



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Allegato 2

Schema alberatura Mappa dei Processi UniTO - aggiornato al 31.12.2013

Schema alberatura Mappa dei Processi UniTO con numerosità processi - aggiornato al 31.12.2013

I macroprocessi evidenziati in giallo includono i processi primari dell'università relativi a Ricerca e Didattica. Tutti gli altri sono di carattere tecnico-amministrativo.

MISSIONI	PROGRAMMI	MACROPROCESSI	N° processi
1. Ricerca e innovazione	1.1 Ricerca scientifica e tecnologica di base e applicata	1.1.1 Ricerca scientifica e tecnologica di base	1
		1.1.2 Ricerca scientifica e tecnologica applicata	2
		1.1.3 Supporto tecnico all'attività di ricerca	1
		1.1.4 Supporto amministrativo ai progetti di ricerca	3
		1.1.5 Valorizzazione ricerca scientifica	3
		1.1.6 Internazionalizzazione docenti	1
2. Istruzione universitaria	2.1 Sistema universitario e formazione post universitaria	2.1.1 Orientamento in entrata	4
		2.1.2 Attività Didattica	2
		2.1.3 Supporto Didattica in itinere per lauree di I e II livello	7
		2.1.4 Supporto Formazione post-lauream	9
		2.1.5 Orientamento in uscita	3
	2.2 Diritto allo studio nell'istruzione universitaria	2.2.1 Gestione interventi economici a favore degli studenti e altri interventi a favore del diritto allo studio	4
	2.2.2 Internazionalizzazione studenti	1	
3. Tutela della salute	3.1 Assistenza in materia sanitaria	3.1.1 Supporto alla gestione ospedaliera	3
	3.2 Assistenza in materia veterinaria	3.2.1 Supporto alla sanità pubblica veterinaria	1
4. Servizi istituzionali e generali	4.1 Indirizzo politico	4.1.1 Pianificazione, controllo e Statistica	7
	4.2 Servizi e affari generali per le amministrazioni	4.2.1 Contabilità	6
		4.2.2 Affari legali e istituzionali	7
		4.2.3 Comunicazione	4
		4.2.4 Servizi sociali e welfare	5
		4.2.5 Personale	10
		4.2.6 Edilizia	6
		4.2.7 Approvvigionamenti	4
		4.2.8 Servizi generali e logistici	7
		4.2.9 Sistemi informativi	6
4.2.10 Beni museali,archivio storico e biblioteche	7		
4	7	26	114

I processi elencati sono di carattere tecnico-amministrativo, a supporto delle attività dell'organizzazione, ad eccezione dei processi evidenziati in giallo che rappresentano i processi primari dell'università (ricerca di base, ricerca applicata; didattica frontale e didattica in e-learning)

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER
1. Ricerca e innovazione	1.1 Ricerca scientifica e tecnologica di base e applicata	1.1.1 Ricerca scientifica e tecnologica di base	1.1.1.1 Realizzazione attività di ricerca di base (dall'acquisizione dei dati alla documentazione dei risultati della ricerca)	Report sui risultati della ricerca di base	Collettività
		1.1.2 Ricerca scientifica e tecnologica applicata	1.1.2.1 Realizzazione attività di ricerca, ricerca clinica e sperimentazione applicate (dall'acquisizione dei dati alla documentazione dei risultati della ricerca)	Report sui risultati della ricerca applicata	Collettività
			1.1.2.2 Consulenza, analisi e sviluppo sperimentale e prestazioni di laboratorio (dalla richiesta di consulenza/prestazione alla consegna dei risultati)	Consegna risultati della consulenza/prestazione	Enti e imprese
		1.1.3 Supporto tecnico all'attività di ricerca	1.1.3.1 Supporto alla gestione tecnica dei laboratori di ricerca e delle strutture dedicate alla ricerca	Erogazione del servizio	Personale docente
		1.1.4 Supporto amministrativo ai progetti di ricerca	1.1.4.1 Supporto e presentazione progetti di ricerca (dall'individuazione delle opportunità di ricerca alla presentazione dei progetti ed eventuale ammissione al finanziamento)	Presentazione progetti di ricerca ed eventuale ammissione al finanziamento	Personale Docente
			1.1.4.2 Gestione e rendicontazione di progetti di ricerca (dall'ammissione al finanziamento alla rendicontazione tecnica ed economica del progetto)	Rendiconti tecnici ed economici dei progetti di ricerca	Personale Docente; Istituzioni; Enti e imprese
			1.1.4.3 Gestione catalogo dei prodotti della ricerca (dalla pubblicazione del prodotto all'inserimento nel catalogo)	Aggiornamento catalogo della ricerca	Personale docente; Istituzioni
		1.1.5 Valorizzazione ricerca scientifica	1.1.5.1 Gestione brevetti e gestione della proprietà intellettuale (dall'idea brevettuale alla registrazione del brevetto e sua valorizzazione)	Registrazione brevetto e eventuale concessione in licenza	Personale docente
			1.1.5.2 Creazione e Gestione spin-off (dalla richiesta di attivazione al riconoscimento dello Spin-off)	Riconoscimento Spin-off	Personale docente
