

I PROCESSI E IL LORO CONTESTO

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ ISO

9001:2015

Milano, 05 novembre 2025

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
SAVE	Settore Servizi di Segreteria, Gestione Aule, Verbali ed Esami
ISO	International Organization for Standardization
MAFORM_BA	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 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 Erasmus
UNI EN	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
UPIFoL	International Promotion and Communication
URI	International Relations Office
US	International Admissions and credential Evaluations
USTATI	Ufficio Stage e 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_BA), l'Ufficio Stage e Tirocini (USTATI), il Settore Servizi di Segreteria, Gestione aule, verbali ed esami, l'Ufficio studenti con disabilità e DSA (Spazio B.Inclusion); il Settore Affari Internazionali; con l'Ufficio International Promotion and Communication (sino al 1° giugno 2025) e l'Ufficio Erasmus, il Settore Orientamento con l'Ufficio Orientamento in ingresso e 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 solo le prime ad 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 porterà allo sviluppo di questo percorso nella gestione di numerosi dei percorsi formativi post-laurea e degli ECM. La necessità di seguire il proponente di un progetto formativo dall’inizio per seguirne la completa 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 l’Alta Formazione e per l’Istituzione della Bicocca Academy, Decreto Rettoriale Rep. 2951/2023, prot. 0236520/23 del 8 settembre 2023, attiva i seguenti progetti formativi post-Laurea:

- Master Universitari di I e II livello
- Corsi di Perfezionamento
- Corsi di Formazione Manageriale e Professionale

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

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

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

Master Universitari di I e II livello

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

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

- preparare i 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).

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

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

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

Corsi di Perfezionamento

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

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

La frequenza è obbligatoria per almeno il 75% della durata complessiva del Corso, che può comprendere attività didattica frontale e altre forme di addestramento (stage), di studio guidato e di

didattica interattiva, di livello adeguato al grado di perfezionamento e di formazione che si intende perseguire.

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

Corsi di Formazione Manageriale e Professionale.

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 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, ma solitamente trattasi di corsi EXECUTIVE senza CFU, di carattere commerciale.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Relativamente all'impatto del cambiamento climatico, in relazione al flusso A1, si afferma quanto segue.

Il cambiamento climatico può rappresentare una questione rilevante per il contesto in tre aree principali:

- in ambito di pianificazione, programmazione e svolgimento delle attività, l'impatto dovuto al cambiamento climatico può causare ritardi, interruzioni e problemi di connettività. Ne sono un esempio blackout, problemi energetici che impediscono il normale svolgimento delle attività pianificate che possono influire sul funzionamento dell'aria condizionata in condizioni di eccessive temperature esterne;
- in ambito di logistica e spostamenti, l'impatto dovuto al cambiamento climatico può causare difficoltà negli spostamenti di docenti e discenti iscritti ai corsi, come ad esempio nel caso di lezioni in presenza che possono essere impeditate da allerta meteo portando a cancellazioni delle attività formative;
- relativamente alla qualità percepita e/o soddisfazione dei partecipanti, l'impatto dovuto al cambiamento climatico, generando ritardi, disservizi o cancellazioni improvvise del calendario formativo, potrebbe fortemente impattare sulla percezione dell'affidabilità dell'ente organizzatore.

Una soluzione, che il processo A1 già contempla, è la promozione di modalità digitali (FAD sincrona ed asincrona) per la formazione.

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 ad 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 ad eventuali diversificazioni dettate dall’Ente finanziatore ma seguendo anche qui, fin dall’inizio, il proponente di un progetto formativo e seguirne la completa 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 on line di autoformazione di lingua straniera, dal livello A1 al Livello C2, con conseguenti esami on-line. L’accertamento della conoscenza della lingua straniera, obbligatoria per i Corsi di Laurea dell’Ateneo (ai sensi della normativa vigente), può essere comprovata o consegnando un certificato B1 di una lingua della Comunità Europea ottenuto da uno degli Enti certificatori riconosciuti dall’Ateneo o mediante il superamento della prova di verifica, entro il primo Anno Accademico, pena il blocco della carriera. La prova di verifica si svolge presso un laboratorio dedicato messo a disposizione dall’Ateneo, su richiesta dello studente, che può iscriversi tramite un servizio di prenotazione on-line, scegliendo tra le disponibilità offerte, nel giorno e orario che meglio gli si confanno. 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 on-line;
- 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 impeditate 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) cartacei, 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 on-line. 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.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

All'interno dei servizi del processo, le fasi che riguardano Cineca sono quelle finali, essendo la registrazione dei crediti un'operazione da fare su Esse3.

Essendo tutte le altre operazioni erogate dall'ufficio, in caso di problematiche derivate dall'aspetto climatico l'ufficio è in grado di riattivare il flusso da remoto che ne consente la gestione e il superamento. Gli esami possono essere infatti erogati da remoto previo assenso della governance e la reintroduzione di un sistema di proctoring sia con persona fisica a sorvegliare l'aula virtuale, sia con programmi acquistabili in collaborazione con il Settore dei Sistemi Informativi, a seconda del perdurare dell'impedimento a fare le prove in presenza.

Dopo l'esperienza del Covid l'ufficio dispone inoltre di un sistema più fluido anche nell'erogazione della didattica, per cui anche i corsi di lingua possono essere completamente erogati da remoto, dal test di posizionamento all'eventuale test di progresso finale a cura del docente.

L'unico aspetto che quindi sarebbe bloccato da un problema sul server del Cineca sarebbe la registrazione dei CFU acquisiti a fine corso. Innanzitutto, la comunità studentesca andrebbe tempestivamente avvisata tramite incontri online, mail ad hoc, avvisi sul sito d'Ateneo sulla situazione. Se fosse possibile registrare manualmente i crediti (in caso di problema non

particolarmente grave) si dovrebbe avvisare del ritardo nella procedura che andrebbe fatta studente per studente richiedendo più tempo. Se non fosse possibile registrare gli esiti nemmeno manualmente sarebbe invece necessario informare che la procedura di registrazione verrà fatta massivamente al termine dell'urgenza. L'ufficio resterebbe comunque in contatto con le segreterie didattiche tramite mail in caso di studenti prossimi alla laurea per confermare gli esiti di eventuali esami di lingua ancora pendenti per permettere il conseguimento del titolo agli studenti coinvolti.

