

Relazione sulla performance 2011 del Politecnico di Milano

POLITECNICO DI MILANO



DIREZIONE GENERALE

*Approvato nelle sedute di Senato
Accademico e Consiglio di Amministrazione
del 16 e 17 aprile 2012*

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE ANNO 2011

(Art.10, comma 1 punto b), DLgs. 27 ottobre 2009, n°150)

Il riferimento normativo	2
Il contesto	3
La performance complessiva dell'Amministrazione del Politecnico di Milano	5
La performance della Direzione Generale	7
Il livello di performance della Direzione Generale, esiti anno 2011	7
La valutazione delle performance dei Dirigenti responsabili delle Aree dell'Amministrazione dell'Ateneo	10
Area Comunicazioni e Relazioni Esterne	12
Area Servizi agli Studenti e ai Dottorandi	12
Area Servizi Residenziali	13
Area Sistema Bibliotecario di Ateneo	14
Area Servizi ICT	14
Area Gestione Infrastrutture e Servizi	15
Area Tecnico Edilizia	15
Area Risorse Umane e Organizzazione	16
Area Amministrazione e Finanza	17
Area Legale	17
L'esito del piano della performance le criticità e le opportunità: aspetti salienti	19
Sintesi degli obiettivi del 2012.....	21
Pari opportunità e bilancio di genere	23
Elenco Allegati	24

Il riferimento normativo

Per la corretta contestualizzazione dell'esito della performance dell'Amministrazione dell'Ateneo, in riferimento all'anno 2011, è opportuno un preliminare richiamo al disposto normativo circa il Piano delle performance, ovvero al decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n°150, di attuazione della legge del 4 marzo 2009, n°15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni e nello specifico all'art. 10, che disciplina la necessità di adottare un piano, che individui gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisca gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, dia puntuale definizione degli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed espliciti i relativi indicatori di misurazione.

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono adottare per sviluppare il ciclo di gestione della performance, ovvero impostare un sistema mediante il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance complessive ed individuali.

Il "Sistema di misurazione e valutazione della performance" è il documento dove le amministrazioni pubbliche esplicitano le caratteristiche del modello complessivo di funzionamento alla base dei sistemi di misurazione e valutazione che intende adottare;

il "Piano della Performance" è l'ambito in cui le amministrazioni pubbliche evidenziano gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire.

La "Relazione sulla performance" è il documento in cui le amministrazioni pubbliche evidenziano i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai target attesi, rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Preliminarmente, si evidenzia che il piano delle performance del Politecnico per l'anno 2011 è stato definito in maniera funzionale agli indirizzi e agli obiettivi strategici ed operativi deliberati anche in precedenza dall'Ateneo, in attesa delle linee di indirizzo del mandato del nuovo Rettore, in carica dal dicembre 2010. Gli indicatori per la misurazione dei risultati da conseguire sono pertanto stati definiti in considerazione di tali indirizzi. La definizione degli standard dei livelli di performance attesi, rispetto a cui misurare lo scostamento degli indicatori, ha consentito di individuare i target qualitativi di riferimento necessari per la consequenziale valutazione dell'esito raggiunto rispetto agli obiettivi prefissati.

Il contesto

E' fondamentale anche evidenziare il contesto in cui il Politecnico di Milano ha operato nel 2011. Infatti, la legge 240 del 30 dicembre 2010, cosiddetta riforma Gelmini, ha disciplinato le norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario.

Pertanto nel 2011 si sono attuate profonde innovazioni nell'organizzazione degli Atenei di modifica degli Statuti, anche ai fini della revisione del sistema organizzativo e di attribuzione delle funzioni di indirizzo strategico. Inoltre, la citata legge 240/2010 ha introdotto norme di delega legislativa al Governo in materia di interventi per **la qualità e l'efficienza del sistema universitario** da attuarsi mediante l'emanazione di decreti legislativi in cui disciplinare le modalità per il raggiungimento di specifici obiettivi:

- valorizzazione della qualità e dell'efficienza delle università, mediante un sistema periodico di accreditamento
- introduzione di un sistema di valutazione dell'efficienza e dei risultati conseguiti nell'ambito della Didattica e della Ricerca a fronte di criteri stabiliti ex ante da parte dell'ANVUR
- revisione della disciplina contabile
- introduzione di un sistema di valutazione delle politiche di reclutamento degli Atenei a fronte di parametri definiti ex ante
- revisione della normativa in materia di diritto allo studio
- introduzione di un costo standard per studente.

Inoltre la legge ha introdotto norme anche in materia d'istituzione di abilitazione scientifica nazionale e di reclutamento del personale accademico.

Nel corso del secondo semestre del 2011 sono stati emanati alcuni dei decreti legislativi di attuazione della legge 240/2010.

Peraltro è da evidenziare, che all'art.2 comma1, punto r) della citata legge vi è uno specifico ed esplicito disposto relativo al sistema di valutazione delle strutture e del personale delle Università, che si riporta integralmente:

“attribuzione al nucleo di valutazione della funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti, di cui al comma 2, lettera g), del presente articolo, nonché della funzione di verifica dell'attività' di ricerca svolta dai dipartimenti e della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'articolo 23, comma 1, e attribuzione, in raccordo con l'attività' dell'ANVUR, delle funzioni di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale”

In attesa delle pertinenti linee guida dell'ANVUR per quanto attiene le funzioni del D.lgs. 150/2009, e delle eventuali disposizioni in materia, l'attuale redazione della “Relazione sulla performance” vuole essere un documento che risponda all'esigenza di esplicitare a consuntivo gli esiti dell'applicazione del

“Piano della Performance e sistema di misurazione e valutazione del Politecnico di Milano”, adottato con deliberazione del SA e CdA del Politecnico di Milano nelle sedute del 24 e 25 gennaio 2011 e successivamente ratificato nelle sedute del 18 e 19 aprile 2011.

Pertanto costanti saranno i riferimenti al Piano della performance 2011 in ordine al presente consuntivo che riassume gli esiti delle azioni nello stesso deliberate.

Preliminarmente si rammenta che il nuovo sistema di valutazione ha trovato graduale applicazione, limitandosi per il 2011, alle sole figure dirigenziali dell’Amministrazione dell’Ateneo.

La performance complessiva dell'Amministrazione del Politecnico di Milano

In prima istanza, a fronte di quanto emerso dalla puntuale analisi dei risultati rispetto agli obiettivi delineati nel Piano della performance 2011, risulta che il Politecnico di Milano ha raggiunto, nelle proprie aree amministrative, **livelli di performance che soddisfano i target prefissati per il 2011.**

Si rammenta che il piano della performance 2011 ha disciplinato i molteplici ambiti di valutazione della performance, formalizzata mediante una scheda riassuntiva di valutazioni degli esiti:

- rilevati con indagini di customer satisfaction somministrate ai principali stakeholder esterni ed interni per conoscere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi dell'Amministrazione di Ateneo,
- conseguiti in obiettivi di innovazione e miglioramento,
- di azioni di implementazione dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività amministrativa, oltre alla valutazione dei comportamenti organizzativi dei Dirigenti.

La successiva tabella riepiloga la complessiva incidenza percentuale delle dimensioni di analisi della prestazione valutata nel 2011.

PIANO PERFORMANCE 2011	% incidenza
soddisfazione utenti per servizi erogati <i>(da indagini di Customer Satisfaction)</i>	17,7%
risultato obiettivi di innovazione e miglioramento	17,7%
risultato da indicatori efficacia/efficienza	14,6%
	50%
risultato DG	10%
comportamenti organizzativi del dirigente	40%
	100%

In riferimento ai principali ambiti di valutazione, rispetto ai livelli di performance attesa dell'Amministrazione, e puntualmente esplicitati nel citato Piano 2011 nei 3 livelli di soglia, target ed eccellenza, si evidenzia:

- un indice di soddisfazione dei servizi erogati che complessivamente si attesta tra il target e l'eccellenza
- una sostanziale capacità di raggiungimento degli obiettivi di innovazione e miglioramento con esiti mediamente superiori ai livelli di target prefissati dall'Amministrazione
- un riscontro di livelli in un range fra target ed eccellenza in ordine al presidio delle attività di efficacia ed efficienza dell'Azione amministrativa nella gestione di servizi

L'adozione del piano della performance 2011 ha consentito una visione sia delle attività amministrative salienti sia delle modalità con cui sono state perseguite, inoltre le tipologie di obiettivi sono riconducibili a 4 principali assi d'analisi in una prospettiva di riferimento in logica Balanced Scorecard rispetto: all'intervento sui processi d'Ateneo, a finalità economiche-finanziarie, a favorire l'innovazione e lo sviluppo, al presidio dei servizi agli stakeholder interni o esterni.

La successiva tabella riclassifica per tale logica la composizione della performance attesa dell'Amministrazione d'Ateneo, si rammenta che il residuo 50% è legato ai comportamenti organizzativi e all'esito della performance del Direttore Generale.

PIANO PERFORMANCE 2011		% incidenza
C	C = Clienti interni e stakeholders	20%
	<i>di cui indagini di Customer Satisfaction</i>	<i>18%</i>
P	P = Processi	17%
Z	Z = Innovazione e sviluppo	8%
F	F = Economico-finanziaria	5%

Emerge un rilevante orientamento delle attività dell'Amministrazione Centrale a presidio:

- dei servizi erogati agli stakeholders, e nello specifico oltre il 18 % dell'esito della valutazione delle attività dell'Amministrazione discende dai risultati delle indagini di customer satisfaction,
- dei processi d'Ateneo

Al fine di seguire anche il principio di una visione "in cascata" degli obiettivi, dalla Direzione Generale alle Aree dell'Amministrazione dell'Ateneo, si presentano gli esiti della Performance della Direzione Generale e quindi delle Aree dirigenziali del Politecnico di Milano.

La performance della Direzione Generale

La performance della Direzione Generale, relativamente all'anno solare 2011, come esplicitato nel Piano della Performance, è valutata rispetto agli obiettivi, assegnati dal Consiglio d'Amministrazione su proposta del Rettore.

Gli obiettivi, nel 2011, sono focalizzati ad interventi puntuali sia in ambito organizzativo sia in ambito di gestione amministrativa dell'Ateneo, individuando alcune tematiche strategiche per l'Ateneo relativamente a:

1. Il processo d'internazionalizzazione intrapreso dal Politecnico di Milano
2. L'efficienza del costo di gestione degli spazi dell'Ateneo
3. L'incremento del tasso di occupazione delle residenze universitarie
4. La semplificazione delle procedure di accesso alla rete di Ateneo ed ai servizi

In particolare i primi due obiettivi esplicitano le strategie dell'Ateneo, il tasso di occupazione delle residenze si formalizza quale specifico obiettivo di amministrazione, mentre l'ultimo si configura con le caratteristiche proprie di un obiettivo di innovazione e miglioramento di processo.

Gli obiettivi assegnati al Direttore Generale trovano formale rappresentazione in una scheda (tabella n.1) in cui :

- in fase di assegnazione degli obiettivi sono esplicitate:
le **misure di riferimento**, rispetto a cui effettuare la rilevazione degli esiti delle attività intraprese per il raggiungimento degli obiettivi, i **pesi %** con cui ciascun obiettivo concorre alla performance della Direzione, i **livelli di performance attesi** rispetto a valori soglia, target ed eccellenza
- in fase di rilevazione degli esiti sono esplicitati:
i **risultati conseguiti** nel 2011, nonché il **punteggio di ponderazione** per ciascun obiettivo con cui si procede alla **formalizzazione in un unico valore della performance complessivamente conseguita dalla Direzione**.

Il livello di performance della Direzione Generale, esiti anno 2011

In questa sezione si presentano gli esiti della performance della Direzione Generale a fronte dei risultati misurati per ciascun obiettivo.

La performance complessiva dell'attività della Direzione Generale è pari a 100,5 in una scala di riferimento in cui 100 corrisponde al pieno raggiungimento dell'obiettivo assegnato ovvero al pieno conseguimento del **target**, che rappresenta un livello sfidante ma sostenibile.

La scala di riferimento, per la valutazione di ogni obiettivo, nel suo complesso arriva a 120 considerando il range fra 100 e 120 quale esplicitazione del livello di eccellenza, ovvero di un livello di raggiungimento dell'obiettivo superiore alle attese.

Ciascuno dei quattro obiettivi assegnati ha contribuito alla performance complessiva della Direzione Generale con i seguenti puntuali livelli di performance:

1. **Internazionalizzazione – numero di studenti stranieri immatricolati**

l'obiettivo, ha raggiunto il **livello di eccellenza**

si è rilevato un superamento del target prefissato del 20% rispetto all'attività di incremento delle immatricolazioni di studenti stranieri alle lauree magistrali nell'anno solare 2011;

2. **Costo di gestione degli spazi dell'Ateneo**

l'obiettivo, ha raggiunto un **livello intermedio tra soglia e target**

l'obiettivo è stato misurato rilevando il rapporto fra le **spese** sostenute per utenze, servizi di manutenzione, pulizia, vigilanza, portierato e traslochi rispetto ai **mq** delle superficie utili di Ateneo;

3. **Tasso di occupazione delle residenze**

l'obiettivo, ha raggiunto un **livello superiore al target**

l'obiettivo è stato misurato rilevando il tasso annuo medio di occupazione delle residenze di Milano;

4. **Smart network e pc: unificazione rete dati e servizi**

l'obiettivo, ha raggiunto un **livello intermedio tra target ed eccellenza**

l'obiettivo è stato misurato qualitativamente rispetto al miglioramento della fruibilità della rete wireless d'Ateneo, e mediante la possibilità di accesso da postazione remota a dischi condivisi e stampanti, supportando anche l'accesso multipiattaforma.