			1.1.5.3 Sostegno allo sviluppo imprenditoriale: idee di impresa (dalla pubblicazione del bando di concorso per la partecipazione alla competizione start Cup alla pubblicazione della graduatoria delle Business Ideas e dei Business Plan)	Pubblicazione graduatorie Business Ideas e Business Plan	Laureati; Personale docente
		1.1.6 Internazionalizzazione docenti	1.1.6.1 Gestione mobilità internazionale in entrata e in uscita del personale di ricerca e del personale TA (dal primo contatto, creazione e mantenimento del network/partenariato, alla conclusione del periodo di mobilità)	Creazione/mantenimento del network/partenariato di ricerca Personale ricercatore/TA di supporto in mobilità	Personale docente; Personale TA; Unità organizzative
				2.1.1 Orientamento in entrata	2.1.1.1 Diffusione dell'offerta dell'università presso i media/altri strumenti di diffusione (dalla preparazione dei contenuti alla loro diffusione)
2.1.1.2 Gestione orientamento in presenza: punti informativi, <i>front office</i> e <i>open day</i> (dalla organizzazione degli incontri alla loro realizzazione)	Giornate di orientamento organizzate dall'Ateneo e dai Dipartimenti/Scuole; visite all'infopoint				Futuri studenti; Scuole Medie Superiori; Famiglie
2.1.1.3 Gestione orientamento on line (dalla preparazione dei contenuti alla loro messa a disposizione sul portale)	Test di orientamento on line; pubblicazione sul portale di guide e materiale informativo				Futuri studenti; Scuole Medie Superiori; Famiglie
2.1.1.4 Gestione selezioni per i corsi ad accesso programmato di I livello, Ciclo unico e di specializzazione (dalla definizione dei numeri previsti alla pubblicazione delle graduatorie)	Pubblicazione graduatorie corsi ad accesso programmato				Futuri studenti; Studenti post-lauream; Laureati
2.1.2 Attività Didattica	2.1.2.1 Didattica frontale (dalla preparazione all'erogazione di attività di base, caratterizzanti e integrative)			Erogazione lezioni frontali	Studenti I e II livello, Studenti post-lauream
	2.1.2.2 Didattica in e-learning (dalla progettazione dei contenuti all'erogazione via web)			Erogazione lezione in e-learning	Studenti I e II livello, Studenti post-lauream

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER	
2. Istruzione universitaria	2.1 Sistema universitario e formazione post universitaria	2.1.3 Supporto Didattica in itinere per lauree di I e II livello	2.1.3.1 Istituzione, attivazione, modifica e disattivazione dei corsi di I e II livello (dalla ricezione della normativa MIUR all'attivazione del corso)	Attivazione Corsi di I livello, Ciclo unico e II livello (anche congiunti o doppio titolo)	Futuri studenti; Personale docente; Enti e imprese; Studenti I e II livello; Istituzioni	
			2.1.3.2 Gestione Immatricolazioni/iscrizioni corsi (dalla registrazione web alla registrazione dell'evento in ESSE3) inclusa la contribuzione studentesca	Registrazione dell'evento in ESSE3/Bollettini MAV	Studenti I e II livello; Futuri studenti	
			2.1.3.3 Gestione carriere: creazione, passaggi, trasferimenti e abbreviazioni di carriera (da configurazione piano carriera per il carico didattico a registrazione dell'evento nel piano carriera)	Piano carriera registrato Registrazione evento di carriera Rilascio certificazione/titolo	Studenti I e II livello;	
			2.1.3.4 Gestione esami (da iscrizione all'appello d'esame da parte dello studente a verbalizzazione con registrazione in carriera, incluso esame di laurea ed esami per certificazioni informatiche e linguistiche)	Registrazione in carriera dell'esame	Studenti I e II livello; Personale docente	
			2.1.3.5 Organizzazione attività didattica (dalla pianificazione alla pubblicazione di orari e sedi delle lezioni in aula e nei laboratori didattici e informatici; delle date degli appelli per gli esami; delle date di ricevimento studenti)	Pubblicazione orari lezioni, date appelli di esame, orari ricevimento studenti	Studenti I e II livello	
			2.1.3.6 Supporto tecnico e informatico alla gestione dei laboratori didattici e dei laboratori linguistici	Erogazione del servizio	Studenti I e II livello; Personale docente	
			2.1.3.7 Gestione del contenzioso e reclami degli studenti (quando non coinvolgono le vie legali, altrimenti rilevare al punto 4.2.2.3)	Risposta dell'amministrazione	Studenti I e II livello	