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.

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.

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 Formativo ECM di Ateneo: attività di coordinamento per l'accreditamento ed attività di supervisione del gruppo di lavoro coinvolto;
- Responsabile Amministrativo ECM: 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 ai sensi del REGOLAMENTO PER L'ALTA FORMAZIONE E PER L'ISTITUZIONE DELLA BICOCCA ACADEMY emanato con D.R. Rep. 2951/2023, prot. 0236520/23 del 8 settembre 2023, e la chiusura.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Il cambiamento climatico può rappresentare una questione rilevante per il contesto del processo in tre aree principali:

- in ambito di pianificazione, programmazione e svolgimento delle attività, l'impatto dovuto al cambiamento climatico può causare ritardi, interruzioni e problemi di connettività. Ne sono un esempio blackout, problemi energetici che impediscono il normale svolgimento delle attività pianificate che possono influire sul funzionamento dell'aria condizionata in condizioni di eccessive temperature esterne;
- in ambito di logistica e spostamenti, l'impatto dovuto al cambiamento climatico può causare difficoltà negli spostamenti dei discenti iscritti ai corsi ECM, come ad esempio nel caso di lezioni in presenza che possono essere impeditate da allerta meteo;

- relativamente alla qualità percepita e/o soddisfazione dei partecipanti, l'impatto dovuto al cambiamento climatico, generando ritardi, disservizi o cancellazioni improvvise del calendario formativo, potrebbe fortemente impattare sulla percezione dell'affidabilità dell'ente organizzatore.

Una soluzione, che il processo A5 già contempla, è la promozione di modalità digitali (FAD sincrona ed asincrona) per la formazione.

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:

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'aconto 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 scorimenti. 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'aconto 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 Segreterie online.

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 (aula, 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 iniziato dal vecchio processo dei Master A1 per poi man mano modificarsi nel tempo in un processo che passando dai tirocini professionalizzanti di Psicologia è arrivato ad un processo centralizzato di 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.

Tra i fattori esterni che possono influenzare il processo, oltre a quelli normativi, economici e tecnologici già considerati, viene ora incluso anche il cambiamento climatico. Questo elemento, in coerenza con l'addendum 2024 della norma ISO 9001:2015, può influenzare direttamente e indirettamente:

- La definizione delle politiche universitarie in materia di sostenibilità e responsabilità sociale.
- Le scelte degli enti e delle aziende ospitanti, che sempre più orientano le proprie attività in coerenza con principi ESG e Agenda 2030.
- Le opportunità di stage e tirocinio in settori collegati alla transizione ecologica e alle competenze green.

Di seguito la descrizione delle attività formative supportate:

L'Ufficio Stage e 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 ad esclusione dei corsi di laurea di Medicina**

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 pratici Valutativi per la professione di Psicologo (TPV)**

Il Servizio Stage di Ateneo supporta e svolge il ruolo di ente promotore per i tirocini professionalizzanti valutativi per l'abilitazione alla 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, infatti, dall'a.a. 2023/2024 sono stati attivati per la prima volta i corsi abilitanti alla professione di Psicologo e il relativo tirocinio.

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), D.M. n. 654 del 5 luglio 2022 per la laurea in Psicologia, disciplinano le modalità di svolgimento del TPV e della PPV, D.M. n. 567 del 20 giugno del 2022 (Specifiche disposizioni transitorie per l'abilitazione all'esercizio della professione di psicologo)

Il processo si compone di 4 fasi principali:

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

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Tutto il processo è dematerializzato e gestito informaticamente tramite il gestionale Segreterie online che offre una parte di backoffice per l'ufficio e una parte web per tutti gli altri attori coinvolti. Non è necessario stampare alcun documento, contribuendo così a ridurre l'impatto ambientale e a sensibilizzare tutti gli attori sul tema della sostenibilità e del cambiamento climatico.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO – BICOCCA



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.

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.

Contesto A8

Il processo relativo ai servizi di orientamento rientra nelle attività istituzionali di Ateneo che permettono di mostrare allo studente e alle 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.

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 extracurriculari: 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.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

- **Azioni previste dall'ufficio UJP in virtù del cambiamento climatico** come fattore esterno rilevante, in conformità a quanto previsto dall'emendamento delle norme ISO in vigore: durante gli eventi in presenza, (OL, OLA, e Career Day) il registro delle presenze cartaceo è già stato sostituito dal monitoraggio delle presenze tramite apposita piattaforma online. Anche le customer cartacee sono state sostituite da tempo da questionari online.

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 predispone 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.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

- **Azioni previste dall’ufficio SOS in virtù del cambiamento climatico come fattore esterno rilevante,** in conformità a quanto previsto dall’emendamento delle norme ISO in vigore.

Per gli eventi di accoglienza studenti è stato predisposto un qr-code da scansionare all’ingresso, che consente di registrarsi all’evento e ricevere attestato di partecipazione direttamente via mail. Sono state inoltre eliminate le guide cartacee implementando con nuovi contenuti l’apposita sezione del sito “[Bicocca Orienta](#)”.

Si predisporranno in futuro gadget in materiali riciclati e/o biodegradabili, da distribuire agli studenti in occasione delle fiere e delle iniziative di orientamento.

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

Di seguito la descrizione delle attività supportate:

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

- l'accesso agli studi universitari 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.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Si riassume di seguito l'elenco dei possibili fattori di impatto sulle persone, le strutture e le attività; a livello di azioni da opporre, possiamo indicare, lo spostamento temporale delle attività, accompagnato da un tempestivo e regolare flusso di comunicazioni tra tutti i soggetti interessati, relativamente all'evolversi della situazione:

- Trasporti attrezzati possono essere sospesi o ritardati per allagamenti, vento, gelo e neve, interruzione linee per caduta alberi;
- Difficoltà di accompagnamento (operatori non possono raggiungere le sedi) o adesioni ridotte del personale a causa di disagi esterni dovuti a condizioni climatiche estreme (allagamenti, caldo estremo...), con possibili ricadute su tutti i servizi dello spazio (rinvii, annullamenti...imprevisti);
- Allagamenti di edifici (come U6) che impediscono l'accesso ai servizi in presenza;
- Barriere temporanee come vialetti bloccati, scivolosi o inagibili;
- Necessità di spostare le attività al remoto, ma non tutti gli studenti hanno accesso (es. strumenti, connettività).