Tabella n.1: Obiettivi 2011 assegnati alla Direzione Generale e dettaglio della valutazione

Scheda obiettivi							Anno: 2011	
Valutatore: Proposta Rettore, approvazione SA e CdA							gen-12	
Banda: Manager		Direzione Generale						
Direzione/Area:		Rettorato						
Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.l.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.
			Minimo	Target	Ecc. za			
1 Risultato Indicatori di Ateneo								
Internazionalizzazione - Numero studenti stranieri immatricolati			2011 (marzo, novembre)					
1a	N° immatricolati stranieri LM	30%	500	600	650	719	120,0	36,0
Costo gestione spazi al m quadro								
1b	Dato su gestione spazi (costo spazi/mq)	20%	119	115	111	116,9	52,5	10,5
2a Risultato Indicatori e obiettivi specifici di amministrazione								
Tasso di occupazione residenze			2011 (dicembre)					
	Dato su tasso medio annuo occupazione (residenze Milano)	20%	75%	85%	90%	86,20%	104,8	21,0
2b Risultato Obiettivi specifici (VEDERE DETTAGLIO SOTTOSTANTE)								
Smart Network e pc: unificazione rete dati e servizi			2011 (dicembre)					
		30%	1	3	4	3,5	110,0	33,0
TOTALE								100,5

DETTAGLIO						
2b Risultato Obiettivi specifici			Soglia (livello 1)	Target (livello 3)	Ecc. za (livello 4)	
Smart Network e pc: unificazione rete dati e servizi			2011 (dicembre)			
	Obiettivo selezionato come prioritario tra quelli della AC	1) Semplificare l'accesso alla rete di Ateneo ed ai suoi servizi - garantendo adeguati livelli di sicurezza e di profilazione utenti - supportando in modo integrato le molteplici possibilità di connessione offerte dalla tecnologia (wired, wireless, VPN) 2) Realizzare una gestione delle postazioni di lavoro che semplifichi l'attività di manutenzione, lasciando al contempo maggiori gradi di libertà (opportunamente profilati) agli utenti.				LIVELLO RAGGIUNTO: 3,5
a)	Smart Network wifi	L'obiettivo del progetto è quello di migliorare la fruibilità della rete wireless, agendo sia sull'infrastruttura, sia sul supporto all'utenza.	Abolizione del certificato per l'accesso al wi-fi (accesso tramite credenziali: id, password)			Servizio in produzione da dic 2011 con verifica corretto funzionamento tramite utilizzo di credenziali. Inoltre, effettuata completa revisione del processo di rilascio delle credenziali ai partecipanti ai convegni integrando la possibilità di autoregistrazione da parte degli utenti mediante SIM telefonica. Attivata autenticazione federata con IDEM e EduRoam.
b)	Smart pc	Il progetto si pone l'obiettivo, attraverso l'adozione di una piattaforma di Desktop Virtualization, di estendere il supporto alle postazioni variandolo per tipologia di utenza, accesso alla rete, sistema operativo e svincolando l'erogazione dei servizi dalle attuali limitazioni. La virtualizzazione dei desktop consentirà di implementare e gestire gli ambienti desktop e le applicazioni da una postazione centralizzata e sarà possibile fornire all'utente l'accesso ad un desktop virtuale attraverso un'infrastruttura di rete standard. Si intende inoltre dare all'utente maggiore autonomia e possibilità di personalizzazione della propria postazione. Ad es. l'installazione di sw potrà, in alcuni casi, essere effettuata direttamente dall'utente o attraverso un servizio on demand mediante un portale web nel quale l'utente potrà selezionare il pacchetto sw desiderato.		In aggiunta: Accesso da postazione remota alle applicazioni client sever	In aggiunta: Accesso da postazione remota a cartelle di rete anche in condivisione con più utenti	TARGET: mail del 3 gen 2012 in cui si avvisa dell'attivazione dei servizi (da gen in fase di produzione). Verificato il corretto funzionamento della procedura CIA in remoto. ECCELLENZA: mail del 3 gen 2012 in cui si avvisa dell'attivazione dei servizi (da gen in fase di produzione). Consentito, da qualunque postazione interna o esterna l'accesso a dischi condivisi (tramite creazione di una apposita area di storage di cui viene fatto il back up periodico) e stampanti. Supportato l'accesso multiplatforma. Il servizio non virtualizza l'accesso ai dischi di rete delle postazioni amministrative, ma estende la raggiungibilità dei folder condivisi alla totalità degli utenti.

La valutazione delle performance dei Dirigenti responsabili delle Aree dell'Amministrazione dell'Ateneo

Il contesto attuativo del piano delle Performance del Politecnico di Milano per l'anno 2011, consente, oltre alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore Generale, anche la valutazione degli obiettivi assegnati ai singoli Dirigenti responsabili delle Aree dell'Amministrazione D'Ateneo. Alcuni obiettivi della Direzione Generale hanno trovato specifico esplicitazione nell'attività di alcune Aree, tuttavia la Direzione Generale, nella sua attività nel corso del 2011, ha comunque presidiato le attività delle Aree anche in ordine all'assegnazione delle risorse, finanziarie, umane e strumentali, per il conseguimento degli obiettivi specifici di Area.

Si rammenta che il sistema di valutazione delle performance dirigenziali 2011 ha previsto una valutazione delle prestazioni in cui:

- Il 10 % del risultato dirigenziale discenda dall'esito conseguito dal Direttore Generale, al fine di rafforzare il coinvolgimento e l'integrazione della squadra dirigenziale
- il 40% sia connesso ai comportamenti organizzativi del Dirigente
- il 50% del risultato dirigenziale dipenda:
 - dalla soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dalla specifica Area rilevata mediante indagine di customer satisfaction (tale ambito di valutazione oscilla tra il 10% e il 30% a seconda della diversa significatività per le varie aree);
 - dall'incremento di efficacia ed efficienza del sistema amministrativo, mediante intervento su specifici processi presidiati dall'Area (tale ambito di valutazione incide per almeno il 10% per ogni area);
 - dalla realizzazione di specifici obiettivi di innovazione e sviluppo

Il focus dell'attività delle Aree dell'amministrazione di Ateneo nel 2011, declinato negli obiettivi dirigenziali, è avvenuto nella definizione di un quadro organico di supporto delle linee strategiche dell'Ateneo.

Si illustrano i risultati raggiunti dai dirigenti dell'Ateneo, rammentando che il risultato globale sulla performance raggiunta a cui si fa riferimento, come già anticipato per il Direttore Generale, è parametrato rispetto ad una scala di riferimento che nel suo complesso arriva ad un valore di 120, considerando il range fra 100 e 120 quale esplicitazione del livello di eccellenza ovvero di un livello di raggiungimento dell'obiettivo superiore alle attese, e che in ogni caso il superamento del target non genera un valore del premio superiore al massimo definito.

La situazione complessiva della performance delle 10 Aree dell'amministrazione dell'Ateneo quale esito della valutazione rispetto al raggiungimento dei livelli di target prefissati nel Piano della

performance 2011 evidenzia che 4 aree hanno superato il target, 5 aree hanno uno scostamento dal target inferiore al 10%, ed una sola area ha uno scostamento del 20% rispetto al risultato atteso.

Gli esiti delle performance di Area sono esposti in prima istanza dando riscontro delle Aree dell'Amministrazione d'Ateneo la cui attività istituzionale è fortemente rivolta agli stakeholder esterni del Politecnico di Milano, successivamente si rendicontra in esito all'attività delle Aree i cui servizi di supporto si rivolgono soprattutto agli stakeholder interni.

Nel prosieguo della relazione si riepiloga l'esito della performance individuale di ciascun dirigente rispetto alle azioni intraprese per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, ovviamente fortemente connessi all'impiego delle dotazioni di risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Area diretta. A fronte degli attuali sistemi di rilevazione adottati con il Piano della performance, è da evidenziare che la presenza di indagini di customer satisfaction consente un'estensione della visione della performance anche ai servizi dell'Area, di cui si dà puntuale riscontro al fine di individuare il grado di soddisfazione dei principali stakeholder, esterni ed interni, rispetto ai servizi erogati dall'Amministrazione dell'Ateneo.

Si propone la tabella riclassificata per tipologia degli obiettivi assegnati alle Aree, con le specifiche percentuali d'incidenza della dimensione per Area; il 10% dell'esito della performance di Area è connesso al risultato del Direttore Generale, e al necessario supporto che le aree devono garantire per consentirne il conseguimento, ed il 40% ai comportamenti organizzativi del dirigente.

PIANO PERFORMANCE 2011 obiettivi	AREE DELL' AMMINISTRAZIONE D'ATENEO										
	Comunicazione e Relazione Esterne	Servizi agli Studenti e Dottorandi	Servizi Residenziali	Sistema Bibliotecario (*)	Sistemi Informativi	Gestione Infrastrutture e Servizi	Tecnico Edilizia	Legale	Ricerca (*)	Risorse Umane ed Organizzazione	Amministrazione e Finanza
soddisfazione utenti per servizi erogati	15%	20%	15%	20%	20%	15%	10%	20%	20%	25%	15%
risultato obiettivi di innovazione e miglioramento	20%	20%	5%	15%	20%	20%	30%	15%	10%	20%	20%
indicatori efficacia/efficienza	15%	10%	30%	15%	10%	15%	10%	15%	20%	5%	15%
	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>
risultato DG	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
comportamenti organizzativi del dirigente	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>

Nel dettaglio di ciascuna Area verrà esposto l'esito complessivo raggiunto in termini di performance, gli obiettivi che hanno concorso significativamente al raggiungimento della performance e l'esito della customer satisfaction.

In allegato alla presente relazione le schede di rilevazione dei risultati dell'anno 2011 per ciascuna Area.

Area Comunicazioni e Relazioni Esterne

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area è superiore al target.

L'attività dirigenziale è stata focalizzata in obiettivi di efficacia a supporto del processo d'internazionalizzazione dell'Ateneo, sostenendo l'obiettivo della Direzione Generale di ***immatricolazione degli studenti stranieri alle lauree magistrali*** mediante il presidio del processo di promozione, selezione ed iscrizione alle LM degli studenti stranieri, superando il livello di target prefissato. La performance dell'Area è stata conseguita sia grazie all'esito degli obiettivi di efficacia ed efficienza di incremento del valore pubblicitario equivalente, ovvero sviluppando lo spazio occupato dagli articoli sul Polimi, promossi dall'ufficio stampa, sulle testate giornalistiche a diffusione nazionale e locale sia grazie all'incremento dell'efficienza del placement con crescita del fatturato imponibile di oltre un terzo rispetto all'anno 2010.

Significativo il conseguimento dei risultati prefissati per gli obiettivi di innovazione e miglioramento di sviluppo della comunicazione sui social media, rafforzando la presenza di Polimi su twitter, facebook, youtube rispetto ai target delle università che già hanno implementato tali strumenti, e di riprogettazione della intranet d'Ateneo, sia ridefinendo l'aspetto comunicativo per consolidare il senso di appartenenza a Polimi sia a fronte di un'analisi di benchmark sulla comunicazione interna delle aziende italiane e delle università straniere, sia con indagine interna sui flussi d'informazione.

Ulteriore attestazione della performance dell'Area è l'esito della soddisfazione sui servizi erogati, come emerso dall'indagine di customer satisfaction sulle attività di placement, orientamento e comunicazione interna; il giudizio degli utenti interni si attesta ad un livello di target, il giudizio degli studenti supera ampiamente il target prefissato.

Area Servizi agli Studenti e ai Dottorandi

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è inferiore al target di pochi punti percentuali (4,6%).

L'Area ha presidiato molteplici progetti orientati da una parte allo sviluppo di nuovi servizi a supporto della didattica di Ateneo, dall'altra alla semplificazione delle procedure amministrative per studenti e dottorandi, in cui ha raggiunto risultati di eccellenza rispetto ai livelli di performance prestabiliti. L'obiettivo assegnato ha richiesto la contestuale revisione del processo di gestione delle iscrizioni, immatricolazioni, integrando la gestione dai test di ammissione fino all'immatricolazione, ai passaggi di corso, ai trasferimenti in ingresso, oltre alla gestione delle delibere e dell'offerta formativa. Inoltre è stato definitivamente informatizzato il processo di gestione dei dottorandi, integrando l'attuale sistema con i moduli per le borse di studio e il deposito delle tesi on line. L'attività svolta, in sinergia con l'Area ICT, ha consentito di revisionare le previgenti procedure di gestione del Piano di Studi, supportata da un nuovo applicativo (realizzato dai Servizi ICT di ateneo), già testato, e il cui impiego a regime è previsto per le presentazioni dei PdS dell'aa 2012/13, l'obiettivo ha raggiunto il target prefissato.

E' stato istituito l'International Student Office a sostegno del piano d'Ateneo di mobilità internazionale: gestendo il percorso di accoglienza degli studenti internazionali iscritti alle L e LM, espletando gli adempimenti amministrativi verso altre PPAA e favorendo l'integrazione nel mondo universitario degli studenti internazionali, per questo specifico obiettivo si è registrato uno scostamento dal target atteso del 10%.

L'area ha raggiunto livelli di efficienza nella gestione degli scambi e degli studenti, complessivamente superiore al target prefissato.

Ulteriore attività dell'Area si è concretizzata nella ridefinizione dell'offerta di corsi in lingua inglese e italiana erogati dal Politecnico per studenti e dottorandi, anche in considerazione delle esigenze emerse e delle aspettative degli studenti.

Altri risultati utili alla misurazione della performance, con specifica ponderazione del 20%, sono stati acquisiti mediante la somministrazione di questionari di customer satisfaction per la valutazione del servizio erogato. L'esito dell'indagine, somministrata agli studenti, per i servizi dalle segreterie studenti, seppur sopra soglia, non consente il pieno raggiungimento del target prefissato.

Area Servizi Residenziali

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è ampiamente superiore alla soglia seppur con uno scostamento del 20% dal target prefissato dall'Ateneo.

L'Area ha supportato l'obiettivo della Direzione Generale sul **Tasso di occupazione delle residenze** mediante un forte sviluppo dell'attività promozionale, la semplificazione dei processi di ammissione e pagamento delle tariffe e avvalendosi della prenotazione online per tutte le categorie di ospiti, l'obiettivo, valutato mediante il tasso medio di occupazione delle residenze in Milano, ha ottenuto un livello di risultato superiore al target.

L'area ha focalizzato la propria attività in obiettivi di efficienza gestionale, perseguendo la riduzione dei costi di gestione dei servizi residenziali, mediante la dismissione delle residenze caratterizzate da alti costi di locazione e ridotti tassi di occupazione, salvaguardando nel contempo la differenziazione delle soluzioni abitative proposte (collegio, appartamento, minialloggio). La riduzione dei costi di oltre 600 k€ (riduzione del 10% rispetto ai costi sostenuti nel 2010) ha consentito di superare il livello di soglia della performance richiesta mentre l'incremento delle entrate di 200 k€ (incremento del 5% rispetto al 2010) ha contribuito all'efficienza nella riscossione delle entrate con il raggiungimento del target prefissato.

Al fine di migliorare e garantire l'integrazione multiculturale all'interno delle residenze, l'obiettivo di innovazione e miglioramento assegnato per il 2011 è si è concretizzato nell'individuazione di tutors che svolgano il ruolo di facilitatore verso i "nuovi arrivati", in particolare gli studenti stranieri (attività sinergica anche ad altre Aree dell'Amministrazione) con il rispetto dei requisiti previsti per il livello di soglia dell'obiettivo.