		2.1.4 Supporto Formazione post-lauream	2.1.4.1 Istituzione, attivazione, modifica e disattivazione dei corsi di Master, Perfezionamento e aggiornamento professionale, corsi di Specializzazione, corsi di Dottorato di Ricerca (dalla ricezione della normativa MIUR all'attivazione del corso)	2.1.4.1 Istituzione, attivazione, modifica e disattivazione dei corsi di Master, Perfezionamento e aggiornamento professionale, corsi di Specializzazione, corsi di Dottorato di Ricerca (dalla ricezione della normativa MIUR all'attivazione del corso)	Attivazione Corsi di Master e Perfezionamento, Corsi di Specializzazione, Corsi di Dottorato di Ricerca (anche in co-tutela)	Studenti post-lauream; Docenti; Enti e imprese; Istituzioni
				2.1.4.2 Progettazione e gestione di interventi formativi su bandi regionali di Apprendistato di Alta Formazione per Lauree, Master e Dottorati (dalla pubblicazione del Bando della Regione Piemonte all'erogazione dell'intervento formativo)	Attivazione Corsi di Alta Formazione	Studenti post-lauream; Docenti; Enti e imprese; Istituzioni
				2.1.4.3 Gestione Immatricolazioni/iscrizioni corsi (dalla registrazione web alla registrazione dell'evento in ESSE3; per gli specializzandi dalla firma del contratto) inclusa la contribuzione studentesca	Registrazione dell'evento in ESSE3; Firma del contratto per gli specializzandi; Bollettini MAV	Studenti post-lauream
				2.1.4.4 Gestione carriere: creazione, passaggi, trasferimenti e abbreviazioni di carriera (da configurazione piano carriera per il carico didattico a registrazione dell'evento nel piano carriera inclusa gestione rilascio titolo finale, diploma supplement)	Piano carriera registrato Registrazione evento di carriera Rilascio titolo	Studenti post-lauream
				2.1.4.5 Gestione esami (da iscrizione all'appello d'esame da parte dello studente a verbalizzazione con registrazione in carriera)	Registrazione in carriera dell'esame	Studenti post-lauream
				2.1.4.6 Organizzazione attività didattica (dalla pianificazione alla pubblicazione di orari e sedi delle lezioni in aula e nei laboratori didattici e informatici; delle date degli appelli per gli esami; delle date di ricevimento studenti)	Pubblicazione orari lezioni, date appelli di esame, orari ricevimento studenti	Studenti post-lauream
	2.1.4.7 Supporto tecnico e informatico alla gestione dei laboratori didattici e dei laboratori linguistici	Erogazione del servizio		Studenti post-lauream; Personale docente		
	2.1.4.8 Gestione del contenzioso e reclami degli studenti (quando non coinvolgono le vie legali, altrimenti rilevare al punto 4.2.2.2)	Risposta dell'amministrazione		Studenti post-lauream		
	2.1.4.9 Gestione esami di abilitazione (dall'Ordinanza ministeriale al rilascio del titolo di abilitazione)	Rilascio titolo di abilitazione		Laureati; Personale docente		

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER	
		2.1.5 Orientamento in uscita	2.1.5.1 Gestione stage e tirocini curriculari (compresi quelli per accesso all'esame di stato e per l'abilitazione alla professione medica) (dalla richiesta di convenzionamento con enti/aziende alla conclusione del tirocinio/stage)	Conclusione del tirocinio /stage	Studenti I e II livello; Studenti post-lauream;Enti e imprese	
			2.1.5.2 Gestione stage e tirocini extracurriculari (dalla richiesta di convenzionamento con enti/aziende alla conclusione del tirocinio/stage)	Conclusione del tirocinio /stage	Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Laureati; Enti e imprese	
			2.1.5.3 Orientamento al lavoro e Job Placement (dalla richiesta di consulenza per la stesura del CV all'organizzazione di incontri/seminari/career days con aziende e imprenditori)	Consulenze per stesura CV; Incontri tra laureandi/laureati e aziende in ateneo	Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Laureati; Enti e imprese	
	2.2 Diritto allo studio nell'istruzione universitaria	2.2.1 Gestione interventi economici a favore degli studenti e altri interventi a favore del diritto allo studio	2.2.1.1 Gestione borse di studio, prestiti fiduciari, assegnazioni al Consiglio degli Studenti e interventi per studenti disabili	Erogazione borsa/prestito/assegnazione/intervento	Studenti I e II livello; Studenti post lauream; Enti e Imprese; Istituzioni	
			2.2.1.2 Gestione part-time studentesco e contributi stage	Erogazione servizio/contributi	Studenti I e II livello; Laureati; Enti e imprese	
			2.2.1.3 Gestione interventi tutorato, counseling (generale e specialistico) e assistenza studenti stranieri (dalla richiesta dello studente alla conclusione del percorso di assistenza)	Erogazione dell'intervento di tutorato (inclusa l'erogazione dell'assegno), counseling o assistenza	Studenti I e II livello; Studenti post-lauream	