- Operatori, “lettori” o staff non disponibili per maltempo; lezioni e affiancamenti sospesi o rinviati, appelli d'esame saltati o posticipati, con possibili disagi per l'organizzazione settimanale del personale e degli utenti;
- Emergenze legate all'ondata di calore (colpi di calore, aria condizionata non funzionante), con possibile aumento di necessità di servizi infermieristici.

A10 - Supporto alla realizzazione di servizi trasversali dell'Area della Didattica 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. 30 comma 7 e art. 38 comma 3, 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 della produzione dei Diplomi 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. I Diplomi vengono consegnati allo sportello o durante le ceremonie di proclamazione organizzate dai corsi di laurea.

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 ceremonie 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 ceremonie di Laurea, sia l'attività di consegna delle pergamene allo sportello e 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 ceremonie di consegna delle pergamene per i seguenti corsi di studio:

- Tutte le lauree triennali dell'Ateneo;
- Lauree Magistrali in Scienze e tecnologie geologiche, Scienze e tecnologie chimiche, Scienze e Tecnologie per l'Ambiente e il Territorio, Marine Science, Materials Science, Artificial Intelligence for Science and Technology, Diritto delle organizzazioni pubbliche e private, Biotecnologie mediche.
- Lauree magistrali a ciclo unico in Medicina e chirurgia, Medicine and Surgery, Odontoiatria e protesi dentaria, Giurisprudenza.
- Tutti i Master, tranne due.

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.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Non si rilevano impatti derivanti dal cambiamento climatico sulle attività del processo.

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.

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. Per rendere più efficace la modalità di disseminazione delle azioni per l’Internazionalizzazione si è dato vita anche al Progetto Bicocca University Angels con funzioni di tutoraggio e facilitazione della comunicazione a favore degli studenti e di affiancamento dei Coordinatori rendendo quanto più diretto e chiaro il valore di un progetto della mobilità internazionale. I Bicocca University Angels sono un team di studenti che hanno già vissuto un’esperienza Erasmus durante il loro percorso di studi e guidati dal gruppo di lavoro offrono la loro competenza a favore degli altri studenti.

Di seguito la descrizione delle attività supportate:

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

Rettorale n. 0010332/15 del 3 marzo 2015 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana – Serie Generale n. 67 del 21 marzo 2015).

Al fine di sviluppare quanto previsto dal suo Statuto l’Università di Milano - Bicocca ha 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 setteennio 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 Universitaly 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 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, lo Marketing and International Recruitment Office e l’Ufficio Certificazioni Digitali e Supporto ai Progetti di Innovazione Didattica.

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 direttive: 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 MOBILITÀ 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 precondizione 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 Rettoriale 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 dell’Internazionalizzazione 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 Prorettore 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' Ufficio Erasmus ex-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) l'Ufficio Erasmus ex-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, l'Ufficio Erasmus ex-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. L'Ufficio Erasmus ex-UMI assegna le destinazioni agli idonei inserendole nel gestionale di Ateneo. Gli studenti in graduatoria confermano le date di partenza inserendole nel gestionale Segreterie Online. L'Ufficio Erasmus ex-UMI predisponde 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 Prorettore all'Internazionalizzazione e con le disponibilità dell'Aula Magna di Ateneo, l'Ufficio

Erasmus ex-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 l'Ufficio Erasmus ex-UMI pubblica la graduatoria generale.

Contestualmente alla pubblicazione e alle selezioni Erasmus ai fini di studio l'Ufficio Erasmus ex-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 l'Ufficio Erasmus ex-UMI procede alla nomina degli studenti Erasmus Studio presso gli Atenei esteri entro le tempistiche fissate da ciascuna destinazione estera. e 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 dall'Ufficio Erasmus ex-UMI. Dopo l'approvazione del LA gli studenti possono stabilire la data della partenza. Dopo aver acquisito la data di partenza, l'Ufficio Erasmus ex-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 l'Ufficio Erasmus ex-UMI predispone le pratiche della firma dell'Accordo Finanziario con l'Agenzia Nazionale MUR-Indire/Erasmus.

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. L’Ufficio Erasmus ex-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, l’Ufficio Erasmus ex-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 l’Ufficio Erasmus ex-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 metà 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 invitati a sostenere un test di verifica della lingua OLS. Se il documento prodotto è conforme, l’Ufficio Erasmus ex-UMI procede al conguaglio della borsa. L’Ufficio Erasmus ex-UMI verifica la documentazione ed avvia la procedura per il riconoscimento dei crediti nella carriera di ogni studente. L’Ufficio Erasmus ex-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 l’Ufficio Erasmus ex-UMI inserisce nella piattaforma europea di rendicontazione “Beneficiary Module” 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 l’Ufficio Erasmus ex-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. L'Ufficio Erasmus ex-UMI è altresì sottoposto ad un audit UE nel corso di ogni setteennio.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Il cambiamento climatico come fattore esterno nelle attività del processo A11 comporta delle implicazioni che possono avere impatti diretti ed indiretti sul processo stesso e ricadute organizzative sulle parti interessate.

A livello generale, eventuali eventi climatici estremi che si verificassero nei Paesi e/o negli Atenei di destinazione degli studenti outgoing nel corso della loro mobilità potrebbero creare esigenze particolari da parte degli stessi partecipanti alla mobilità. Le ricadute potrebbero infatti coinvolgere l'utilizzo dei mezzi di trasporto, eventuali ritardi nel giungere a destinazione o nella conclusione della mobilità, difficoltà o impossibilità nel frequentare le lezioni. Tali eventualità rispettano il rischio A11-R7, Rischio - riduzione delle candidature a fronte di condizioni ed eventi di natura geopolitica, che prevede già un'azione specifica volta a mitigare il rischio stesso, ovvero le nuove forme di mobilità blended introdotte dalla UE che permettono agli studenti di svolgere le esperienze internazionali garantendo la sicurezza dei partecipanti da un lato e preservando il buon esito dell'esperienza didattica dall'altro.