L'indagine di customer satisfaction, diffusa in tutte le residenze di proprietà, finalizzata a rilevare le esigenze degli ospiti e il loro giudizio sia sui servizi erogati sia sulla qualità di vita all'interno delle

residenze universitarie, rivela che l'attuale livello di soddisfacimento si pone in posizione intermedia fra la soglia e il target rispetto ai requisiti di performance prefissati dall'Amministrazione.

Area Sistema Bibliotecario di Ateneo

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è superiore al target.

Preliminarmente si evidenzia che l'Area è presidiata ad interim dal Dirigente dell'Area Risorse Umane.

L'area ha perseguito specifici obiettivi di efficacia ed efficienza: nell'estensione dell'orario settimanale di apertura al pubblico a parità dei costi di gestione del servizio con un livello di performance eccellente, analoga eccellenza si è conseguita nella diffusione dell'utilizzo del patrimonio documentario disponibile, mentre l'obiettivo di incremento nell'uso delle risorse elettroniche ha conseguito il target prefissato.

L'attività ricompresa negli obiettivi di innovazione e miglioramento assegnati per il 2011 ha rilevato l'ampio superamento del target mediante l'implementazione sia di una policy sulla gestione del sistema degli Archivi Storici del Politecnico e dei relativi strumenti di corredo sia del servizio agli utenti, con apertura di una sala studio dedicata alla ricerca ed alla fruizione dei citati Archivi Storici, anche mediante riproduzione digitale di documenti. Analogamente il progetto di integrazione delle Biblioteche dipartimentali all'interno dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo ha raggiunto livelli di eccellenza sia con l'integrazione del patrimonio bibliografico di alcune biblioteche dipartimentali per l'implementazione di archivi centralizzati consentendo un miglioramento nei servizi di supporto alla ricerca di biblioteca, sia ricorrendo alle procedure di acquisto centralizzato delle monografie.

L'indagine di customer satisfaction somministrata a Studenti, docenti e personale tecnico amministrativo evidenzia esiti di gradimento, rispetto ai servizi erogati, in cui i livelli di performance risultano intermedi fra il target e l'eccellenza.

Area Servizi ICT

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è di superamento del target.

Il risultato dell'area è legato alla ponderazione conseguita nello sviluppo degli applicativi a supporto della didattica, implementati, come già anticipato, in sinergia con l'Area Studenti e Dottorandi, per l'introduzione di nuovi servizi e la semplificazione delle procedure amministrative per studenti e dottorandi, in tali obiettivi sono stati raggiunti livelli di eccellenza, mentre per la specifica attività di gestione del Piano di Studi si è raggiunto il target. L'area ha inoltre supportato direttamente la realizzazione dell'obiettivo della Direzione Generale **Smart network e pc: unificazione rete dati e servizi**, mediante semplificazione dell'accesso alla rete e ai servizi di Ateneo grazie al miglioramento della fruibilità della rete wireless (smart network wifi), ridefinendo le credenziali necessarie per l'accesso alla rete e consentendo la fruizione dei servizi indipendentemente dal dispositivo utilizzato,

oltre allo sviluppo di servizi che consentano l'accesso remoto multiplatforma a stampanti condivise, dischi di rete e applicazioni del SI d'Ateneo superando il livello di target.

Nel corso del 2011 l'Area ha affrontato il riassetto organizzativo, accorpando le precedenti competenze dell'Area Sistemi Informatici, Area Servizi ed Applicazioni Informatiche e la parte informatica dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo. Nell'ottica della riorganizzazione complessiva dell'area sono stati razionalizzati sia i rapporti con i fornitori sia le procedure di acquisto, sia la gestione dei fondi disponibili, consentendo di mandare in economia nel 2011 oltre 1,3 mln €, raggiungendo, grazie all'efficienza nel risparmio verso il budget, il livello di eccellenza.

Per quanto attiene l'esito della quota di performance rilevata mediante customer satisfaction, i potenziali utenti dei servizi hanno valutato i servizi erogati come ampiamente positivi con un risultato intermedio tra il target e l'eccellenza.

Area Gestione Infrastrutture e Servizi

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è inferiore al target di pochi punti (5,6%).

L'area ha supportato l'obiettivo della Direzione Generale sul **Costo di gestione degli spazi dell'Ateneo**, concorrendo alla riduzione dei costi di gestione degli spazi, l'esito è posizionato in un livello intermedio tra soglia e target. La razionalizzazione delle procedure di acquisto di beni e servizi, mediante una pianificazione contestuale delle esigenze dell'Amministrazione di Ateneo e, in via sperimentale, di alcuni dipartimenti, ha ampiamente superato i livelli di target assegnati all'obiettivo di Distribuzione della Tipologia di acquisti.

L'attività, ricompresa negli obiettivi di innovazione e miglioramento nel 2011, di riorganizzazione dei servizi logistici e manutentivi ha introdotto: la figura del building manager, responsabile del presidio di alcuni edifici e del primo intervento "in loco" in un'ampia fascia oraria giornaliera di servizio; un unico Call Center quale punto di contatto per qualsiasi esigenza logistica e manutentiva, con molteplici modalità di accesso (telefono, email, fax, form online, sms). L'esito della riorganizzazione è stato valutato mediante un'indagine di customer satisfaction sui servizi implementati, il livello conseguito si pone fra la soglia ed il target rispetto ai livelli di servizio prefissati dall'Amministrazione. L'altro progetto, che ha regolamentato l'accesso agli edifici con autorizzazioni in h.24, ha pienamente raggiunto il target prefissato.

L'indagine di customer satisfaction somministrata a studenti, docenti e personale tecnico amministrativo evidenzia esiti di gradimento, rispetto ai servizi erogati in cui i livelli di performance risultano conformi ai target di erogazione del servizio prefissati dall'Amministrazione.

Area Tecnico Edilizia

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è inferiore al target di pochi punti percentuali (3,1%).

Nel corso del 2011, in considerazione delle attività caratterizzate da una pianificazione pluriennale, l'Area ha presidiato molteplici progetti di sviluppo edilizio riconducibili agli obiettivi strategici dell'Ateneo di potenziamento dei servizi residenziali, mediante la progettazione di strutture abitative per nuovi 1.500 posti alloggio ed un incremento di superficie di 48.322 mq, avvalendosi finanziamenti per le Residenze universitarie 338/2007 e partecipando al nuovo bando per le residenze 338/2011; ha conseguito la riqualificazione del campus Leonardo e il potenziamento del campus La Masa, sia mediante gli interventi previsti per le nuove funzionalità del DIAR a fronte della realizzazione del nuovo Dipartimento di Energia, sia mediante l'innalzamento degli standard qualitativi per le aule dei padiglioni nord, sud, della nave e della sala studio interfacoltà. Ha proseguito nel presidio della realizzazione della nuova sede del POLO regionale di Lecco, mediante il rispetto del cronoprogramma dei lavori. I risultati di tali obiettivi d'innovazione e miglioramento hanno conseguito livelli di performance in un range di ampio superamento della soglia fino all'eccellenza in alcune specifiche attività. Per quanto attiene le attività misurate con indicatori di efficacia ed efficienza l'esito è stato di poco inferiore al target nella gestione dei tempi, mentre ha raggiunto livelli di eccellenza nella gestione dei costi dei sopraccitati progetti. L'area è stata impegnata nel seguire lo sviluppo della fase di mobilitazione per il contratto di Global Service per la gestione integrata del calore e della manutenzione.

Gli esiti della customer satisfaction per i servizi connessi allo sviluppo edilizio hanno pienamente raggiunto i target prefissati dall'Amministrazione.

Area Risorse Umane e Organizzazione

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è lievemente inferiore al target, con uno scostamento di soli 2 punti percentuali.

L'area ha focalizzato la propria attività in obiettivi di innovazione e miglioramento mediante la definizione del Piano delle Performance d'Ateneo disciplinandone il processo d'implementazione, anche ai fini del sistema premiale per i ruoli dirigenziali, superando ampiamente il target prefissato. Ha sovrainteso la pianificazione di ingressi/uscite del personale a fronte del turnover ed effettuato monitoraggio dei punti organico utilizzati ed utilizzabili, anche in ordine al presidio degli aspetti normativi, consentendo la disponibilità tempestiva di tutte le informazioni relative alla gestione del personale superando ampiamente la soglia prefissata per il raggiungimento dell'obiettivo. Nel corso del 2011 sono stati implementati progetti di sviluppo organizzativo con reingegnerizzazione dei processi, è stato sottoscritto il CCIL che recepisce il modello integrato di gestione e sviluppo delle risorse umane, ed è stato avviato il confronto con le strutture e le parti sindacali sulle politiche retributive, piano della performance e relative ricadute sul sistema premiale per il personale TA, conseguendo livelli di performance di ampio superamento del target.

L'Area ha inoltre perseguito obiettivi di efficacia ed efficienza mantenendo un elevato indice di copertura nell'erogazione di servizi di formazione e sviluppo del personale TA, nonostante le disposizioni normative che nel 2011 hanno vincolato il budget disponibile nella misura del 50% dello speso nel 2009, conseguendo un risultato di eccellenza.

L'esito della customer satisfaction, somministrata al personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, ha raggiunto il livello di target.

Area Amministrazione e Finanza

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è di target.

L'Area ha focalizzato la propria attività in obiettivi di innovazione e miglioramento mediante l'implementazione di una policy di gestione del patrimonio immobiliare, sia delle locazioni attive sia delle locazioni passive, sono stati quindi censiti gli immobili e i relativi contratti, ed è stata effettuata un'analisi per la regolarizzazione di tutte le posizioni ai fini catastali, nonché valutate le possibili sdeamianizzazioni degli immobili in concessione, raggiungendo il target di obiettivo. Analoga policy di gestione è stata formalizzata per il patrimonio mobiliare con definizione degli standard nell'inventario dei beni, in questo caso il target è stato ampiamente superato. L'Area ha coordinato un processo d'integrazione per le attività contabili tra Amministrazione di Ateneo e dipartimenti, finalizzato alla condivisione delle criticità e all'individuazione delle azioni necessarie per la risoluzione delle stesse, all'analisi delle esigenze specifiche dei dipartimenti e alla diffusione delle "best practice" di Ateneo, alla predisposizione e condivisione di circolari interne per uniformare sia i comportamenti sia le attività di chiusure di bilancio e riapertura del nuovo esercizio finanziario. Inoltre, l'Area ha perseguito obiettivi di efficacia ed efficienza in ordine alla tempestività delle procedure di incassi e pagamenti e alla riduzione del tempo medio di liquidazione del compenso per incarichi di docenza con PIVA, i livelli di performance sono di eccellenza.

Anche l'esito della customer satisfaction ha superato il target prefissato.

Area Legale

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è inferiore al target di qualche punto percentuale (4,3%).

Ha focalizzato la propria attività in obiettivi di innovazione e miglioramento mediante la definizione di una policy sull'assistenza legale rispetto ai contratti, individuando mediante standardizzazione della tipologia dei contratti la specifica attività di consulenza legale di supporto, ed una policy sulle assicurazioni al fine di razionalizzarne l'intero sistema di gestione, prevedendo di concentrare in un numero ridotto di gare l'intero parco assicurazioni dell'ateneo, perseguendo l'obiettivo di efficientamento dei costi di gestione delle singole polizze anche ai fini di una più efficace copertura dei rischi offerti ai possibili beneficiari (studenti e personale). I livelli di performance sono riconducibili in un range fra la soglia e il target.

L'area ha, inoltre, perseguito obiettivi di efficacia ed efficienza favorendo la risoluzione dei contenziosi in via stragiudiziale, incrementando il numero di pareri legali rilasciati, diminuendo i tempi di chiusura delle istruttorie nella gestione delle partecipazioni in enti terzi con livelli di performance fra il target e l'eccellenza.

Gli esiti della Customer Satisfaction rivelano che l'erogazione dei servizi è conforme al target prefissato dall'Amministrazione.

L'esito del piano della performance le criticità e le opportunità: aspetti salienti

L'adozione del piano della performance ha consentito una visione complessiva sia delle attività amministrative di fondamentale supporto alla missione e alla strategia del Politecnico, sia delle modalità con cui sono state misurate in termini di performance. E' opportuno precisare che il Politecnico già aveva adottato un sistema di pianificazione degli obiettivi, tuttavia l'esplicitazione nel Piano 2011 ha consentito una migliore comprensione della connotazione caratterizzante gli obiettivi assegnati attraverso i già esplicitati 4 principali assi d'analisi, ovvero, rispetto all'intervento sui Processi d'Ateneo, a finalità economiche-finanziarie, a favorire l'innovazione e lo sviluppo, al presidio dei servizi agli stakeholder interni o esterni.

La successiva tabella riepiloga la percentuale d'incidenza delle dimensioni rispetto alle quali è stata effettuata la misurazione della performance attesa dell'Amministrazione d'Ateneo.

PIANO PERFORMANCE 2011		AREE DELL' AMMINISTRAZIONE D'ATENE0											
		Comunicazione e Relazione Esterne	Servizi agli Studenti e Dottorandi	Servizi Residenziali	Sistema Bibliotecario (*)	Sistemi Informativi	Gestione Infrastrutture e Servizi	Tecnico Edilizia	Legale	Ricerca (*)	Risorse Umane ed Organizzazione	Amministrazione e Finanza	
C	C = Clienti interni e stakeholders	20%	25%	20%	15%	25%	25%	15%	10%	25%	20%	25%	20%
	<i>di cui indagini di Customer Satisfaction</i>	18%	15%	20%	15%	20%	20%	15%	10%	20%	20%	25%	15%
P	P = Processi	17%	10%	20%	20%	15%	10%	15%	5%	20%	30%	10%	30%
Z	Z = Innovazione e sviluppo	8%	10%	5%	-	10%	10%	10%	30%	-	-	15%	-
F	F = Economico-finanziaria	5%	5%	5%	15%	-	5%	10%	5%	5%	-	-	-
		50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	risultato DG	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
	comportamenti organizzativi del dirigente	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Emerge per l'anno 2011 un rilevante orientamento dell'Amministrazione d'Ateneo a presidio:

- dei servizi erogati, nello specifico oltre il 18 % dell'esito della valutazione delle attività dell'Amministrazione discende dai risultati delle indagini di customer satisfaction somministrate agli stakeholders, in cui i livelli di performance si sono posizionati tra il target e l'eccellenza
- dei processi d'Ateneo in cui il livello di performance ha ampiamente superato i livelli previsti per il target

E', tuttavia, da segnalare come punto d'attenzione l'eventuale uso estensivo delle indagini di customer satisfaction quale strumento di valutazione. Infatti tali indagini, seppur preposte alla misurazione della qualità percepita, attraverso un confronto tra le aspettative rispetto al servizio erogato e le percezioni conseguenti alla fruizione del servizio stesso, non dovrebbero essere ricondotte a principale strumento di valutazione della qualità del servizio erogato, quanto ad un utile supporto di analisi delle aspettative degli stakeholders, strumento mediante il quale individuare eventuali criticità e rilevare gli esiti degli interventi innovativi nell'erogazione dei servizi. Nella "prospettiva del cliente", interno o esterno, l'obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento del servizio, ne consegue l'opportunità di

adottare ulteriori strumenti di misurazione delle performance in termini di miglioramento conseguito nell'erogazione dei servizi.