			2.2.1.4 Gestione Servizio Civile Volontario (dalla definizione del bando alla chiusura del rapporto)	Esecuzione servizio civile	Studenti; Laureati; Unità organizzative; Giovani 18-28 anni	
		2.2.2 Internazionalizzazione studenti	2.2.2.1 Gestione mobilità internazionale in entrata e in uscita di studenti e dottorandi (primo contatto, creazione e mantenimento del network/partenariato, pubblicazione del bando alla conclusione del periodo di mobilità)	Conclusione periodo di mobilità di studenti,dottorandi (ed eventuali docenti/TA di accompagnamento)	Studenti I e II livello; Studenti post-lauream, Personale docente; Personale TA	
	3. Tutela della salute	3.1 Assistenza in materia sanitaria	3.1.1 Supporto alla gestione ospedaliera	3.1.1.1 Supporto amministrativo (attività di segreteria per conto degli enti ospedalieri; attività amministrativa relativa all'organizzazione delle guardie e dei turni di reperibilità del personale medico ospedaliero ed universitario; tenuta contabile dei fondi di pertinenza non universitaria)	Erogazione servizio	Personale docente; Istituzioni
				3.1.1.2 Supporto assistenziale (attività assistenziale o di supporto svolta nel rispetto delle declatorie previste dalla normativa e dal CCNL nazionale comparto sanità per ciascun ruolo professionale. Esempio: prenotazione visite, cartelle cliniche)	Erogazione servizio	Collettività
3.1.1.3 Gestione rapporti e convenzioni/protocolli con SSN, SSR e territoriale e Aziende sanitarie (dalla stesura alla gestione)				Gestione rapporti e convenzioni/Protocolli con SSN, SSR e aziende sanitarie	Unità organizzative; Personale docente e TA; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Istituzioni; Organi di governo e controllo	
3.2 Assistenza in materia veterinaria		3.2.1 Supporto alla sanità pubblica veterinaria	3.2.1.1 Attività legate alla tutela degli animali da esperimento (d.lgs. 116/92) e all'uso di MicroOrganismi Geneticamente Modificati (MOGM) (d. lgs. 206/2001) (da aggiornamento normativo a relazione di valutazione annuale)	Relazione di valutazione annuale su tutela animali e MOGM	Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Personale docente; Collettività	

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER
4.1 Indirizzo politico	4.1.1 Pianificazione, controllo e Statistica	4.1.1.1 Gestione del Budget (dalla raccolta delle proposte di budget per CDR all'approvazione del bilancio di previsione e successive variazioni)	Budget triennale e annuale e successivi aggiornamenti	Organi di governo e controllo; Collettività	
		4.1.1.2 Gestione Ciclo della Performance [dalla Pianificazione Strategica (Piano Strategico e Piano triennale L. 43/2005), al Piano della Performance, alla misurazione e valutazione della Performance]	Piano Strategico e Programma triennale L. 43/05 Piano della performance D.Lgs. 150/2009 Rapporti/Relazione sulla performance di Ateneo	Organi di governo e controllo; Collettività	
		4.1.1.3 Reporting ,elaborazione dati statistici e trasmissione a banche dati nazionali (dalla richiesta da parte di OOGG e DG / scadenza del MIUR a rilascio report / invio a banche dati nazionali) inclusa la gestione funzionale degli strumenti di Business Intelligence (DWH, cruscotto KPI, Budget, dalla progettazione del modello dati al rilascio delle utenze per l'accesso)	Rilascio utenze per strumenti BI Report statistico, spedizione dati a banche dati	Organi di governo e controllo; Unità organizzative; MIUR	
		4.1.1.4 Gestione ciclo della Qualità (Didattica, Ricerca e Servizi)	Carte dei Servizi, Standard di Qualità, Report e rapporti di valutazione; Accreditemento corsi di studio e sedi di formazione;	Organi di governo e controllo; Collettività	
		4.1.1.5 Gestione Audit regolarità tecnica, amministrativa e contabile (dalla prescrizioni regolamentari all'esecuzione dell'audit e scrittura rapporto/relazione)	Rapporti/Relazioni di audit	Unità organizzative; Organi di governo e controllo	
		4.1.1.6 Gestione Programma della trasparenza (D.Lgs. 150/2009) e anticorruzione (L.190/2012) (dall'analisi degli adempimenti e delle esigenze in tema di trasparenza alla definizione e gestione del programma della trasparenza e del piano anticorruzione)	Programma della trasparenza D.lgs. 150/2009 Aggiornamento sezione "Amministrazione Trasparente" del portale unito.it Piano anticorruzione	Organi di governo e controllo; Collettività	