A livello del processo A11 in modo specifico il cambiamento climatico può avere ricadute sul funzionamento di macchine e server del provider Cineca che ha in carico l'applicativo Esse3, che funge da gestionale delle carriere studentesche e delle mobilità internazionali, come già accaduto in passato, con conseguenti ritardi e interruzioni del servizio. Tale eventualità può rientrare nel Rischio A11-R2 Rischio - errore materiale per caricamento manuale dati in banca dati Esse3 e in altre banche dati esterne. L'azione di mitigazione del Rischio consiste nel programmare attentamente le fasi di utilizzo del gestionale in modo da evitare di giungere a ridosso delle scadenze. Le riflessioni sul cambiamento climatico hanno portato Enti ed Istituzioni, a livello locale ed europeo, a proporsi proattivamente nel cercare di mitigare o ridurre le cause scatenanti il cambiamento. A tale proposito la Commissione Europea per l'Erasmus ha introdotto il bonus green, un contributo economico erogato ai partecipanti alle mobilità Erasmus che utilizzino mezzi relativamente poco inquinanti per effettuare i tragitti all'estero (treno, car sharing etc).

B1-Consulenza per la definizione delle attività e delle procedure per implementare, certificare e mantenere il Sistema di Gestione di Qualità di Ateneo e 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 rivalutazione 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; 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. il supporto al Presidio della Qualità.

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

Fase “valutazione SGQ”

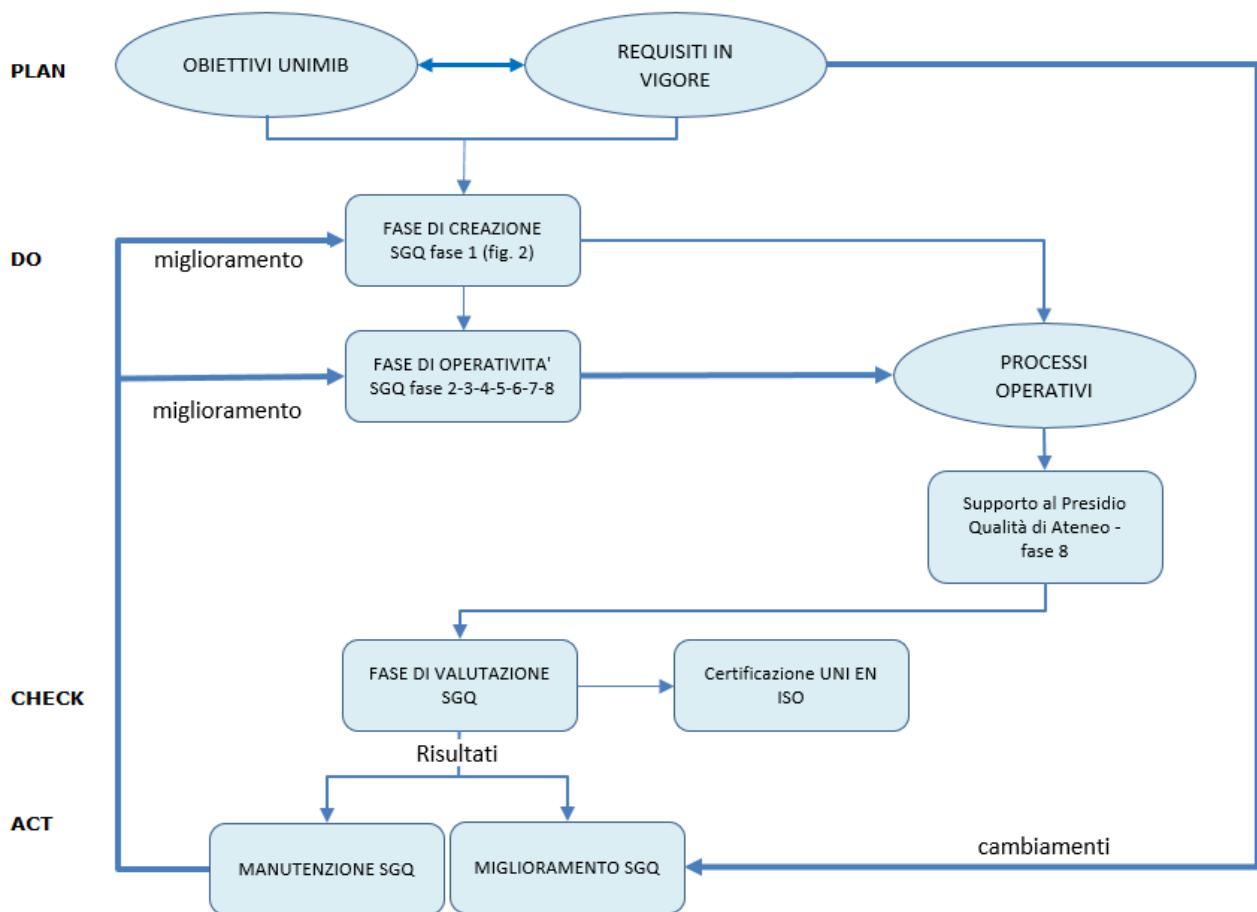
È la fase nella quale sono pianificati e attuati i processi di monitoraggio, valutazione, misurazione, analisi e miglioramento (valutazione soddisfazione del cliente/parti interessate, audit interni, definizione degli indicatori, tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi e analisi dei dati). La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