L'indagine di customer satisfaction è uno strumento di misurazione della Performance di cui il Politecnico intende avvalersi anche nel 2012, quindi, si è ipotizzato che tali indagini manterranno una parte di rilevazione comune a quelle 2011, anche se opportunamente integrate nell'indagine rispetto a nuovi e differenti servizi. In questo momento una riflessione è aperta sull'argomento al fine di delineare il nuovo modello di rilevazione delle customer satisfaction. L'ipotesi emergente è di adottare una rilevazione per servizi differenziata a livello biennale ed una parte comune a livello annuale.

La prospettiva sui processi, ed il connesso peso in termini di misurazione della performance, esprime l'attenzione al costante miglioramento dei processi "core", processi interni in cui l'Amministrazione ritiene di dover eccellere.

Minor peso complessivo riveste la prospettiva di innovazione e sviluppo, la conseguente misurazione di performance è circoscritta solo ad alcune aree dell'Ateneo.

La prospettiva economico – finanziaria ha un peso residuale sia in termini di incidenza sia in termini di misurazione della performance delle aree amministrative, è una dimensione di cui si richiede esplicita valutazione solo nella metà delle Aree amministrative dell'Ateneo, proprio perché la vigente procedura di assegnazione del budget già sovrintende l'aspetto finanziario, mediante un'accurata pianificazione nell'assegnazione delle risorse.

Durante la fase di rilevazione degli esiti sono emerse quali cause principali degli scostamenti dai target la definizione di indicatori non opportunamente pesati ed una parziale incomprendenza da parte del Dirigente, talvolta, anche rispetto ad obiettivi raggiungibili. E' opportuno ricordare che il 2011 è stato il primo anno di applicazione del Piano della Performance, inoltre, la tardiva definizione dei target e l'omissione della fase di monitoraggio in itinere, prevista a luglio 2011, hanno concorso nel penalizzare in alcune Aree i risultati di performance attesi.

La contestualità del processo di analisi degli esiti raggiunti nella performance 2011 e assegnazione degli obiettivi 2012 ha consentito di individuare sia gli obiettivi da riconfermare per l'anno 2012 sia gli obiettivi di nuovo intervento, anche in considerazione delle linee strategiche 2012-2014 adottate dall'Ateneo e di quanto precedentemente anticipato a livello di applicazione del sistema .

Sintesi degli obiettivi del 2012

Come già anticipato, l'individuazione e assegnazione degli obiettivi del 2012 è fortemente connessa, sia per vincoli temporali negli obiettivi pluriennali, sia per logiche di processo agli obiettivi rispetto a cui è stata rilevata la performance 2011.

Sono riconfermati gli obiettivi pluriennali del piano di sviluppo edilizio dell'Ateneo, costruzione delle residenze universitarie e la riqualificazione del Campus Leonardo, gli obiettivi di presidio del tasso di occupazione delle residenze, di efficienza nelle spese di gestione degli spazi, di semplificazione degli applicativi a supporto della didattica e degli studenti, di incremento della disponibilità del materiale del Centro archivi di Ateneo e di integrazione delle biblioteche dipartimentali. Sono introdotti specifici obiettivi di supporto al processo di internazionalizzazione dell'Ateneo, mediante il piano formativo per la conoscenza della lingua inglese del personale Tecnico Amministrativo, l'accrescimento della capacità propositiva nei progetti di ricerca UE, l'incremento degli studenti stranieri alle LM, l'espansione dei social media quale veicolo promozionale dell'Ateneo.

Permangono obiettivi tesi ad elevare il livello qualitativo dei servizi offerti agli stakeholders interni ed esterni; nello specifico sono previsti nel Piano della performance 2012 obiettivi connessi alla revisione delle procedure amministrative di gestione dell'offerta didattica, anche semplificandone la comunicazione agli studenti, all'incremento dell'utilità del patrimonio documentale disponibile presso il sistema bibliotecario, anche adottando specifici tools per l'individuazione delle risorse documentali alternative a supporto delle attività di Ricerca e Didattica, all'adozione di un sistema di catalogo di tutti i progetti di Ricerca dell'Ateneo, all'esternalizzazione e potenziamento dei servizi di posta elettronica, in considerazione dei rilevanti volumi dell'utenza (oltre 39000 studenti, 3000 dipendenti, 1700 tra dottorandi ed assegnisti), alla garanzia della continuità operativi dei servizi ICT, alla semplificazione procedurale nel sistema di pagamento delle rette per i servizi residenziali offerti dall'Ateneo, al potenziamento dei servizi per gli Alumni del Politecnico, alla gestione proattiva della sicurezza nei laboratori e presso le strutture dipartimentali.

Sono introdotti obiettivi in aderenza alle disposizioni della legge 240/2010 circa l'adozione della contabilità economico patrimoniale. Sono presenti obiettivi amministrativi di presidio delle attività di gestione dei punti organico e di recruiting del personale tecnico amministrativo, di risoluzione dei contenziosi in via stragiudiziale e di incremento del supporto legale mediante rilascio di pareri.

Non ultimo, le disposizioni del DLgs. 150/2009 sono state recepite dal Politecnico di Milano quale occasione di sviluppo di un sistema premiante organico e coerente con l'evoluzione del modello di valutazione della performance adottato, con la finalità di garantire adeguati livelli d'incentivazione del merito nonché l'ottimale utilizzo delle connesse risorse economiche.

Volendo riproporre, per il 2012, la medesima chiave di lettura rispetto ai principali assi d'analisi, la successiva tabella evidenzia come l'Amministrazione dell'Ateneo abbia ritenuto opportuno riparametrare la misurazione delle proprie prestazioni rispetto ai processi interni quale necessario supporto alle strategie del Politecnico di Milano.

		<u>% incidenza sulla performance</u>	
		<u>Piano Performance 2012</u>	<u>Piano Performance 2011</u>
P	P = Processi	23,2%	16,8%
C	C = Clienti interni e stakeholders	17,3%	20,5%
Z	Z = Innovazione e sviluppo	5,5%	8,2%
F	F = Economico-finanziaria	4,0%	4,5%
		<u>50%</u>	<u>50%</u>
risultato DG		10%	10%
comportamenti organizzativi del dirigente		40%	40%
		<u>100%</u>	<u>100%</u>

Pari opportunità e bilancio di genere

Il Politecnico di Milano nella seduta del CdA del 15/12/2009 ha deliberato il Piano triennale di azioni positive ai sensi del D. Lgs. 198/2006 *“Codice delle pari opportunità tra uomo e donna”* in cui propone i possibili obiettivi, nel periodo 2010-2012, di misure finalizzate alla rimozione degli eventuali ostacoli che impediscono la realizzazione di pari opportunità tra uomini e donne nel contesto lavorativo dell’Ateneo.

Sono state individuate 6 principali azioni di riferimento rivolte al mantenimento e consolidamento di quanto già realizzato, alla conciliazione della vita familiare e personale con specifico riferimento alla fase del rientro dalla maternità, alla qualità dell’ambiente di lavoro e dei servizi, alla comunicazione mediante sito web dedicato, a favorire lo sviluppo delle capacità personali mediante l’inserimento in piani di formazione e studio, all’analisi statistica e all’individuazione delle politiche di promozione.

Tutta l’attività deliberata a tali fini, quanto ad oggi attuato e le iniziative in corso sono consultabili sul sito:

<http://www.cpo.polimi.it/>

Pertanto brevemente si relazione dell’attività svolta nel 2011, rispetto alle azioni deliberate.

Si menziona quanto attuato, sin dal 2010, con il progetto *“ Percorso di accompagnamento rivolto alle donne che nel 2010 sono rientrate o rientreranno dal congedo di maternità”*. Il progetto ha la dichiarata finalità di migliorare la conciliazione lavoro e famiglia per le donne al loro rientro dalla maternità grazie ad azioni di sostegno e formazione, anche in considerazioni di eventuali variazioni di ruoli organizzativi intercorsi nel periodo di assenza.

Nel corso del 2011:

- è terminata la fase di focus group utile alla costruzione di idonei strumenti per la definizione delle interviste strutturate a cui sottoporre le donne sia nell’immediatezza del rientro dalla maternità, sia trascorsi i primi tre mesi dal loro rientro, oltre ad intervistare i diretti responsabili della funzione organizzativa
- sono state intervistate 11 dipendenti in servizio nelle varie sedi dell’Ateneo, alle quali è stato somministrato un questionario di 34 domande rispetto a tre sezioni salienti d’indagine: punto di vista personale, fase prima del rientro e la fase successiva al rientro.

Nel futuro, il percorso attuato per il rientro dalle maternità diventerà un processo stabile e troverà applicazione anche per il reinserimento del personale dopo lunghe assenze.

Elenco Allegati

- Scheda di valutazione Direttore Generale
- 10 schede di valutazione dei Dirigenti delle Aree dell'Amministrazione d'Ateneo

Scheda obiettivi

Anno: 2011

Valutatore: Proposta Rettore, approvazione SA e CdA

Banda: Manager

Direzione Generale

gen-12

Direzione/Area:

Rettorato

Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.
			Soglia	Target	Ecc. za			
1 Risultato Indicatori di Ateneo								
	Internazionalizzazione - Numero studenti stranieri immatricolati		2011 (marzo, novembre)					
1a	N°immatricolati stranieri LM	dato di aprile (II sem. 10/11) e novembre (I sem. 11/12) (I rata)	30%	500	600	650	719	120,0 36,0
	Costo gestione spazi al m quadro		20%					
1b	Dato su gestione spazi (costo spazi/mq)	spese di gestione spazi: (cap F.S.1.02.05 tranne U24401, U24501, U24601 + cpa. F.S.1.02.04 + F.S.3.02.03 + F.S.1.02.06)		119	115	111	116,9	52,5 10,5
2a Risultato Indicatori e obiettivi specifici di amministrazione								
	Tasso di occupazione residenze		20%	2011 (dicembre)				
	Dato su tasso medio annuo occupazione (residenze Milano)	tasso medio annuo (escluse foresterie) - residenze Milano		75%	85%	90%	86,20%	104,8 21,0
2b Risultato Obiettivi specifici (VEDERE DETTAGLIO SOTTOSTANTE)								
	Smart Network e pc: unificazione rete dati e servizi		30%	2011 (dicembre)				
				1	3	4	3,5	110,0 33,0

TOTALE

100,5

DETTAGLIO

2b Risultato Obiettivi specifici			Soglia (livello 1)	Target (livello 3)	Ecc. za (livello 4)	
	Smart Network e pc: unificazione rete dati e servizi		2011 (dicembre)			
	Obiettivo selezionato come prioritario tra quelli della AC	1) Semplificare l'accesso alla rete di Ateneo ed ai suoi servizi - garantendo adeguati livelli di sicurezza e di profilazione utenti - supportando in modo integrato le molteplici possibilità di connessione offerte dalla tecnologia (wired, wireless, VPN) 2) Realizzare una gestione delle postazioni di lavoro che semplifichi l'attività di manutenzione, lasciando al contempo maggiori gradi di libertà (opportunosamente profilati) agli utenti.				LIVELLO RAGGIUNTO: 3,5
	a) Smart Network wifi	L'obiettivo del progetto è quello di migliorare la fruibilità della rete wireless, agendo sia sull'infrastruttura, sia sul supporto all'utenza.	Abolizione del certificato per l'accesso al wi-fi (accesso tramite credenziale: id, password)			Servizio in produzione da dic 2011 con verifica corretto funzionamento tramite utilizzo di credenziali. Inoltre, effettuata completa revisione del processo di rilascio delle credenziali ai partecipanti ai convegni integrando la possibilità di autoregistrazione da parte degli utenti mediante SIM telefonica. Attivata autenticazione federata con IDEM e EduRoam.
	b) Smart pc	Il progetto si pone l'obiettivo, attraverso l'adozione di una piattaforma di Desktop Virtualization, di estendere il supporto alle postazioni variandolo per tipologia di utenza, accesso alla rete, sistema operativo e svincolando l'erogazione dei servizi dalle attuali limitazioni. La virtualizzazione dei desktop consentirà di implementare e gestire gli ambienti desktop e le applicazioni da una postazione centralizzata e sarà possibile fornire all'utente l'accesso ad un desktop virtuale attraverso un'infrastruttura di rete standard. Si intende inoltre dare all'utente maggiore autonomia e possibilità di personalizzazione della propria postazione. Ad es. l'installazione di sw potrà, in alcuni casi, essere effettuata direttamente dall'utente o attraverso un servizio on demand mediante un portale web nel quale l'utente potrà selezionare il pacchetto sw desiderato.		In aggiunta: Accesso da postazione remota alle applicazioni client server	In aggiunta: Accesso da postazione remota a cartelle di rete anche in condivisione con più utenti	TARGET: mail del 3 gen 2012 in cui si avvisa dell'attivazione dei servizi (da gen in fase di produzione). Verificato il corretto funzionamento della procedura CIA in remoto. ECCELLENZA: mail del 3 gen 2012 in cui si avvisa dell'attivazione dei servizi (da gen in fase di produzione). Consentito, da qualunque postazione interna o esterna l'accesso a dischi condivisi (tramite creazione di una apposita area di storage di cui viene fatto il back up periodico) e stampanti. Supportato l'accesso multiplatforma. Il servizio non virtualizza l'accesso ai dischi di rete delle postazioni amministrative, ma estende la raggiungibilità dei folder condivisi alla totalità degli utenti.