		4.1.1.7 Disegno e revisione della struttura organizzativa generale (dall'analisi all'emanazione del provvedimento di organizzazione)	Provvedimenti organizzativi	Organi di governo e controllo; Unità organizzative	
	4.2.1 Contabilità	4.2.1.1 Gestione architettura del sistema contabile (da aggiornamento normativo o delibera OOGG a configurazione sistema contabile)	Aggiornamento piano dei conti, centri di responsabilità/costo, progetti, FOB, etc.	Organi di governo e controllo; unità organizzative	
		4.2.1.2 Gestione flussi di cassa di Ateneo (programmazione della liquidità e relativa gestione)	Gestione flussi di cassa	Organi di governo e controllo; Unità organizzative	
		4.2.1.3 Adempimenti fiscali (iva, personale e patrimonio, tares, IMU, tassa occupazione suolo, etc.) (da aggiornamento normativo a impegno di budget)	Registri fiscali e dichiarazioni annuali/Certificati-dichiarazioni fiscali/Impegno di budget	Organi di governo e controllo; Istituzioni; Personale TA; Personale Docente	
		4.2.1.4 Gestione registrazioni contabili (dalla registrazione della fattura attiva/passiva all'incasso/pagamento)	Registrazioni contabili (Finanziaria/Economica/Analitica); Ordinativo di incasso/pagamento;	Unità organizzative; Enti e imprese	
		4.2.1.5 Reportistica contabilità analitica (monitoraggio e reportistica)	Report COAN	Organi di governo e controllo	
		4.2.1.6 Gestione operazioni di chiusura e bilancio consuntivo (dalla chiusura delle operazioni contabili all'approvazione del bilancio consuntivo)	Bilancio consuntivo; Stato Patrimoniale/Conto Economico;	Organi di governo e controllo; Unità organizzative	

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER
		4.2.2 Affari legali e istituzionali	4.2.2.1 Predisposizione/revisione atti normativi generali dell'ateneo (Statuto, regolamenti etc...) (gestione e archiviazione)	Atto normativo generale	Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.2.2 Gestione contenziosi (dall'insorgere dell'evento alla chiusura della pratica)	Sentenza Decreto	Personale TA; Personale docente; Organi di governo e controllo
			4.2.2.3 Gestione partecipazioni, convenzioni, accordi quadro o di programma nazionali con altre università, enti, fondazioni, Regioni, MIUR, etc. (dalla stipula alla gestione)	stipula convenzione/accordo quadro/di programma	Enti e imprese; Organi di governo e controllo; Unità organizzative; Istituzioni
			4.2.2.4 Gestione nomine organi di Governo e di Controllo (da scadenza statuto/regolamenti a provvedimento di nomina, comprese le elezioni)	Provvedimenti di nomina organi di governo e controllo	Organi di governo e controllo
			4.2.2.5 Supporto organi di Governo e di Controllo (convocazioni, verbalizzazioni e supporto elaborazione atti, segreteria) (dalla convocazione alla redazione di delibere e atti)	Delibere e Atti Organi di governo e controllo	Organi di governo e controllo
			4.2.2.6 Gestione della costituzione/regolamentazione e nomina dei responsabili delle strutture scientifiche e di servizio	Costituzione e nomina dei responsabili delle strutture scientifiche e di servizio	Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.2.7 Gestione Organi collegiali delle strutture decentrate, redazione e gestione delle deliberazioni e atti	Delibere e Atti Organi	Personale docente e TA; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream
	4.2.3 Comunicazione		4.2.3.1 Promozione, gestione e organizzazione eventi (inaugurazione A.A, lauree HC, eventi, etc.) (dalla richiesta all'organizzazione dell'evento)	Organizzazione evento	Collettività
			4.2.3.2 Produzione di contenuti multimediali per il web per la promozione e l'immagine dell'Ateneo (dalla richiesta alla produzione dei contenuti)	Produzione contenuti multimediali per Internet/Intranet per promozione e immagine (web radio/web tv)	Collettività
			4.2.3.3 Produzione di contenuti per TV (trad.), Radio (trad.), Newsletter e Stampa per la promozione e l'immagine dell'Ateneo (dalla richiesta alla produzione dei contenuti)	Produzione contenuti per TV (trad.)/Radio (trad.)/newsletter/Stampa per promozione e immagine	Collettività
			4.2.3.4 Gestione relazioni con il pubblico (Servizio Infopoint)	Rilascio informazioni ad utenti esterni	Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Enti e imprese; Istituzioni
	4.2.4 Servizi sociali e welfare		4.2.4.1 Sorveglianza Sanitaria e Medica (da aggiornamento normativo/ingressi in ruolo del personale/ingresso studenti a giudizio idoneità lavorativa con aggiornamento cartella sanitaria)	Cartella sanitaria personale/documento sanitario	Personale TA; Personale docente; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream