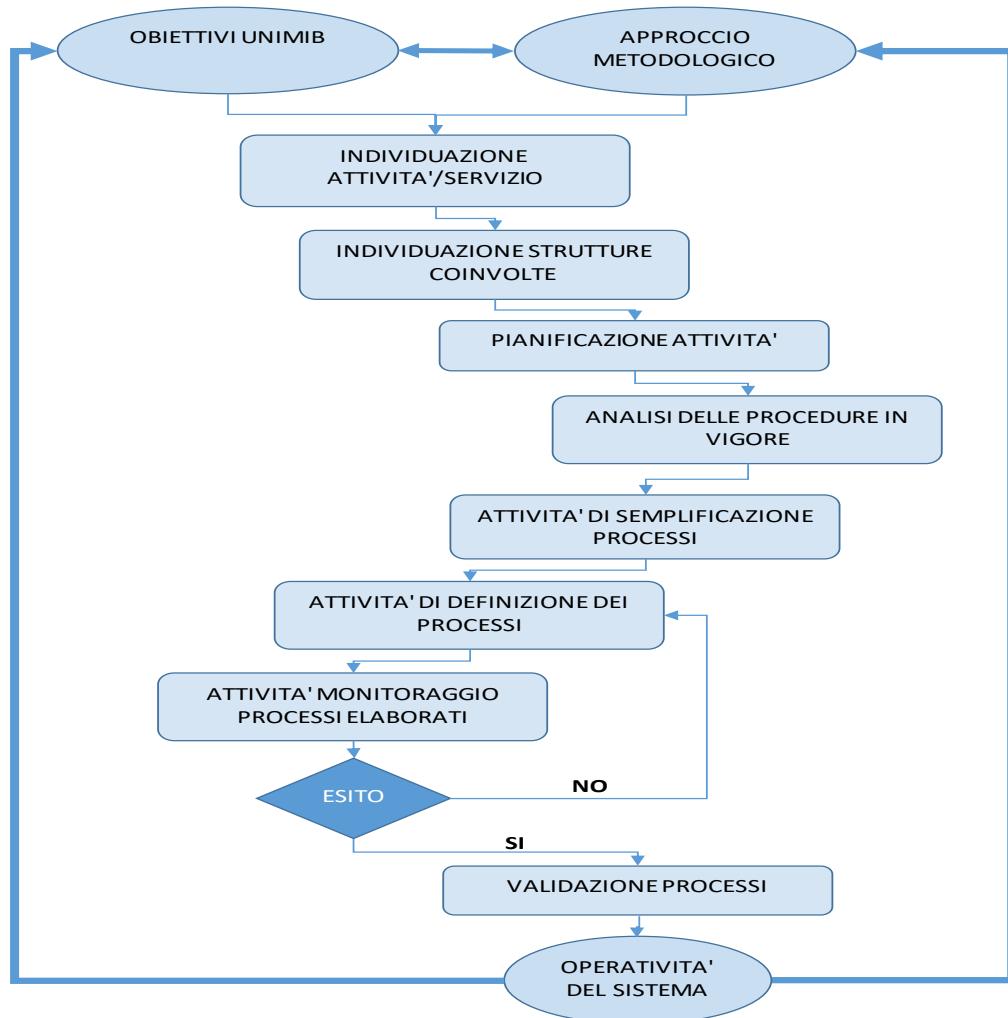
I risultati di queste valutazioni permettono di dimostrare la conformità dei processi/servizi e del SGQ, svolgere azioni per risolvere situazioni non conformi o intraprendere azioni correttive e/o preventive per il miglioramento del processo/servizio che deve essere funzionale al miglioramento sia del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



ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Rispetto al considerare l'impatto del cambiamento climatico come fattore esterno del contesto all'interno delle attività del processo, ACQ ha condotto una disamina finalizzata a far emergere le possibili criticità che possono impattare su persone/strutture/attività e i conseguenti effetti sulla routine organizzativa.

Per tale ragione, ACQ ha già implementato la modalità alternativa alla presenza per tutte le attività collegate all'Ufficio (sedute del PQA, audit interni e incontri interni all'Ufficio stesso) prevedendo collegamenti da remoto che possano essere attivati in qualsiasi momento si dovesse presentare, ad

esempio, l'impossibilità materiale di accedere all'Ateneo, sia da parte del personale dell'ufficio che di tutti gli attori coinvolti nei processi.

Inoltre, grazie alla avanzata e pressoché totale dematerializzazione di tutta la documentazione agli atti presso ACQ, non sussiste il rischio di danneggiamenti a carico di archivi cartacei, etc.

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 Personale e Organizzazione ad 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 il D.P.R. 9 maggio 1994, n. 487 così come modificato significativamente dal D.P.R. 16.06.2023 n.82 e il D.Lgs 30 marzo 2001, n. 165) è molto specifica e dettagliata e in continua evoluzione normativa e non consente alle pubbliche amministrazioni molti margini di discrezionalità sull’iter procedurale da seguire per l’assunzione di personale.

Invece caratteristiche, competenze e conoscenze necessarie sono espressione dell’autonomia gestionale ed 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 conseguenziali fasi procedurali che hanno portato al Decreto Rettoriale 1155/2025 del 31.03.2025 con il quale è stato emanato il “Regolamento per la selezione a tempo indeterminato e determinato del personale tecnico amministrativo” con il quale vengono unificati i due processi di selezione.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Come richiesto a seguito dell’entrata in vigore dell’addendum alla ISO 9001:2015 relativo al “*Climate Change*”, e altresì raccomandato dall’Auditor esterno nel corso della sua visita che ha avuto luogo nel 2024, è stata condotta una disamina di come il cambiamento climatico possa influire sulle attività/strutture/persone del Processo, causando difficoltà, ritardi e disservizi a livello della normale routine organizzativa. Preso atto che le procedure previste dal flusso dipendono essenzialmente dalla piattaforma informatica messa a disposizione dal Consorzio Cineca, ci si è posti il problema di come eventuali eventi di origine climatica (allagamenti, quale esempio tipico) possano impattare sui server e le altre strutture del Cineca stesso, con ripercussioni sul flusso di processo e sull’ Utenza finale.

Pur permanendo tale possibilità, è da escludersi ogni perdita di dati e/o informazioni, viste le procedure di sicurezza/salvataggio/recupero costantemente applicate dal Consorzio. Parimenti, un’interruzione del servizio nell’imminente chiusura dei termini per la presentazione della domanda di concorso non escluderebbe comunque le/gli interessate/i dall’inoltrare regolarmente la propria candidatura, in quanto il termine stesso sarebbe soggetto ad una dilazione temporale proprio per consentire a ognuna/o di completare l’iter di presentazione.

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

Contesto B3

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 alle entità della ricerca.

Nel 2021, l'Ufficio Sistemi Integrati per la Ricerca (SIR) ha ottenuto la certificazione ISO 9001 per il Processo di “Validazione del dato bibliografico e bibliometrico dei prodotti della ricerca dell'UNIMIB all'interno del Repository Istituzionale IRIS-BOA”.