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale		Comunicazione e Relazioni Esterne		feb-12				
Banda: Manager		Dir. Generale						
Direzione/Area:								
Prosp. Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.
			Soglia	Target	Ecc. za			
1	C Risultato DG	Punteggio					100,5	10,1
2	C Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (orientamento, placement, comunicazione interna)						
		di cui customer docenti e tecnici amministrativi	7,5%	3,5	4,0	5,2	4,00	7,5
		di cui customer studenti	7,5%	2,5	2,8	3,5	3,20	8,4
3	Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo						
	1) Potenziamento comunicazione esterna		10%	1	3	4	3,00	10,0
	2) Riprogettazione comunicazione interna		10%	1	3	4	3,50	11,0
4	Indicatori efficacia/efficienza							
4a	P Efficacia Internazionalizzazione	N. studenti stranieri immatricolati LS (non provenienti da L Polimi)/ N. studenti accettanti	5%	43%	48%	55%	50,5%	5,4
4b	P Valore pubblicitario equivalente	valore pubblicitario equivalente in M€ (prodotti su stampa)	5%	6,5	7,5	8,5	8,42	5,9
4c	F Efficienza Placement	fatturato (imponibile rispetto 2010)	5%	0%	5%	10%	30,5%	6,0
5	Comportamenti organizzativi			6	8	10	8,20	40,80
TOTALE							104,98	

Obiettivi di innovazione e miglioramento

C 1) Potenziamento comunicazione esterna

Descrizione	Peso	Livello di performance	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	Risultati 2011
Organizzazione di iniziative aperte al territorio (Open Day, Eventi rivolti agli studenti di scuola media inferiore e superiore, eventi culturali serali). Realizzazione e attuazione di un piano di comunicazione per le residenze. Incremento attività su social media (canale youtube english, canale facebook, canale twitter istituzionali).	10%	soglia (livello 1)			TARGET/ECCELLENZA: TWITTER: - incremento follower polimi mag.dic 2011: 2.126 - incremento medio follower atenei di riferimento mag.dic 2011: 1.205 . Ricalcolando l'indicatore considerando il bacino potenziale (n. stud.): - incremento follower polimi/n. stud polimi mag.dic 2011: 6,1% - incremento medio follower atenei di riferimento/n. stud atenei di riferimento mag.dic 012: 6,6% YOUTUBE: - n. iscritti Polimi tra mag-dic. 2011: 434 - n. iscritti Bocconi tra mag-dic 2011: 436 - n. visualizz. Polimi tra mag-dic. 2011: 60.976 - n. visualizz. Bocconi tra mag-dic 2011: 39.482 Ricalcolando l'indicatore considerando il bacino potenziale (n. stud.): - n. iscritti Polimi/n. stud. tra mag-dic. 2011: 1,25% - n. iscritti Bocconi/n. stud. tra mag-dic 2011: 3,37% - visualizz. per stud. Polimi tra mag-dic. 2011: 1,75 - visualizz. per stud. Bocconi. tra mag-dic 2011: 3,05 LIVELLO RAGGIUNTO: (3)

Z 2) Riprogettazione comunicazione interna

Descrizione	Peso	Livello di performance	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	Risultati 2011
Ci si propone di riprogettare la intranet con strumenti di e-collaboration e pensare a nuovi strumenti e modalità per migliorare il senso di appartenenza. Presupposto per adeguare gli strumenti è il completamento del benchmarking sulla comunicazione interna delle aziende italiane e delle università straniere e dell'indagine interna sui flussi di informazione	10%	soglia (livello 1)			ECCELLENZA: Nuova release rilasciata il 7 febbraio 2012 LIVELLO RAGGIUNTO: (3,5)
		- Conclusione dell'indagine presso le strutture e analisi contenuti interni della intranet - Progettazione intranet: contenuti, organizzazione info, resyling (doc progetto)	- Conclusione dell'indagine presso le strutture e analisi contenuti interni della intranet - Progettazione intranet: contenuti, organizzazione info, resyling (doc progetto) - Rivisitazione alcuni contenuti	- Conclusione dell'indagine presso le strutture e analisi contenuti interni della intranet - Progettazione intranet: contenuti, organizzazione info, resyling (doc progetto) - Nuova intranet (valutazione positiva qualitativa)	
Progetti					
Revisione intranet e sviluppo strumenti di e-collaboration					

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders F = Economico-finanziaria P = Processi Z = Innovazione e sviluppo

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale		Servizi agli Studenti e ai Dottorandi		feb-12					
Banda: Manager		Dir. Generale							
Prospettiva*	Obiettivi	Misure	Peso	Livelli di performance			Risultati	Punti	Punti
(riferite all' anno 2011 - s.d.i.)				Soglia	Target	Ecc. za	2011		Pond.
1	C	Risultato DG	Punteggio	10%				100,5	10,1
2	C	Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction studenti	20%	2,50	2,80	3,50	76,7	15,3
3		Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo	20%					
		Gestione PDS		5%	1	3	4	100,0	5,0
		Revisione processo TOL/TIP e Immatricolazione		5%	1	3	4	120,0	6,0
		Dottorati on line		5%	1	3	4	120,0	6,0
		Sostegno allo sviluppo dell'internazionalizzazione		5%	2,50	2,80	3,50	90,0	4,5
4		Indicatori efficacia/efficienza		10%					
4a	F	Efficienza Settore	N. studenti gestiti (a.a.010/011)/N. FTE Supporto alla didattica	5%	0%	5%	10%	92,4	4,6
4b	P	Efficacia gestione scambi	scambi: n. domande ammissibili/n. studenti aventi diritto	5%	0%	5%	10%	120,0	6,0
5		Comportamenti organizzativi		40%	6	8	10	94,9	38,0

TOTALE

95,45

Obiettivi di innovazione e miglioramento

P/Z 1) Semplificazione procedure amministrative per gli studenti

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati 2011
Si intende sviluppare e reingegnerizzazione (nell'ottica di più semplice fruibilità da parte dell'utente e di una maggiore efficienza di gestione interna) le applicazioni utilizzate a supporto della gestione della carriera dello studente. <i>Risultati attesi:</i> Informatizzazione di procedure rilevanti per la carriera dello studente e tempi di risposta più brevi	15%				
Progetti					
Gestione PDS	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	
Revisione del processo di gestione dei Piani degli Studi in un'ottica di integrazione delle azioni dei diversi attori coinvolti (studenti, Facoltà, Segreterie, Career Service, ASP, Desk, altri) e integrazione delle diverse procedure che gestiscono elementi di piano diversi da insegnamenti (es. lingua, tirocinio, prova finale). Si prevede di effettuare l'attività di analisi nel 2011 e di procedere con l'implementazione della procedura nel 2012. Realizzazione della nuova applicazione che permetterà agli studenti di presentare il Piano degli Studi. Utilizzando la nuova piattaforma di sviluppo ci si prefigge di semplificare il percorso di scelta dal manifesto, di classificare il piano risultante e migliorando la diagnostica in caso di problemi/errori.			Raccolta dei requisiti, stesura e condivisione del documento di analisi, predisposizione e presentazione di un prototipo dell'applicazione.	Rilascio del nuovo applicativo per la presentazione dei Piani degli Studi per l'AA 11/12 e per un sottoinsieme degli studenti (immatricolati Lauree Ingegneria)	TARGET: effettuata la mappatura del processo as is, predisposto il documento di analisi, predisposto il prototipo dell'applicazione. Il prototipo è stato mostrato ad un focus group di studenti e al personale delle Scuole che hanno richiesto alcune revisioni attualmente in corso di acquisizione. ECCELLENZA: Il nuovo applicativo non è stato rilasciato LIVELLO RAGGIUNTO: (3)
(2009) Revisione processo TOL/TIP e Immatricolazione	5%	soglia (livello 1)		eccellenza (livello 4)	
A fronte dell'analisi dei processi di gestione delle iscrizioni ai Test di Ammissione e delle immatricolazioni, che ha individuato le criticità e le possibili aree di miglioramento, il progetto prevede l'ottimizzazione del workflow di gestione e la revisione delle relative applicazioni sw in un'ottica di integrazione delle funzionalità e di migliore supporto al processo.		Migrazione delle applicazioni alla nuova piattaforma Java ed integrazione con le procedure di registrazione dell'Anagrafica Unica di Ateneo.	Rilascio, per la gestione dell'AA 11/12, del nuovo applicativo rivisto integrando le attività relative ai differenti passaggi del workflow di gestione (registrazione, pagamento, iscrizione test, immatricolazione).	Integrazione della gestione dei Test di Ammissione con i processi relativi a: - passaggi di corso - gestione delle delibere - trasferimenti in ingresso (progetto U4U) - emissione bollettini di pagamento con tasse ridotte - gestione dell'Offerta formativa	SOGLIA: La migrazione a java è stata realizzata nel corso del 2010. A febbraio 2011 è stata realizzata il passaggio all'unica account_2 che ha previsto una registrazione utente "light", cioè i dati minimi per individuare univocamente la persona. TARGET: Il nuovo applicativo è stato rilasciato per l'a.a. 11/12, è stato rivisto il flusso di informazioni richieste in fase di iscrizione al test: conferma delle singole operazioni, spostamento del pagamento in fondo al percorso di iscrizione, integrazione con la carta di credito. Anche l'immatricolazione è stata integrata con il pagamento con carta di credito; si è previsto un percorso di pagamento abbreviato in presenza di pagamento di admission fee. ECCELLENZA: attivata la presentazione del passaggio di corso durante l'immatricolazione anticipata del 1° livello; integrate le due applicazioni di iscrizione al test e passaggio di corso; integrata la gestione delle delibere (che richiama l'attribuzione di OFA se i cfu convalidati sono < dei 35 di dote dello studente); il trasferimento in ingresso integra la verifica delle condizioni sul test necessario per il corso di studi richiesto; stessa integrazione nella gestione bonifici per permettere il controllo per l'emissione dei bollettini di pagamento con le tasse ridotte. Sono inoltre stati realizzati interventi aggiuntivi rispetto a quelli previsti. LIVELLO RAGGIUNTO: (4)
(2010) Dottorati on line	5%	soglia		eccellenza	
Interventi per completare l'informatizzazione dei processi di gestione dei dottorandi.		Analisi, progettazione e sviluppo (o adeguamento) dei moduli applicativi a supporto delle seguenti attività: - gestione delle domande di ammissione - gestione dell'offerta di borse (generiche e tematiche) - valutazione dei candidati - assegnazione delle borse.	Analisi, progettazione e sviluppo dei moduli applicativi per l'eliminazione del libretto cartaceo a favore della gestione informatizzata di: - Piano degli Studi (presentazione ed approvazione) - passaggio d'anno - verbalizzazione degli esami - certificazione degli atti di carriera	Analisi, progettazione e sviluppo prototipale dei moduli applicativi per il deposito delle Tesi, in analogia con quanto realizzato per le Lauree Magistrali.	SOGLIA: Revisione delle prescrizioni, della gestione delle borse e delle valutazioni secondo le nuove modalità del bando per il XXVII ciclo che prevede l'introduzione delle borse a tema TARGET: parte delle attività previste erano già state realizzate a fine 2010; NEL 2011 sono state apportate modifiche alla applicazione che gestisce il Manifesto degli Studi e il Quadro didattico per consentire l'introduzione dei corsi integrati e per consentire la compilazione del manifesto sull'anno accademico, consentendo così l'offerta incrociata tra manifesti di dottorato e di corsi di laurea; si sono inoltre apportate modifiche alla gestione dei Piani degli Studi per migliorare la navigazione negli anni e cicli e per inserire le valutazioni di fine anno e di ammissione all'esame finale. ECCELLENZA: sono attualmente disponibili ed utilizzati i moduli applicativi per il deposito delle Tesi. Sono inoltre stati realizzati interventi aggiuntivi rispetto a quelli previsti. LIVELLO RAGGIUNTO: (4)

P/Z 2) Sostegno allo sviluppo dell'internazionalizzazione

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati 2011		
- Sviluppo di iniziative a sostegno dei programmi di mobilità degli studenti. - Miglioramento e diversificazione dell'organizzazione dei corsi di lingua per gli studenti in e out going, per gli studenti di master e per i dottorandi - Istituzione di un International Students Office per la gestione degli studenti stranieri (comunitari, extra - UE, di L e di LM). L'ufficio si occuperà dell'accoglienza, della gestione amministrativa degli studenti, della facilitazione nell'adempimento di pratiche amministrative, dell'interazione con altre PP.AA. (Questure, Ambasciate, Agenzia delle Entrate, Compagnie Assicuratrici per copertura sanitaria), dell'integrazione degli studenti nel mondo universitario, della comunicazione verso l'esterno e verso l'interno dei servizi rivolti agli studenti stranieri.	5%		2,5 [scala 1-4]		2,8 [scala 1-4]	3,2 [scala 1-4]	2,77

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders F = Economico-finanziaria P = Processi Z = Innovazione e sviluppo

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale		Servizi Residenziali		feb-12						
Banda: Manager		Dir. Generale								
Prospettiva*	Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.	
				Soglia	Target	Ecc. za				
1	C	Risultato DG	Punteggio					100,5	10,05	
2	C	Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (ospiti nelle residenze di proprietà dell'ateneo)	15%	4	4	5	3,83	66,0	9,90
3		Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo	5%						
		1) Integrazione multiculturale		5%	1	3	5	1,00	0,0	0,00
4		Indicatori efficacia/efficienza		30%						
4a	F	Equilibrio economico	Delta spese - entrate (al netto entrata R. Lombardia, spese di personale, spesa netta DSU)*. Risparmio su bdg 2011 (risparmio su bdg 2011)	10%	585.000	1.055.000	>1.155.000	630.396	9,7	0,97
4b	F	Efficienza riscossione entrate	rapporto entrate riscosse entro l'anno/entrate accertate (su F.E.1 e F.E.2)	5%	85%	95%	>95%	94%	90,8	4,54
4c	P	Tasso di occupazione	tasso di occupazione medio annuo (residenze Milano)	15%	75%	85%	90%	86,2%	104,8	15,72
5		Comportamenti organizzativi		40%	6	8	10	7,80	90,0	36,0

TOTALE

77,18

Obiettivi di innovazione e miglioramento

Z/P 1) Integrazione multiculturale (obiettivo)

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati
Studio di iniziative per migliorare l'integrazione multiculturale nelle residenze (es.: istituzione di un tutor per ciascuna area geografica che svolga il ruolo di facilitatore verso i "nuovi arrivati") con la collaborazione di ACRE (Progetti internazionali) e di ASS (Diritto allo studio e Mobilità internazionale).	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	SOGLIA: documento allegato con definizione ruolo dei tutor LIVELLO RAGGIUNTO: 1
		Individuazione dei tutor e definizione del ruolo	In aggiunta: realizzazione di alcune iniziative culturali e sportive		

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders **F = Economico-finanziaria** **P = Processi** **Z = Innovazione e sviluppo**