			4.2.4.2 Gestione asili nido e centro estivo per i figli di dipendenti	Erogazione del servizio	Personale TA; Personale docente
			4.2.4.3 Gestione convenzioni e servizi per il personale (servizi bancari, trasporti, prestiti e mutui, buoni pasto, attività ricreative) (dalla richiesta all'erogazione del servizio)	Stipula convenzione/erogazione del servizio/attività	Personale TA; Personale docente
			4.2.4.4 Gestione servizi per personale diversamente abili (dalla richiesta all'erogazione del servizio)	Erogazione del servizio	Personale TA; Personale docente; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream
			4.2.4.5 Supporto al Comitato Unico di Garanzia	Elaborazione proposte/pareri	CUG

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER
4. Servizi istituzionali e generali		4.2.5 Personale	4.2.5.1 Programmazione triennale e annuale dell'organico di Ateneo (dalla raccolta delle esigenze, alla definizione dell'organico agli adempimenti ministeriali)	Piano organico di Ateneo e aggiornamento banca dati Proper	Organi di governo e controllo; Istituzioni; Unità organizzative
			4.2.5.2 Gestione reclutamento personale docente/ricercatore/CEL/TA a tempo indeterminato e determinato (dalla delibera degli OOGG alla firma del contratto)	Contratto di assunzione (eventuale Inserimento nel quadro convenzionale con il SSN)	Personale docente; Personale TA; CEL; Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.5.3 Gestione incarichi di lavoro autonomo (dalla selezione alla stipula ivi compresi adempimenti verso la Corte dei Conti)	Contratto lavoro autonomo e invio a Corte dei Conti	Organi di governo e controllo; Unità organizzative; Lavoratori autonomi
			4.2.5.4 Gestione Assegni di ricerca (dalla selezione alla cessazione del rapporto)	Contratto di lavoro assegnista di ricerca	Unità organizzative; Assegnisti; Laureati;
			4.2.2.5 Gestione rapporto medici in formazione specialistica	Coordinamento, controllo, indirizzo, pareri, applicazioni aspetti giuridici e economici, elaborazione regolamenti	Studenti post-lauream; Unità organizzative; Enti e imprese
			4.2.5.6 Gestione carriera del personale [da inquadramento, progressioni, modifiche (es. richieste congedo, aspettative, opzione tempo pieno/tempo definito) a mobilità interna/esterna, cessazione], incluso gestione assenze/prerenze TA, autorizzazione incarichi retribuiti interni/esterni (affidamenti/supplenze) per doc/ric, conferimento incarichi per TA e tecnologi della ricerca, gestione procedimenti disciplinari	Aggiornamento carriera/autorizzazione rettorale/provvedimento di incarico/provvedimento disciplinare	Personale docente
			4.2.5.7 Pianificazione, organizzazione ed erogazione della Formazione al personale TA, ECM e FCP (dall'analisi del fabbisogno formativo alla realizzazione del percorso formativo)	Corso di formazione/Crediti ECM/Crediti	Unità organizzative; Personale TA; Personale docente; Personale sanitario; Collettività
			4.2.5.8 Gestione retribuzioni dipendenti (incluso SSN): fondamentali e accessorie dipendenti, compensi e retribuzioni a personale esterno/interno, rendicontazione economica e giuridica del costo del personale e del costo del lavoro (Dalia e conto annuale), adempimenti assicurativi e previdenziali	Cedolino stipendiale (inclusi incarichi, indennità, premi); cedolino compenso; Rendiconto Dalia; Conto annuale del personale certificato (incluso rendiconto attività assistenziale e dei medici in formazione specialistica)	Organi di governo e controllo; Istituzioni; Personale TA; Personale docente; Collaboratori esterni;
			4.2.5.9 Supporto alla gestione delle relazioni sindacali (inclusa elaborazione e supporto alla negoziazione contratto integrativo (analisi, studio e progettazione cci)	Contratto collettivo integrativo per il personale TA	Organi di governo e controllo; Personale TA
			4.2.5.10 Gestione della valutazione del personale tecnico-amministrativo e gestione sistema incentivante	Scheda valutazione individuale e assegnazione premio	Unità organizzative; Personale TA; Organi di governo e controllo
	4.2 Servizi e affari generali per le amministrazioni	4.2.6 Edilizia	4.2.6.1 Programmazione triennale e annuale interventi edilizi e relativa gestione (Piano delle opere pubbliche) (programmazione edilizia e finanziaria e adempimenti normativi, piano energetico di ateneo)	Piano triennale opere pubbliche ed elenco annuale lavori	Organi di governo e controllo; Istituzioni; Collettività