La realizzazione di tale Processo 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 ricca documentazione tecnica a supporto della procedura di validazione e di guide per l'utenza.

La certificazione del processo di validazione dei record bibliografici e bibliometrici in BOA assicura alta qualità e standardizzazione delle procedure di gestione delle informazioni di ricerca. Questo impegno verso il miglioramento continuo prevede obiettivi chiari e monitoraggio costante dei risultati. Dopo due anni di attento monitoraggio, il 6 dicembre 2023, l'Ufficio Sistemi Integrati per la Ricerca (SIR) ha ottenuto il rinnovo della certificazione di qualità, garantendo la costante affidabilità del servizio per gli utenti.

A partire dal 2024, a seguito dell'entrata in vigore dell'amendment relativo al “climate change”, l'Ufficio SIR ha redatto un documento di analisi dettagliato finalizzato a valutare l'impatto del cambiamento climatico sul Processo B3.

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.

L'attività di validazione è gestita da un team di persone dell'ufficio SIR dedicate, altamente specializzate con competenze biblioteconomiche, definite “validatori”.

Di seguito la descrizione delle attività supportate:

BOA, oltre a raccogliere e conservare la produzione scientifica del nostro Ateneo, è anche 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 afferenti all'Università Milano-Bicocca è obbligatorio.

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

I prodotti scientifici 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.

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

Ogni prodotto inserito in BOA è soggetto a 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 online) nazionali e internazionali di biblioteche e il web.

Il "Manuale per il validatore" garantisce la standardizzazione del processo di validazione, riducendo la discrezionalità e migliorando i tempi di presa in carico dei record e la risoluzione delle problematiche segnalate tramite il servizio di ticketing dell'Ateneo. Il processo prevede il monitoraggio sistematico di indicatori di performance e della soddisfazione degli utenti, con analisi annuale e rendicontazione in un rapporto di Customer Satisfaction a supporto delle azioni di miglioramento continuo. Inoltre, SIR ha creato una guida online (Tutorial) aggiornata costantemente per supportare gli utenti nella gestione delle pubblicazioni scientifiche in IRIS-BOA.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

Da diversi anni, l'Università di Milano-Bicocca si dedica con attenzione ai temi della sostenibilità ambientale, economica e sociale, combinando formazione, inclusione, gestione responsabile delle risorse e lotta agli sprechi.

Attraverso il progetto Bicocca Sostenibile, l'Ateneo ha integrato i principi della responsabilità sociale nel suo impegno per la sostenibilità, con particolare attenzione all'inclusione dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 nella progettazione e realizzazione di iniziative multidisciplinari nei settori della ricerca, della didattica e della terza missione.

Nel 2024, il nostro Ateneo ha pubblicato la terza edizione del Report di Sostenibilità. In questo documento particolare attenzione viene rivolta al cambiamento climatico, affrontato attraverso obiettivi chiari, misurabili e verificabili nel tempo, quali: gestione delle emissioni e miglioramento dell'efficienza energetica, rigenerazione urbana e sviluppo di infrastrutture verdi, soluzioni quotidiane per ridurre rifiuti e plastica, promozione dell'educazione, ricerca partecipata e diffusione della cultura della sostenibilità. Un fattore cruciale per la divulgazione di questa conoscenza è la produzione scientifica: all'interno del nostro repository di Ateneo IRIS-BOA sono censite ben 1150 pubblicazioni relative allo studio della sostenibilità.

Il nostro Processo B3, certificato ISO 9001:2015 e denominato “Validazione del dato bibliografico e bibliometrico in IRIS-BOA”, si inserisce in un contesto in cui il cambiamento climatico assume un ruolo crescente.

In particolare, il nostro processo dipende da servizi web forniti da Cineca, che gestisce infrastrutture ICT (data-center, connettività, fornitura elettrica) potenzialmente esposti a eventi climatici estremi. Un'interruzione prolungata dei server che ospitano i dati IRIS-BOA (ad esempio, a causa di ondate di calore o alluvioni) può compromettere la disponibilità del servizio e porre a rischio l'integrità dei dati. Tuttavia, Cineca opera attraverso infrastrutture tecnologiche avanzate e certificate, in grado di garantire un'elevata affidabilità operativa.

Le misure chiave adottate da Cineca, documentate nei relativi contratti di servizio, includono:

- Business Continuity ovvero la capacità di garantire la continuità dei servizi essenziali anche in condizioni avverse. Fra le misure attuate si evidenziano:

- Sicurezza fisica e tecnologica che comprende sistemi antincendio, anti allagamento, anti intrusione, controllo degli accessi, monitoraggio 24/7 degli ambienti.

- Continuità energetica assicurata tramite gruppi di continuità (UPS), capaci di intervenire in modo immediato in caso di interruzione della rete elettrica e generatori di backup, in grado di sopperire all'intero fabbisogno energetico dei data center.

- Disaster Recovery ovvero un insieme di misure e procedure in grado di ripristinare i sistemi informatici in caso di eventi gravi che ne compromettano il funzionamento. Gli indicatori di riferimento sono:

- RPO (Recovery Point Objective): massima perdita di dati accettabile misurata in tempo.

Nel nostro caso fino a 8 ore.

- RTO (Recovery Time Objective): tempo massimo di inattività tollerabile prima del ripristino del servizio. Nel nostro contesto fino a 72 ore.

Le azioni principali implementate da Cineca nell'ambito del Disaster Recovery sono:

- Duplicazione geografica dei dati: i dati vengono replicati tra due siti (Bologna e Roma), assicurando ridondanza e resilienza.
- Test periodici di ripristino: esercitazioni regolari del piano di Disaster Recovery per verificare l'efficacia dei processi nei confronti degli RPO e RTO definiti.