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale		Banda: Manager		Sistema Bibliotecario		feb-12			
Direzione/Area:		Dir. Generale							
Prospettiva*	Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.
				Soglia	Target	Ecc. za			
1	C Risultato DG	Punteggio	10%					100,5	10,05
2	C Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction	20%						
		di cui customer docenti e tecnici amministrativi	9%	3,5	4,0	5,2	4,61	110,2	9,92
		di cui customer studenti	11%	2,5	2,8	3,5	3,35	115,7	12,73
3	Risultato Obiettivi di innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo	15%						
	1) Creazione ed implementazione di un sistema di gestione degli archivi		10%	1	3	4	3,50	110,0	11,00
	2) Integrazione biblioteche dipartimentali		5%	67%	70%	73%	72,60%	117,3	5,87
4	Indicatori efficacia/efficienza		15%						
4a	P Efficacia uso risorse elettroniche	N. medio di scarichi per abbonamento (e-journals): N. tot downloads/N. abbonamenti ad e-journals	5%	91	93	94	93,26	105,1	5,26
4b	C Miglioramento orario apertura	N. ore di apertura settimanale (BCA, BCI, Durando, Ing Bovisa, Tedoc) al 31.12.2011	5%	303	306,5	311	311	120,0	6,00
4c	P del patrimonio documentario disponibile	Indice [(Prestiti + Rinnovi + ILL attivi + DD attivi + ISS attivi) / Patrimonio documentario disponibile al prestito* 100] (BCA, BCI, Durando, Ing Bovisa) al 31.12.2011	5%	165%	167%	170%	174%	120,0	6,00
5	Comportamenti organizzativi		40%	6	8	10	8,00	100,0	40,00
TOTALE								106,8	

Obiettivi di innovazione e miglioramento

Z 1) Creazione ed implementazione di un sistema di gestione degli archivi

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati 2011
		soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	
<p>Ci si propone di definire ed implementare una policy sulla gestione del sistema degli archivi politecnici. In particolare il progetto archivi si rivolge alla pubblicazione di strumenti di corredo dei complessi archivistici conservati dal politecnico di milano e all'offerta di servizi per il trattamento tecnico di archivi, dalla riorganizzazione di sale studio per accesso alle fonti alla riproduzione digitale di documenti.</p> <p>Si prevede di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definire, insieme al delegato, una policy ed un sistema di regole per la gestione degli archivi fisici e dei relativi strumenti di corredo (scadenza aprile/maggio 2011); - individuare le priorità e l'assegnazione degli spazi per la conservazione e la fruizione delle fonti archivistiche (scadenza set 2011); - effettuare una ricognizione di tutti gli archivi già disponibili e verificarne e/o condividerne le policy di accesso e riproduzione (scadenza set 2011) - trasferire archivi e serie archivistiche negli spazi individuati come centro archivi di ateneo (dicembre 2011 - tempistica non dipendente esclusivamente da asba) - pianificare e avviare l'inventariazione di archivi attualmente privi di strumenti di corredo (a partire da dic 2011) - avviare il progetto di repository per apparati digitali correlati a fonti archivistiche: 1) raccolta informazioni per deposito digitale e metadati da sottoporre a soprintendenza e regione - dic 2011; 2) creazione gruppo di lavoro trasversale asba acre - avviare i contatti necessari a promuovere un'attività di conto terzi (perizie tecniche e di valore d'uso, progetti di inventariazione, progetti di catalogazione) e di fund-raising con interlocutori pubblici e privati. 	10%				<p>SOGLIA: Mag 2011 - definizione policy: documento consegnato a delegato e rvisto definitivamente a luglio 2011 - allegato obj 583. Luglio 2011: ricognizione archivi e predisposizione piano di intervento (presentazione piani in accordo con il delegato). Giugno 2011: sondaggio progetto di repository da sottoporre a Soprintendenza e Regione, approvati a novembre 2011.</p> <p>TARGET: Set 2011: trasferimento di archivi e serie archivistiche posizionabili nei locali e negli armadi predisposti da AGIS e contestuale apertura della Sala studio. Dic 2011: consegna dei nuovi armadi compactus, trasferimento e collocazione di tutta la documentazione del progetto Archivi Storici.</p> <p>ECCCELLENZA: stipula di 2 convenzioni (Soprintendenza e Regione Lombardia) per attività archivistiche e 1 contratto per perizia tecnica di valore (Studio Museo Castiglioni). Introiti 2011: 11.910 €</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: (3,5)</p>

P 2) Integrazione biblioteche dipartimentali

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati 2011
		Soglia	Target	Eccellenza	
<p>L'obiettivo consiste nel favorire l'integrazione delle biblioteche dipartimentali in ASBA e di definire una policy sull'integrazione ottimale della biblioteca di dipartimento. I risultati attesi sono:</p> <p>a) incremento della efficienza, semplificazione ed integrazione delle strutture (ampliamento orari di apertura a parità di costi perché integrato in servizi di biblioteca asba già budgetizzati); b) incremento della informatizzazione delle procedure ed integrazione dei servizi per gli studenti (utilizzo del software SOL: + patrimonio catalogato); c) miglioramento e sviluppo dei servizi bibliotecari (utilizzo del software SOL: + patrimonio disponibile in opac per utenti istituzionali); d) efficienza ed efficacia nei servizi di supporto alla ricerca e di biblioteca (servizi centralizzati di back office: più risorse liberate nei dipartimenti; archivi centralizzati: più spazi liberati nei dipartimenti).</p>	5%				<p>Valore dichiarato: 72,6%. Si partiva da un'integrazione del 64,4% al 31.12.2010. Fattori di aumento dell'integrazione:</p> <p>1) ingresso di 7 nuovi dipartimenti nell'appalto Interateneo 2011-2016, organizzato e gestito da ASBA, per l'acquisto centralizzato delle monografie;</p> <p>2) trasferimento ad ASBA della gestione amministrativa - bibliografica del Dipartimento di Progettazione dell'Architettura;</p> <p>3) totale assunzione della gestione amministrativa - bibliografica del Dipartimento di Ingegneria Gestionale.</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: 72,6%</p>

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders **F = Economico-finanziaria** **P = Processi** **Z = Innovazione e sviluppo**

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale		Sistemi Informativi		Misure di riferimento			feb-12		
Banda: Manager		Dir. Generale							
Prospettiva*	Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.
				Soglia	Target	Ecc. za			
1	C	Risultato DG	10%					100,5	10,1
2	C	Soddisfazione utenti per servizi erogati	20%						
		di cui customer docenti e tecnici amministrativi	10,5%	3,5	4,0	5,2	4,31	105,2	11,0
		di cui customer studenti	4,5%	2,5	2,8	3,5	3,17	110,6	5,0
		di cui customer smart sw	5,0%	3,5	4,0	5,2	4,44	107,3	5,4
3		Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	20%						
		1) Gestione PDS	3%	1	3	4	3,00	100,0	3,0
		2) Revisione processo TOL/TIP e Immatricolazione	4%	1	3	4	4,00	120,0	4,8
		3) Dottorati on line	3%	1	3	4	4,00	120,0	3,6
		4) Smart network e PC	10%	1	3	4	3,50	110,0	11,0
4		Indicatori efficacia/efficienza	10%						
4a	F	Efficienza	5%	400.000	650.000	900.000	1.372.018	120,0	6,0
4b	C	Massimizzazione disponibilità degli applicativi	5%	99%	99,3%	99,6%	99,65%	120,0	6,0
5		Comportamenti organizzativi	40%	6	8	10	8	95,0	38,0
TOTALE									103,8

Obiettivi di innovazione e miglioramento

P/Z 1) Semplificazione procedure amministrative per gli studenti

Descrizione	Peso	Livello di performance				Risultati 2011
		soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)		
Si intende sviluppare e reingegnerizzazione (nell'ottica di più semplice fruibilità da parte dell'utente e di una maggiore efficienza di gestione interna) le applicazioni utilizzate a supporto della gestione della carriera dello studente.	10%					
<i>Progetti</i>	di cui					
<i>Gestione PDS</i>	3%					
Revisione del processo di gestione dei Piani degli Studi in un'ottica di integrazione delle azioni dei diversi attori coinvolti (studenti, Facoltà, Segreteria, Career Service, ASP, Desk, altri) e integrazione delle diverse procedure che gestiscono elementi di piano diversi da insegnamenti (es. lingua, tirocinio, prova finale). Si prevede di effettuare l'attività di analisi nel 2011 e di procedere con l'implementazione della procedura nel 2012. Realizzazione della nuova applicazione che permetterà agli studenti di presentare il Piano degli Studi. Utilizzando la nuova piattaforma di sviluppo ci si prefigge di semplificare il percorso di scelta dal manifesto, di classificare il piano risultante e migliorando la diagnostica in caso di problemi/errori.			Raccolta dei requisiti, stesura e condivisione del documento di analisi, predisposizione e presentazione di un prototipo dell'applicazione.	Rilascio del nuovo applicativo per la presentazione dei Piani degli Studi per l'AA 11/12 e per un sottoinsieme degli studenti (immatricolati Lauree Ingegneria)	TARGET: effettuata la mappatura del processo as is, predisposto il documento di analisi, predisposto il prototipo dell'applicazione. Il prototipo è stato mostrato ad un focus group di studenti e al personale delle Scuole che hanno richiesto alcune revisioni attualmente in corso di acquisizione. ECCCELLENZA: Il nuovo applicativo non è stato rilasciato LIVELLO RAGGIUNTO: (3)	
<i>(2009) Revisione processo TOL/TIP e Immatricolazione</i>	4%					
A fronte dell'analisi dei processi di gestione delle iscrizioni ai Test di Ammissione e delle immatricolazioni, che ha individuato le criticità e le possibili aree di miglioramento, il progetto prevede l'ottimizzazione del workflow di gestione e la revisione delle relative applicazioni sw in un'ottica di integrazione delle funzionalità e di migliore supporto al processo.		Migrazione delle applicazioni alla nuova piattaforma Java ed integrazione con le procedure di registrazione dell'Anagrafica Unica di Ateneo.	Rilascio, per la gestione dell'AA 11/12, del nuovo applicativo rivisto integrando le attività relative ai differenti passaggi del workflow di gestione (registrazione, pagamento, iscrizione test, immatricolazione).	Integrazione della gestione dei Test di Ammissione con i processi relativi a: - passaggi di corso - gestione delle delibere - trasferimenti in ingresso (progetto U4U) - emissione bollettini di pagamento con tasse ridotte - gestione dell'Offerta formativa	SOGLIA: La migrazione a java è stata realizzata nel corso del 2010. A febbraio 2011 è stata realizzato il passaggio all'unica account_2 che ha previsto una registrazione utente "light", cioè i dati minimi per individuare univocamente la persona. TARGET: Il nuovo applicativo è stato rilasciato per l'a.a. 11/12, è stato rivisto il flusso di informazioni richieste in fase di iscrizione al test: conferma delle singole operazioni, spostamento del pagamento in fondo al percorso di iscrizione, integrazione con la carta di credito. Anche l'immatricolazione è stata integrata con il pagamento con carta di credito; si è previsto un percorso di pagamento abbreviato in presenza di pagamento di admission fee. ECCCELLENZA: attivata la presentazione del passaggio di corso durante l'immatricolazione anticipata del 1 livello; integrate le due applicazioni di iscrizione al test e passaggio di corso; integrata la gestione delle delibere (che richiama l'attribuzione di OFA se i cfu convalidati sono < dei 35 di dote dello studente); il trasferimento in ingresso integra la verifica delle condizioni sul test necessario per il corso di studi richiesto; stessa integrazione nella gestione bonifici per permettere il controllo per l'emissione dei bollettini di pagamento con le tasse ridotte. Sono inoltre stati realizzati interventi aggiuntivi rispetto a quelli previsti. LIVELLO RAGGIUNTO: (4)	

(2010) Dottorati on line	3%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	Risultati 2011
Interventi per completare l'informatizzazione dei processi di gestione dei dottorandi.		Analisi, progettazione e sviluppo (o adeguamento) dei moduli applicativi a supporto delle seguenti attività: - gestione delle domande di ammissione - gestione dell'offerta di borse (generiche e tematiche) - valutazione dei candidati - assegnazione delle borse	Analisi, progettazione e sviluppo dei moduli applicativi per l'eliminazione del libretto cartaceo a favore della gestione informatizzata di: - Piano degli Studi (presentazione ed approvazione) - passaggio d'anno - verbalizzazione degli esami - certificazione degli atti di carriera	Analisi, progettazione e sviluppo prototipale dei moduli applicativi per il deposito delle Tesi, in analogia con quanto realizzato per le Lauree Magistrali	SOGLIA: Revisione delle preiscrizioni, della gestione delle borse e delle valutazioni secondo le nuove modalità del bando per il XXVII ciclo che prevede l'introduzione delle borse a tema TARGET: parte delle attività previste erano già state realizzate a fine 2010; NEL 2011 sono state apportate modifiche alla applicazione che gestisce il Manifesto degli Studi e il Quadro didattico per consentire l'introduzione dei corsi integrati e per consentire la compilazione del manifesto sull'anno accademico, consentendo così l'offerta incrociata tra manifesti di dottorato e di corsi di laurea; si sono inoltre apportate modifiche alla gestione dei Piani degli Studi per migliorare la navigazione negli anni e cicli e per inserire le valutazioni di fine anno e di ammissione all'esame finale. ECCELLENZA: sono attualmente disponibili ed utilizzati i moduli applicativi per il deposito delle Tesi. Sono inoltre stati realizzati interventi aggiuntivi rispetto a quelli previsti. LIVELLO RAGGIUNTO: (4)