			4.2.6.2 Acquisizioni immobiliari (in proprietà, in concessione o in locazione passiva per contratto o per esecuzione testamentaria) (Dalla ricerca dell'immobile e del finanziamento alla stipula del contratto, registrazione e/o impegno di budget)	Stipula Contratto e/o impegno di budget	Organi di governo e controllo; Istituzioni; Collettività
			4.2.6.3 Valorizzazione patrimonio immobiliare (locazione attiva, dismissioni immobiliari comprensive della due diligence per la valutazione, etc.) (dalla richiesta degli OOGG alla stipula del contratto)	Stipula Contratto	Organi di governo e controllo; Istituzioni; Collettività
			4.2.6.4 Gestione inventario beni immobili (carico, scarico, ricognizione periodica totale e parziale) (dalla acquisizione del titolo alla registrazione in inventario, catasto e SIPI/SITIPATRI)	Carico e scarico inventariale beni immobili Aggiornamento Catasto e SIPI/SITIPATRI Aggiornamento Stato Patrimoniale	Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.6.5 Progettazione e gestione: procedure di affidamento lavori (dalla delibera OOGG al collaudo)	Collaudo lavori	Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.6.6 Valutazione dei rischi e misure preventive e protettive (da aggiornamento normativo o nuova attività lavorativa a aggiornamento piani sicurezza/emergenze)	Piano di sicurezza Piano emergenze	Organi di governo e controllo; Unità organizzative

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER
		4.2.7 Approvvigionamenti	4.2.7.1 Gestione procedure acquisto beni mobili e servizi (dalla delibera/decreto alla consegna/fornitura)	Consegna beni mobili/ fornitura servizi	Unità organizzative; Enti e imprese
			4.2.7.2 Gestione Cassa economale (dalla richiesta di rimborso al reintegro del fondo cassa)	Anticipo e Reintegro fondo Cassa	Unità organizzative
			4.2.7.3 Gestione inventario beni mobili (carico, scarico, ricognizione periodica totale e parziale) (dalla registrazione del buono di carico alla registrazione del buono di scarico e aggiornamento Stato patrimoniale)	Carico e scarico inventariale beni mobili Aggiornamento Stato patrimoniale	Unità organizzative
			4.2.7.4 Gestione Portafoglio titoli, eredità, lasciti in denaro (dalla delibera di acquisizione alla delibera di vendita)	Aggiornamento Portafoglio Titoli	Organi di governo e controllo
		4.2.8 Servizi generali e logistici	4.2.8.1 Reperimento, assegnazione e gestione degli spazi (dalla ricezione della richiesta all'assegnazione dei locali; dall'erogazione del servizio, al monitoraggio degli standard di servizio e rilevazione del grado di soddisfazione)	Provvedimento di assegnazione locali; Erogazione servizio Rapporti periodici ed annuali di monitoraggio e rilevazioni customer	Unità organizzative
			4.2.8.2 Gestione apparecchiature d'ufficio e d'aula (PC, telefono, stampante, fax, fotocopiatrici, proiettori, etc.): installazione, assistenza, traslochi e facchinaggio (dalla ricezione della richiesta di intervento all'erogazione del servizio)	Erogazione servizio di installazione, assistenza, traslochi e facchinaggio apparecchiature d'ufficio e aula	Unità organizzative
			4.2.8.3 Gestione attrezzature/apparecchiature di laboratorio, stabulari, stalle, serre, etc.: installazione, assistenza, traslochi e facchinaggio (dalla ricezione della richiesta di intervento all'erogazione del servizio)	Erogazione servizio di installazione, assistenza, traslochi e facchinaggio attrezzature/apparecchiature di laboratorio	Unità organizzative
			4.2.8.4 Gestione parco auto, automezzi e autisti (dalla ricezione della richiesta di intervento all'erogazione del servizio e manutenzione)	Servizio auto	Unità organizzative
			4.2.8.5 Gestione magazzino beni di modico valore (cancelleria, materiale informatico, etc.) (dalla richiesta alla consegna del bene)	Scarico magazzino	Unità organizzative
			4.2.8.6 Gestione dei rifiuti (da aggiornamento normativo allo smaltimento dei rifiuti)	Smaltimento rifiuti	Unità organizzative
			4.2.8.7 Gestione flussi documentali: posta e protocollo (Titulus) (dall'arrivo alla consegna della lettera/documento/bene)	Ricezione/Consegna lettera/documento/bene	Unità organizzative; Personale docente e TA; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Enti e imprese

MISSIONI (livello 0)	PROGRAMMI (livello 1)	MACROPROCESSI (livello 2)	PROCESSI (livello 3)	OUTPUT: prodotti/servizi	STAKEHOLDER