Si evidenzia inoltre che il fornitore Cineca ha conseguito numerose certificazioni tra le più rilevanti per garantire la qualità, la sicurezza e l'efficienza dei servizi erogati:

- ISO 22301:2019 – Sistema di gestione della continuità operativa
- ISO/IEC 27001:2022 – Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni
- ISO/IEC 20000-1:2018 – Sistema di gestione dei servizi (ITSM)
- ANSI/TIA 942-B-2017 (Livello 3) – Standard per infrastrutture di telecomunicazione nei Data Center
- ISO 50001:2018 – Sistema di gestione dell'energia
- ISO 9001:2015 – Sistema di gestione per la qualità

In risposta alla crescente consapevolezza sul tema del cambiamento climatico, Cineca ha rafforzato le garanzie operative attraverso l'adozione di infrastrutture distribuite geograficamente e l'aggiornamento dei piani di Disaster Recovery. Per incrementare l'affidabilità e l'efficienza dei servizi offerti agli Atenei, CINECA ha definito nuovi obiettivi di Business Continuity, che comprendono un aggiornamento dei piani di sicurezza. La versione pilota di questo programma sarà completata entro la fine del 2025 e prevede, tra le principali innovazioni, la migrazione in cloud AWS (Amazon Web Services) dei server fisici attualmente localizzati a Bologna e Roma.

Una volta che le nuove procedure saranno pienamente operative, l'Ufficio SIR verrà aggiornato e adeguatamente formato per assicurare un supporto tempestivo agli utenti, in particolare riguardo ai nuovi tempi di ripristino in caso di interruzione del servizio.

Grazie a queste strategie integrate, l'impatto diretto del cambiamento climatico sul Processo B3 può essere considerato marginale poiché le politiche e le misure attualmente messe in atto riducono

significativamente le conseguenze che eventi climatici estremi potrebbero avere sull'erogazione del servizio.

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 Indipendence of young Researchers). La procedura di Audit interno rappresenta un’opportunità per monitorare ed effettuare i controlli richiesti anche dal PIAO, 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.

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.

ADDENDUM CAMBIAMENTO CLIMATICO

L’area della Ricerca e Terza Missione, oltre che recepire le linee guida previste dall’Ateneo stesso, ha anche provveduto ad adottare soluzioni concrete che hanno contribuito a mitigare in maniera sostanziale l’impatto sull’ambiente, riducendo al minimo la documentazione stampata e ha incrementato e standardizzato l’uso di Google Drive, permettendo così lo scambio di documentazione in formato digitale.

A seguire, un elenco di azioni applicate dall’Unità Centrale di Audit:

- ✓ adozione di un servizio di cloud storage (Google Drive) per lavorare in modalità condivisa rispetto alla pratica tradizionale di lavoro su PC individuali, al fine di ridurre il consumo energetico per il trasferimento dei dati e l’archiviazione locale, cioè per contribuire consapevolmente alla riduzione della “carbon footprint” attraverso le seguenti best-practice:
 - *riduzione dei download*: più persone possono accedere alla stessa versione del documento senza doverne scaricare copie multiple sui propri dispositivi
 - *centralizzazione dell’archiviazione*: i servizi cloud ottimizzano l’archiviazione dei dati (perché progettati per essere più efficienti dal punto di vista energetico rispetto a un insieme disperso di hard disk individuali)
 - *collaborazione in tempo reale*: la possibilità di co-editare contemporaneamente lo stesso documento online elimina la necessità di scaricare, modificare e ricaricare versioni diverse
 - minor usura dei dispositivi: meno download e meno file archiviati localmente possono contribuire a prolungare la vita utile dei dispositivi individuali
- ✓ sensibilizzazione rispetto alla necessità di ridurre la documentazione cartacea stampata e adozione dei seguenti accorgimenti:
 - stampare fronte-retro
 - visualizzare sempre l’anteprima di stampa per correggere eventuali errori ed evitare ristampe inutili
 - stampare preferibilmente in bianco e nero
 - impostare la stampante in modalità risparmio energetico
 - per eventuali bullet point, preferire icone vuote piuttosto che piene di inchiostro

- utilizzare carta con un'alta percentuale di contenuto riciclato, certificata FSC, ECF o PEFC (cioè carta che proviene da foreste gestite in modo sostenibile, rispettando criteri ambientali, sociali ed economici); a seguire quelle presenti nell'area UCA nell'anno 2025:



Personale coinvolto nel SGQ in aggiornamento:

1	Agazzi	Cristina	A8 - SOS_A8 - UJP
2	Aksar	Areeba	A9 - B-INCLUSION
3	Amantonico	Matteo	B2 - UFFICIO PROCEDURE CONCORSUALI (UffProCo)
3	Andretto	Alessandro	B3 - SISTEMI INTEGRATI PER LA RICERCA (Ufficio SIR)
4	Apolito	Emilia	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
5	Appiani	Laura	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
6	Argese	Alessandra	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
7	Bacchiesga	Raffaella	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
8	Bagnoli	Damiana	A11- ERASMUS (UMI)
9	Baldassarre	Nicolò	A9 - B-INCLUSION
10	Bardelli	Maria	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
11	Bearzotti	Marta Maria	A7 - STAGE E TIROCINI (USTATI)
12	Belli	Sabrina	Dirigente Area
13	Beretta	Davide	B2 - UFFICIO PROCEDURE CONCORSUALI (UffProCo)
14	Bergamaschi	Silvia	A5 - ECM (MAFORM_BA)
15	Bertino	Melania	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
16	Bianchi	Costanza	A11- ERASMUS (UMI)
17	Biancu	Bonaria	Responsabile B3
18	Bonaldo	Mara	Responsabile A1 e A5
19	Bonecchi	Marina	B3 - SISTEMI INTEGRATI PER LA RICERCA (Ufficio SIR)
20	Bonetti	Mario	D1 - SETTORE MANAGEMENT CONTRATTI E AUDIT (UCA)
21	Botti	Sabrina	A7 - STAGE E TIROCINI (USTATI)
22	Bozzolo	Lisa	A11- ERASMUS (UMI)
23	Bramanti	Rachele	A8 - SOS_A8 - UJP
24	Carioti	Emanuela	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
25	Carulli	Mario	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
26	Casillo	Giuliana	A8 - SOS_A8 - UJP
27	Chiriacò	Marianna	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
28	Coen	Marta	B1 - ASSICURAZIONE DI QUALITA' (ACQ)
29	Cofler	Agnese	Responsabile A11
30	Colombetti	Monica	A8 - SOS_A8 - UJP
31	Colombo	Sara	Responsabile B1