Z 3) Smart network e PC: Unificazione rete dati e servizi

Descrizione	Peso	Livello di performance			
1) Semplificare l'accesso alla rete di Ateneo ed ai suoi servizi - garantendo adeguati livelli di sicurezza e di profilazione utenti - supportando in modo integrato le molteplici possibilità di connessione offerte dalla tecnologia (wired, wireless, VPN) 2) Realizzare una gestione delle postazioni di lavoro che semplifichi l'attività di manutenzione, lasciando al contempo maggiori gradi di libertà (opportunitamente profilati) agli utenti.	10%				
Progetto smart network/smart pc					
a) Smart Network wifi					
L'obiettivo del progetto è quello di migliorare la fruibilità della rete wireless, agendo sia sull'infrastruttura, sia sul supporto all'utenza.		soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	Risultati 2011
		Abolizione del certificato per l'accesso al wi-fi e accesso tramite credenziali (id, pw)			SOGLIA: Servizio in produzione da dic 2011 con verifica corretto funzionamento tramite utilizzo di credenziali. Inoltre, effettuata completa revisione del processo di rilascio delle credenziali ai partecipanti ai convegni integrando la possibilità di autoregistrazione da parte degli utenti mediante SIM telefonica. Attivata autenticazione federata con IDEM e EduRoam.
b) Smart Pc					
Il progetto si pone l'obiettivo, attraverso l'adozione di una piattaforma di Desktop Virtualization, di estendere il supporto alle postazioni variandolo per tipologia di utenza, accesso alla rete, sistema operativo e svincolando l'erogazione dei servizi dalle attuali limitazioni. La virtualizzazione dei desktop consentirà di implementare e gestire gli ambienti desktop e le applicazioni da una postazione centralizzata e sarà possibile fornire all'utente l'accesso ad un desktop virtuale attraverso un'infrastruttura di rete standard. Si intende inoltre dare all'utente maggiore autonomia e possibilità di personalizzazione della propria postazione. Ad es. l'installazione di sw potrà, in alcuni casi, essere effettuata direttamente dall'utente o attraverso un servizio on demand mediante un portale web nel quale l'utente potrà selezionare il pacchetto sw desiderato.			Accesso da postazione remota alle applicazioni client server	In aggiunta: Accesso da postazione remota a cartelle di rete anche in condivisione con più utenti	TARGET: mail del 3 gen 2011 che avvisa dell'attivazione dei servizi (da gen in fase di produzione). Verificato il corretto funzionamento della procedura CIA in remoto. ECCELLENZA: mail del 3 gen 2011 che avvisa dell'attivazione dei servizi (da gen in fase di produzione). Consentito, da qualunque postazione interna o esterna l'accesso a dischi condivisi (tramite creazione di una apposita area di storage di cui viene fatto il back up periodico) e stampanti. Supportato l'accesso multipiattaforma. Il servizio non virtualizza l'accesso ai dischi di rete delle postazioni amministrative, ma estende la raggiungibilità dei folder condivisi alla totalità degli utenti. LIVELLO RAGGIUNTO: (3.5)

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders **F** = Economico-finanziaria **P** = Processi **Z** = Innovazione e sviluppo

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale										
Banda: Manager		Gestione infrastrutture e Servizi			feb-12					
Direzione/Area:		Dir. Generale								
1	C	Risultato DG	Punteggio	10%	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Ponderati
					Soglia	Target	Ecc. za			
Obiettivi (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)										
1	C	Risultato DG	Punteggio	10%					100,5	10,05
2	C	Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (più 10% su obiettivi specifici a portale)	15%						
			di cui customer docenti e tecnici amministrativi	7,8%	3,5	4,0	5,2	4,18	103,0	8,03
			di cui customer studenti	7,2%	2,5	2,8	3,5	2,87	102,0	7,34
3		Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo	20%						
		1) Elaborazione di un piano integrato di sviluppo e gestione dei sistemi di controllo e sicurezza		10%	1	3	4	3,00	100,0	10,00
		2) Migliorare la capacità di risposta alle esigenze degli utenti e il decoro degli spazi		10%	3,5	4,0	5,2	3,80	60,0	6,00
4		Indicatori efficacia/efficienza		12%						
4a	F	Costo servizi generali (pulizie, sicurezza, ecc.)	spese correnti + investimento spazi/mq (inv = spese per mobili e arredi).	10%	99,5	95,5	91,5	96,90	65,0	6,50
4b	P	Distribuzione tipologia acquisti (da rivedere dopo risultati prg good practice)	a) 30% - incremento rispetto al 2010 della % della spesa per acquisti tramite cottimo/totale spesa per acquisti (30%) (tutte categorie merceologiche tranne assicurazioni)	1,5%	7,5%	10,5%	14,0%	11,82%	107,5	1,61
			b) 70% - incremento rispetto al 2010 della % della spesa per acquisti tramite evidenza pubblica (soprasoglia CEE) sul totale spesa per acquisti (70%) (tutte categorie merceologiche tranne assicurazioni)	3,5%	64,5%	65,0%	66,5%	66,23%	116,4	4,07
5		Comportamenti organizzativi		40%	6	8	10	8	102,0	40,80

Obiettivi di innovazione e miglioramento

TOTALE 94,4

Z 1) Elaborazione di un piano integrato di sviluppo e gestione dei sistemi di controllo e sicurezza (obiettivo)

Descrizione	Peso	Livello di performance		
Elaborazione di un piano integrato di sviluppo, organizzazione e gestione dei sistemi di controllo, monitoraggio e sicurezza per razionalizzare l'impiantistica esistente, definire possibili integrazioni e sviluppi e assicurare la sostenibilità economica di tutti gli investimenti.	10%			
<i>Progetti</i>		soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)
<i>Accessi</i>				
Attualmente sussistono diversi sistemi di gestione degli accessi, gestiti dall'Area Tecnico Edilizia e dall'Area sistemi Informatici. Al sistema di gestione degli accessi sono collegati una serie di problematiche (sistemi di identificazione, diverse modalità di accesso, sistema di sicurezza). Si intende operare una integrazione del sistema degli accessi che porti un beneficio per la gestione interna e per gli utenti (anche attraverso l'integrazione del sistema degli accessi con la SMART CARD).		Perfetto funzionamento dei sistemi esistenti	Tutti gli edifici di Milano in H 24	Sistema integrato di gestione accessi ed impiantistica

Risultati 2011
TARGET: Tutti gli edifici sono in h 24 ECCELLENZA: Non realizzata: l'integrazione del sistema diventa un obiettivo per il 2012 LIVELLO RAGGIUNTO: (3)

P 2) Migliorare la capacità di risposta alle esigenze degli utenti e il decoro degli spazi (obiettivo)

Descrizione	Peso	Livello di performance		
Ci si propone di migliorare la "vivibilità" degli spazi da parte degli utenti Politecnico mettendo in atto da una parte una serie di iniziative finalizzate a rispondere in modo tempestivo alle segnalazioni degli utenti (vedere progetti call center unico e building manager) dall'altra alcune azioni finalizzate a migliorare la gestione degli spazi mediante riorganizzazione dei servizi ed offerta di nuovi servizi anche mediante l'utilizzo di nuove tecnologie	10%			
<i>Progetti</i>		di cui		
<i>Building manager</i>	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)
A complemento della centralizzazione delle chiamate relative a disservizi/esigenze degli utenti, si intende istituire la figura di un Unico Referente di Zona (building manager) per la gestione integrata dei servizi (logistici e manutentivi) di un gruppo di edifici		Rispetto pianificazione prevista (soglia customer 3,5)	Risultato di customer DOC e PTA su tutte le domande relative alla manutenzione target: 4 (scala 1-6)	Risultato di customer DOC e PTA su tutte le domande relative alla manutenzione eccellenza: 5,2 (scala 1-6)
Individuazione dei building manager ed assegnazione di attività entro gen 2011				
Messa a regime del servizio entro lug 2011				
<i>Call center interno</i>	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)
Per rispondere in modo adeguato alle esigenze dell'utente che oggi deve utilizzare sistemi diversi per accedere ai diversi servizi e segnalare malfunzionamenti relativi alle diverse facilities si intende realizzare un Call Center come unico punto di contatto per qualsiasi esigenza (logistica, manutentiva, assistenza Hardware e Software). Sono previste diverse modalità di accesso (telefono, email, fax, form online, sms) ed un accesso semplificato (breve percorso guidato con possibilità di interazione con un operatore). Si intende organizzare il servizio con un'ampia disponibilità di accesso (ore 8-19). Conclusione della fase sperimentale (istituzione di un numero verde gratuito e possibilità di contatto per e-mail) entro gen2011		Rispetto pianificazione prevista (soglia customer 3,5)	Risultato di customer DOC e PTA su tutte le domande relative alla manutenzione target: 4 (scala 1-6)	Risultato di customer DOC e PTA su tutte le domande relative alla manutenzione eccellenza: 5,2 (scala 1-6)
Messa regime del servizio entro giu 2011				

Risultati 2011
3.8 (criticità evidenziata dal dirigente: il personale di dipartimenti non sa distinguere tra interventi AC e non).
3.8 (criticità evidenziata dal dirigente: il personale di dipartimenti non sa distinguere tra interventi AC e non).

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders F = Economico-finanziaria P = Processi Z = Innovazione e sviluppo

Scheda obiettivi

Banda: Manager		Valutatore: Direttore Generale		Tecnico-edilizia		feb-12				
Direzione/Area:		Dir. Generale		Dir. Generale						
Prospettiva*	Obiettivi	Misure (riferite all'anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.	
				Soglia	Target	Ecc. za				
1	C	Risultato DG	Punteggio	10%					100,5	10,05
2	C	Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (sviluppo edilizio)	10%	3,5	4,0	5,2	4,3	105,0	10,50
3		Risultato Obiettivi di Innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo	30%						
		1) Residenze universitarie 338/2007		5%	1	3	4	3,0	100,0	5,00
		2) Residenze universitarie 338/2011 (terzo bando)		5%	1	3	4	3,5	110,0	5,50
		3) Progetti di riqualificazione - Futura sede DIAR, edd. 4 e 4A (ex 10)		5%	1	3	4	2,0	50,0	2,50
		4) Raffrescamento Leonardo (lotti 1 e 2)		5%	1	3	4	4,0	120,0	6,00
		5) Realizzazione polo universitario per le provincie di Lecco e Sondrio		5%	1	3	4	3,5	110,0	5,50
		6) Global service - mobilitazione		5%	1	3	4	2,5	75,0	3,75
4		Indicatori efficacia/efficienza		10%						
4a	P	Qualità nella gestione delle operazioni - tempi Indice di rispetto della pianificazione di tempi compresi errori progettuali, e al netto di fattori esogeni(1)	N. operazioni senza varianti, modifiche e/o dilatazione dei tempi)/(N. operazioni totali) Media dei risultati ottenuti sui progetti presenti in scheda	5%	70% (3)	85% (3,5)	100% (4)			
					1,0	3,0	4,0	2,63	81,5	4,08
4b	F	Qualità nella gestione delle operazioni - costi Indice di rispetto della pianificazione di tempi compresi errori progettuali, e al netto di fattori esogeni(1)	N. operazioni senza varianti, modifiche e/o dilatazione dei costi)/(N. operazioni totali) Media dei risultati ottenuti sui progetti presenti in scheda	5%	70% (3)	85% (3,5)	100% (4)			
					1,0	3,0	4,0	4,00	120,0	6,00
5		Comportamenti		40%	6	8	10	7,90	95,0	38,00

(1) Art. 132 c. 1 l. a, b, c, d del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii.

TOTALE

96,9

Obiettivi di Innovazione e miglioramento

Z	Descrizione	Peso	Livello di performance		
		5%	soglia	target	eccellenza
	1) Residenze universitarie 338/2007				
	I progetti, una volta finanziati e realizzati permetteranno di avere un incremento di superficie di R.U. di 48.322,20 mq a fronte di un incremento di 1.538 posti alloggio. - L'aggiudicazione dell'appalto modulare per la realizzazione delle residenze è prevista per ottobre 2011 - La durata dei lavori per la singola residenza è di 24 mesi.				
	a) Rispetto dei tempi per la fase di aggiudicazione dell'appalto di costruzione dei lavori		Per la parte di competenza dell'anno: - aggiudicazione appalto costruzione entro Sett 2011 - Avvio lavori Newton e Lecco entro Gen 2012	Per la parte di competenza dell'anno: - aggiudicazione appalto costruzione entro Sett 2011 - Avvio lavori Newton e Lecco entro Dic 2011	Riduzione durata dei lavori
	b) Rispetto del budget previsto per bonifica, demolizione e scavi per Newton e Lecco		Esecuzione dei lavori con importo posto a base di gara	Esecuzione dei lavori con importo aggiudicato + 10%	Esecuzione dei lavori con importo aggiudicato

Risultati raggiunti
<p>a) Tempi aggiudicazione lavori di costruzione: L'aggiudicazione avverrà entro marzo 2012 (anziché sett 2011 come previsto): - l'avviso di gara è stato pubblicato a feb 2011 - la scadenza della prima fase (che prevedeva che le diverse società dichiarassero i propri requisiti) è stata ad aprile 2011 - ad ottobre 2011 l'ateneo ha emesso l'invito per la partecipazione alla II fase (è stata ammessa una società con riserva e la verifica puntuale di tale situazione ha contribuito a determinare una dilatazione dei tempi) - la scadenza per la presentazione delle offerte relative alla seconda fase è stata il 12 gennaio 2012 (a seguito di una proroga concessa rispetto alla scadenza precedentemente fissata nel 20 dicembre 2011 per richieste delle società partecipanti) - è attualmente in corso la fase di valutazione delle offerte</p> <p>b) Tempi aggiudicazione lavori di costruzione: La spesa sostenuta per le attività di bonifica, demolizione e scavi per Newton e Lecco (lotto 1) definitiva, non ha superato l'importo aggiudicato (per un totale di 1 milione di euro) LIVELLO RAGGIUNTO: 3</p>

Z	Descrizione	Peso	Livello di performance		
		5%	soglia	target	eccellenza
	2) Residenze universitarie 338/2011 (terzo bando)				
	Circa 140 nuovi posti alloggio (Milano, Como) grazie al nuovo bando 338/2011 in fase di promulgazione Razionalizzazione dell'offerta e sviluppo di nuovi servizi, quali parcheggio a servizio delle residenze e della collettività (Como); contrazione dei consumi energetici (Newton); piscina, palestra, ristorazione e funzioni di supporto (Ponizio) (delibera CdA 19.07.2011) - Como "La Presentazione", completamento del restauro e riqualificazione della residenza universitaria (intervento 1); - Realizzazione di una nuova residenza universitaria "Ampera", con annessa mensa, libreria, scientifica e spazio fitness nell'ambito del centro balneare "G. Romano" di Via Ponzio (Intervento 2); - Residenza Universitaria "Newton", Via Borsa 25, riqualificazione e miglioramento energetico dell'involucro dell'edificio (Intervento 3).				
	a) Rispetto dei tempi per la fase di progettazione			Sviluppo progettazione entro la scadenza di presentazione del bando - 27/7/2011	Approvazione progetto da parte del MIUR
	b) Rispetto del budget assegnato per i servizi di ingegneria - somme a disposizione per esecuzione indagini e progettazione: stanziamento 934.880 € (delibera Cda 19.07.2011)		Esecuzione progettazione con importo posto a base di gara	Esecuzione della progettazione entro le somme aggiudicate + 10%	Esecuzione della progettazione entro le somme aggiudicate

