo	Benedetta	Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione
135	Solfrizzo	Silvia	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
136	Spagnoli	Roberta	Area Sistemi Informativi
137	Tommasone	Mariangela	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
138	Tozzi	Rossella	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
139	Tranquillo	Concetta	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
140	Trimarchi	Ghetty	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
141	Valentino	Cristina	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
142	Vanoni	Gionata	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
143	Veneziano	Floriana	Area della Ricerca e della Terza Missione
144	Zanghi	Luca	Area Risorse Finanziarie e Bilancio
145	Zeliani	Luigi	Area Sistemi Informativi
146	Zhuck	Vasyl	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti
147	Zonca	Sara	Area Didattica e dei Servizi agli Studenti

Assicuratore di Qualità: Francesca Crosta

Auditor interno: Marta Coen