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO – BICOCCA

32	Compiani	Valeria	A7 - STAGE E TIROCINI (USTATI)
33	Cozzi	Daniela	A11- ERASMUS (UMI)
34	Crespi	Laura	Responsabile D1
35	Crotti	Rossana	A11- ERASMUS (UMI)
36	D'Alessandro	Elena	B3 - SISTEMI INTEGRATI PER LA RICERCA (Ufficio SIR)
37	Danese	Alessandra	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
38	De Marchis	Daniela	D1 - SETTORE MANAGEMENT CONTRATTI E AUDIT (UCA)
39	De Rosa	Annamaria	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
40	Di Pietro	Cinzia	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
41	Facchiano	Tiziana	A1 - MASTER(MAFORM_BA)
42	Ferri	Sara	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
43	Fierro	Rosalba	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
44	Fortunato	Emilia	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
45	Franchini	Elena	A9 - B-INCLUSION
46	Fumagalli	Alma	A9 - B-INCLUSION
47	Gabriele	Garavaglia	B1 - ASSICURAZIONE DI QUALITA' (ACQ)
48	Galli	Rossana	A7 - STAGE E TIROCINI (USTATI)
49	Galli	Valentina	D1 - SETTORE MANAGEMENT CONTRATTI E AUDIT (UCA)
50	Gasparri	Lorenza	A8 - SOS_A8 - UJP
51	Giorgione	Federica	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
52	Gorra	Fabrizio	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
53	Gotti	Cristina	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
54	Granatino	Gina	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
55	Graziani	Claudia	B1 - ASSICURAZIONE DI QUALITA' (ACQ)
56	Guaetta	Cristina	A11- ERASMUS (UMI)
57	Guaglianone	Elena	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
58	Iannaccone	Laura	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
59	Iannizzotto	Giuseppe Damiano	A10 - DIPLOMI (SAVE)
60	Invernizzi	Davide	A1 - MASTER(MAFORM_BA)
61	Izzo	Cristina	B2 - UFFICIO PROCEDURE CONCORSUALI (UffProCo)
62	La Pietra	Giancarlo	Responsabile A9
63	Laganà	Francesca	A1 - MASTER(MAFORM_BA)
64	Licchiello	Kerman	Responsabile A3 e A10
65	Locatelli	Emanuela	A11- ERASMUS (UMI)

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO – BICOCCA

66	Locurto	Claudio	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
67	Longo	Leonardo	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
68	Longoni	Dora Maria	Dirigente Area
69	Lorusso	Francesca	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
70	Loukili	Osama	A8 - SOS_A8 - UJP
71	Lozio	Beatrice	A3 - LINGUE (IPC)
72	Manfredi	Matteo	A9 - B-INCLUSION
73	Manzione	Raffaella	A1 - MASTER(MAFORM_BA)
74	Marcuccio	Franca	A10 - DIPLOMI (SAVE)
75	Mauri	Isabella	A8 - SOS_A8 - UJP
76	Mazza	Prospero	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
77	Mazzone	Ornella	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
78	Meneghello	Silvia	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
79	Michelato	Francesca Leonora Anna	A7 - STAGE E TIROCINI (USTATI)
80	Milani	Stefania	Responsabile A7 e A8 - SOS_A8 - UJP
81	Morello	Giovanni	A9 - B-INCLUSION
82	Moroni	Stefano	Dirigente Area
83	Navarra	Letizia	B1 - ASSICURAZIONE DI QUALITA' (ACQ)
84	Nicoletti	Letizia	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
85	Oliveri	Federica	A11- ERASMUS (UMI)
86	Ornaghi	Lisa	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
87	Osmetti	Ada	A1 - MASTER(MAFORM_BA)
88	Panetta	Valeria	A9 - B-INCLUSION
89	Pannella	Maria	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
90	Perego	Stefano	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
91	Perfetti	Silvia	A1 - MASTER(MAFORM_BA)
92	Perfetti	Silvia	A5 - ECM (MAFORM_BA)
93	Perrone	Mara	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
94	Perrone	Mauro	A8 - SOS_A8 - UJP
95	Petrone	Marianna	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
96	Pomicino	Ilaria	A9 - B-INCLUSION
97	Pranteda	Natalino	B2 - UFFICIO PROCEDURE CONCORSUALI (UffProCo)
98	Quadrelli	Sara	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
99	Rainoldi	Simone	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)

100	Re Calegari	Arianna	A7 - STAGE E TIROCINI (USTATI)
101	Rebessi	Elisa	Responsabile B2
102	Rella	Riccardo	A9 - B-INCLUSION
103	Renda	Fabrizia	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
104	Riccardi	Giulia	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
105	Riccio	Andrea	Dirigente Area
106	Rilli	Martina	A9 - B-INCLUSION
107	Rota	Sabrina	B3 - SISTEMI INTEGRATI PER LA RICERCA (Ufficio SIR)
108	Salvi	Marco	D1 - SETTORE MANAGEMENT CONTRATTI E AUDIT (UCA)
109	Serpi	Francesca	A9 - B-INCLUSION
110	Serra	Cipriana	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
111	Sessanta	Giovanni	D1 - SETTORE MANAGEMENT CONTRATTI E AUDIT (UCA)
112	Solfrizzo	Silvia	A8 - SOS_A8 - UJP
113	Spagnoli	Roberta	B3 - SISTEMI INTEGRATI PER LA RICERCA (Ufficio SIR)
114	Torchia	Enrico	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
115	Tortorici	Maddalena	A9 - B-INCLUSION
116	Tozzi	Rossella	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
117	Tranquillo	Concetta	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
118	Trimarchi	Ghetty	A8 - SOS_A8 - UJP
119	Vanoni	Gionata	A6 - SCIENZE - SOCIO-GIURI - PSICOLOGIA - ECOSTAT (A.Di.Ss)
120	Zaliani	Luigi	B3 - SISTEMI INTEGRATI PER LA RICERCA (Ufficio SIR)
121	Zanichelli	Giulia	A9 - B-INCLUSION

Assicuratore di Qualità: Claudia Graziani

Auditor interno: Marta Coen (fino al 13/07/2025), Gabriele Garavaglia, Letizia Navarra (in congedo dal 14/11/2024 e ripresa servizio dal 18/08/2025), Benedetta Solfrizzo (fino al 13/07/2025)