		4.2.9 Sistemi informativi	4.2.9.1 Programmazione sviluppo sistemi informativi (Piano dei sistemi) (dalle indicazioni degli OOGG all'approvazione del Piano dei sistemi)	Piano dei sistemi informativi	Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.9.2 Gestione infrastruttura reti (fisica: WAN e LAN/WIFI, fonia, videoconferenza e fax; logica: accessi, protocolli) (da delibera OOGG o a realizzazione infrastruttura di rete a configurazione accessi e protocolli) inclusa la gestione piattaforme e architetture server e la gestione del sistema di configurazione CMDB (dall'acquisizione dei nuovi asset all'aggiornamento del Database)	Infrastruttura fisica di rete Configurazione accessi e protocolli di rete, DNS Implementazione piattaforma/architettura di server Aggiornamento CMDB	Unità organizzative; Personale docente; Personale TA; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream
			4.2.9.3 Gestione sicurezza dei sistemi informatici e dei dati personali (da aggiornamento normativo a report sullo stato di sicurezza del sistema informativo e adempimenti privacy)	Report stato sicurezza Sistema informativo Adempimenti Privacy	Unità organizzative; Personale docente; Personale TA; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream
			4.2.9.4 Gestione software: progettazione, sviluppo, gestione e assistenza (da richiesta dell'utenza all'installazione software)	Installazione/aggiornamento software Assistenza utenti	Unità organizzative; Personale docente; Personale TA; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Enti e imprese
			4.2.9.5 Progettazione, Realizzazione e Gestione Portale, intranet e siti federati (dalle indicazioni degli OOGG all'approvazione del Piano Operativo Portale, a realizzazione e aggiornamento portale e siti)	Piano operativo portale Realizzazione / aggiornamento Portale istituzionale unito.it, Intranet e siti federati	Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.9.6 Gestione dei servizi online del Portale [autenticazione (dalla richiesta di supporto al rilascio del servizio), sistema credenziali unificate (da ingresso utente in Ateneo a rilascio SCU, smart card e e certificati di identità forte),collaboration online (dalla richiesta della committenza a realizzazione e gestione del servizio), servizi multimediali (da richiesta servizio a implementazione)]	Rilascio servizio Single Sign On (SSO). Rilascio SCU, smart card e e certificati di identità forte per accesso ai servizi: mail, intranet, etc. Realizzazione servizi di collaboration online, formazione e supporto agli utenti, organizzazione di workshop tematici (condivisione documenti, web-conference, condivisione calendari) Dirette streaming o on demand	Unità organizzative; Personale docente; Personale TA; Studenti I e II livello; Studenti post-lauream; Enti e imprese
		4.2.10 Beni museali,archivio storico e biblioteche	4.2.10.1 Conservazione, gestione, sviluppo, valorizzazione dell'Archivio storico (dall'acquisizione del bene alla messa in fruizione)	Documentazione storica fruibile. Mostre documentarie e convegni.	Collettività
			4.2.10.2 Conservazione, gestione, sviluppo, valorizzazione dei beni museali (dall'acquisizione del bene alla messa in fruizione)	Beni museali fruibili	Collettività
			4.2.10.3 Gestione e conservazione della documentazione dell'Archivio di deposito (dalla verifica dello stato di archiviazione corrente alla messa in fruizione, attraverso il trasferimento e la schedatura)	Documentazione fruibile	Organi di governo e controllo; Unità organizzative
			4.2.10.4 Gestione collezioni cartacee e digitali (accessionamento, catalogazione, archiviazione) (dalla consegna del materiale alla fruizione)	Fruizione materiale bibliografico cartaceo/digitale	Unità organizzative; Collettività
			4.2.10.5 Gestione servizi all'utenza (assistenza alla ricerca, formazione utenti, consultazione, prestito, ILL, DD) (dalla richiesta all'erogazione del servizio)	Servizi di biblioteca digitale e cartacea	Collettività
			4.2.10.6 Gestione deposito in archivio Open Access (dalla pubblicazione del prodotto al deposito nell'archivio Open Access)	Deposito prodotto in archivio Open Access	Unità organizzative; Collettività
			4.2.10.7 Servizi centrali per le biblioteche (gestione Catalogo unico, strumenti di ricerca, misurazione, formazione ai bibliotecari, etc.)	Erogazione servizi centrali per le biblioteche	Unità organizzative;Borio: (Organi di governo e controllo, Personale TA e U.O.) ; Esterni(Enti)