Risultati raggiunti
<p>a) Tempi progettazione: a) I 3 progetti (inizialmente i progetti previsti erano 4 ma il progetto relativo alla residenza Volterra non è stato presentato per mancato accordo con il Comune) sono stati presentati entro scadenza e sono stati dichiarati, in modo informale dal MIUR (ma non c'è comunicazione ufficiale dal MIUR), meritevoli di cofinanziamento. Non appena sarà chiusa la fase amministrativa con il MIUR inerente i progetti che hanno partecipato al II bando 338 (c.d. 338/07), il MIUR trasmetterà comunicazione informativa sui finanziamenti con le relative priorità.</p> <p>b) Budget esecuzione indagini e progettazione: La spesa sostenuta per le attività di progettazione preliminare, definitiva, e indagini per la partecipazione al bando 338/11 non ha superato l'importo aggiudicato LIVELLO RAGGIUNTO: 3,5</p>

Z 3) Riqualificazione campus Leonardo (obiettivo)		Peso	Livello di performance		
Descrizione		10%			
Interventi vari destinati alla riqualificazione degli edifici e delle aree esterne del campus Leonardo					
Progetti		di cui			
(2009-2012) Progetti di riqualificazione - Futura sede DIAR, edd. 4 e 4A (ex 10)		5%	soglia	target	eccellenza
Restauro e ristrutturazione degli edifici, che, ospiteranno il D.I.I.A.R. per intero. Il progetto di recupero, già approvato in fase preliminare dalla Soprintendenza ai Beni Architettonici, verrà effettuato con materiali e finiture tipiche del periodo storico di costruzione degli edifici. L'intervento verrà realizzato in n°2 lotti funzionali per permettere la prosecuzione delle attività della parte di Dipartimento che ha già sede negli edifici. E' in corso la fase di affidamento e la definizione del layout definitivo del progetto.					
Rispetto dei tempi per la fase di progettazione			Avvio della procedura di gara entro febbraio 2012	Avvio della procedura di gara entro gennaio 2012	Avvio della procedura di gara entro dicembre 2011
Rispetto del budget assegnato per i servizi di ingegneria - somme a disposizione per esecuzione progettazione			Esecuzione progettazione con importo posto a base di gara	Esecuzione della progettazione entro le somme aggiudicate + 10%	Esecuzione della progettazione entro le somme aggiudicate
(2010-2012) Raffrescamento Leonardo (lotti 1 e 2)		5%	soglia	target	eccellenza
Intervento su 2 lotti. Lotto 1: interesserà le aule degli edifici 2 e 3 (pad. nord e sud) e le aule dell'edificio 14 (Nave). L'intervento sarà concentrato principalmente sulla creazione di un sistema di raffrescamento degli ambienti, oggi non presente e nella ristrutturazione di tutte le aule e degli spazi comuni (compresa la sala studio interfacoltà). Sono escluse aule ai piani 5° e 6° (interventi 2009). Comprende progetto ID 1146/2010 (eliminato). Il progetto proseguirà nel 2011 con fondi stanziati in passato. Attualmente non stanziati fondi inizialmente previsti					
a) Rispetto dei tempi per la fase di progettazione			Avvio della procedura di gara entro luglio	Avvio della procedura di gara entro fine giugno	Avvio della procedura di gara entro metà giugno
b) Rispetto del budget assegnato per i servizi di ingegneria - somme a disposizione per esecuzione progettazione			Esecuzione progettazione con importo posto a base di gara	Esecuzione della progettazione entro le somme aggiudicate + 10%	Esecuzione della progettazione entro le somme aggiudicate

Risultati raggiunti	
Eccellenze: Variazioni sulle destinazioni d'uso da parte degli utenti/amministrazione. Variazioni e modifiche al quadro legislativo di riferimento.	<p>a) Tempi aggiudicazione: Il progetto è terminato a gennaio (tempo previsto), ma la fase di gara (su cui sono stati definiti i valori obiettivo) è stata ritardata (anche a causa dell'entrata in vigore della nuova normativa (D.P.R. 207/2010) per cui è stato necessario affidare ad un organismo esterno al Politecnico, accreditato, la fase di verifica propeudetica alla validazione).</p> <p>b) Budget esecuzione indagini e progettazione: La progettazione è stata realizzata entro le somme aggiudicate</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: 2</p>
Risultati raggiunti	
Eccellenze: Variazioni sulle destinazioni d'uso da parte degli utenti/amministrazione. Variazioni e modifiche al quadro legislativo di riferimento.	<p>a) Tempi aggiudicazione: a) Bando di gara pubblicato il 1 giugno 2011 (http://www.polimi.it/fileadmin/user_upload/allegati_bandi/1307346728_BANDO%20ED%203.pdf) - b) Budget esecuzione indagini e progettazione: L'esecuzione indagini e la progettazione sono state realizzate entro le somme aggiudicate</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: 4</p>

Z 4) Sviluppo edilizio (obiettivo)		Peso	Livello di performance		
Descrizione					
L'obiettivo verrà conseguito mediante la realizzazione di diversi interventi edilizi e micro-urbani, quali: ADP Lecco, ADP Bovisa; Interventi previsti dalla programmazione triennale.					
Progetti					
Realizzazione polo universitario per le provincie di Lecco e Sondrio		5%	soglia	target	eccellenza
"Accordo di programma per la realizzazione di un nuovo polo universitario per il territorio delle provincie di Lecco e Sondrio" siglato in data 10 dicembre 2002 tra Regione Lombardia, Comune di Lecco, Provincia di Lecco, Azienda ospedaliera di Lecco, Politecnico di Milano, Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato della Provincia di Lecco, Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato della Provincia di Sondrio. I lavori hanno avuto avvio a gennaio 2011 e si stima la conclusione dei lavori dopo due anni dall'avvio. 900.000 € entrata rimborso annuale quota parte MIUR 2009-2013 (4,5mln€). Altri finanziamenti cfr. CdA 19.12.06 n. 36 e ss.mm.ii. Progetto avviato gen 2011.				Conclusione I fase e rispetto cronogramma iniziale (allegato al documento di contratto) della II fase al 90%	Conclusione I fase e rispetto cronogramma iniziale (allegato al documento di contratto) della II fase al 100%
Rispetto dei tempi per la fase di costruzione dei lavori - fase 1			30 gg. per ultimazione lavori (prevista per legge - DPR 554/99)	Fine lavori entro 6 mesi dalla data di avvio dei lavori	Riduzione durata dei lavori

Risultati raggiunti	
Eccellenze: Cause di varianti di cui all'art. 132, D.Lgs 163/2006, ad eccezione del c. 1., lettera e). Sospensioni illegittime e varianti indotte da mutate esigenze dall'amministrazione (ad esempio cambio di destinazione d'uso, ecc.). Aggiornamenti prezzi previsti dal Ministero Infrastrutture e Trasporti (art. 133, D.Lgs. 163/2006).	<p>Rispetto tempi: a) Il cronogramma lavori è stato rispettato b) I lavori sono finiti entro 6 mesi dall'avvio, ma non c'è stata ulteriore riduzione dei tempi</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: 3.5</p>

P 5) Global service - mobilitazione		Peso	Livello di performance		
Descrizione		5%	soglia	target	eccellenza
Il progetto consiste nell'avvio del servizio di global service dal quale sono attesi una moltitudine di risultati. Questo primo obiettivo consenso con il progetto di globa service è relativo alla fase di avvio dello stesso, denominata di mobilitazione.					
Rispetto dei tempi per l'avvio della fase di mobilitazione			-	Inizio agosto 2011	-

Risultati raggiunti	
Eccellenze: Interventi del TAR sul ricorso in essere. Resta esclusa la conclusione della mobilitazione con un esito negativo, anche parziale (ovvero la revoca dell'aggiudicazione provvisoria).	<p>Rispetto tempi: Date mobilitazione: - marzo 2011: avvio - agosto 2011: fine prevista e proroga 15 giorni per periodo di chiusura del Politecnico; - 12 settembre 2011: chiusura e consegna da parte degli aggiudicatari provvisori della documentazione prevista per la fase di mobilitazione (verbale di chiusura 28 ottobre 2011). I tempi si sono allungati a causa della fissazione dell'udienza per il 2/11/2011</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: 2.5</p>

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders F = Economico-finanziaria P = Processi Z = Innovazione e sviluppo

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale				feb-12					
Banda: Manager		Legale							
Direzione/Area:		Dir. Generale							
Prospettiva*	Obiettivi	Misure	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.
				Soglia	Target	Ecc. za			
(riferite all' anno 2011 - s.d.i.)									
1	C	Risultato DG	Punteggio	10%				100,5	10,05
2	C	Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction	20%	3,5	4,0	5,2	4,19	20,63
3		Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo	15%					
		1) Definizione di una policy sull'assistenza legale su contratti		10%	1	3	4	2,50	7,50
				5%	1	3	4	3,00	5,00
4		Indicatori efficacia/efficienza		15%					
4a	F	Risoluzione contenziosi in via stragiudiziale	n. contenziosi risolti in via stragiudiziale/n. contenziosi assistiti	5%	78%	80%	82%	80,0%	5,00
4b	P	Incremento attività di consulenza legale	n. di pareri (legali) rilasciati (rispetto 2010)	5%	100	115	125	120	5,50
4c	C	Efficacia gestione delle partecipazioni in enti terzi (partecipazioni con esito positivo)	tempi di chiusura dell'istruttoria (tempo intercorrente tra la data delle delibera di dipartimento circa la volontà di avviare la partecipazione e la consegna da parte dell'area della documentazione pronta per la trasmissione al notaio). Nota: detratti 30 gg. del mese di agosto (in gg.)	5%	75	55	40	33	6,00
5		Comportamenti organizzativi		40%	6	8	10	7,8	36,00
TOTALE								95,68	

Obiettivi di innovazione e miglioramento

P 1) Definizione di una policy sull'assistenza legale su contratti

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati 2011
		Soglia	Target	Eccellenza	
<p>In relazione alla necessità di fare chiarezza sull'impegno e sulla responsabilità che l'Area Legale deve assumersi in materia di assistenza legale sui contratti gestiti dalle diverse strutture, si intende operare con una classificazione dei contratti che prevedono un diverso grado di coinvolgimento e responsabilità specifica dell'Area.</p> <p>I contratti che le strutture stipulano potranno essere suddivisi in:</p> <p>a) contratti standard per cui l'area legale non presta in generale attività;</p> <p>b) contratti semistandard su cui, a fronte di richieste, l'area legale esprime pareri effettuando un'attività di consulenza legale, ma la responsabilità rimane in capo al soggetto responsabile del procedimento;</p> <p>c) contratti atipici: si tratta di una fattispecie eccezionale per complessità ed ordine di rilevanza per cui l'Area Legale si assume l'incarico di un presidio e di una responsabilità diretta. Tali contratti devono di volta in volta essere indicati dal Direttore Generale.</p> <p>L'attività di consulenza sui contratti sarà affiancata da un'attività di formazione e aggiornamento (progettata in collaborazione con l'Area Risorse Umane e Organizzazione) prestata a favore dei responsabili di struttura e i loro collaboratori in materia di diritto amministrativo e civile, nonché la conoscenza dei nuovi adempimenti previsti dalle norme che di volta in volta entrano in vigore.</p> <p>I risultati che ci si attende di raggiungere sono: a) riduzione di contenziosi; b) migliore formulazione dei contratti con maggior tutela giuridica per l'ateneo; c) adozione di procedimenti omogenei, a fronte di problematiche simili, tra le diverse strutture.</p>	10%	Soglia	Target	Eccellenza	<p>TARGET: Prodotta la carta dei servizi tra dic 2011 e gen 2012, ma non consolidata: da definire e pubblicare in funzione della nuova determina</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: (2,5)</p>

P 2) Sviluppo di una policy sul sistema di gestione della assicurazioni (5%)

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati 2011
		Soglia	Target	Eccellenza	
<p>In relazione alla scadenza nel 2011 di un serie di polizze assicurative stipulate dall'ateneo, si intende operare al fine di razionalizzare l'intero sistema di gestione delle polizze, prevedendo di concentrare in un numero ridotto di gare l'intero parco assicurazioni dell'ateneo (si intende attuare 1 gara con più lotti per la copertura di tutte le polizze).</p> <p>L'obiettivo è quindi quello di attuare efficienza sia in termini di procedimenti e procedure amministrative, che di costi di gestione delle singole polizze, oltre che garantire un aggiornamento e quindi una più efficace copertura dei rischi. I risultati attesi sono: a) minori costi per la stipulazione delle polizze; b) maggiore efficacia nella copertura dei rischi; c) maggiori servizi assicurativi offerti ai possibili beneficiari (studenti e personale).</p>	5%	Soglia	Target	Eccellenza	<p>TARGET: Gara celebrata ad ott 2011. Sono stati aggiudicati 7 lotti su 8 posti in gara (con un risparmio di circa 15.000 € rispetto al valore messo a bando). I relativi contratti sono stati stipulati entro dic 2011. Per l'unico lotto senza offerte (di importo minimo pari 10.000 € AGIS sta provvedendo con una trattativa privata)</p> <p>LIVELLO RAGGIUNTO: (3)</p>

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders F = Economico-finanziaria P = Processi Z = Innovazione e sviluppo

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale		Risorse Umane e Organizzazione		feb-12					
Banda: Manager		Dir. Generale							
Prospettiva* Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.	
			Soglia	Target	Ecc. za				
1	C Risultato DG	Punteggio	10%				100,5	10,05	
2	C Soddisfazione utenti per servizi erogati	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (di cui 5% rilevazione specifica sui trasferimenti interni)	25%						
		di cui customer docenti e tecnici amministrativi	20%	3,5	4	5,2	4,17	102,8	20,57
		di cui customer trasferimenti interni (doc e pta)	5%	3,5	4	5,2	3,41	0,0	0,00
3	Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	Giudizio qualitativo	20%						
	1) Pianificazione ingressi/uscite del personale e monitoraggio punti organico		5%	1	3	4	2,50	75,0	3,75
	2) Consolidamento modello professionale e definizione politiche retributive		5%	1	3	4	3,00	100,0	5,00
	3) Piano performance		5%	1	3	4	3,50	110,0	5,50
	4) Efficacia relazioni sindacali		5%	1	3	4	3,50	110,0	5,50
4	Indicatori efficacia/efficienza		5%						
4a	P Indice di copertura formazione	N° Persone che hanno ricevuto formazione / Tot. Personale TA (considerato il taglio del bdg del 50%, rispetto normativa)	5%	28%	31%	33%	39%	120,0	6,00
4	Comportamenti organizzativi		40%	6	8	10	8,40	104,0	41,60

TOTALE 97,97

Obiettivi di innovazione e miglioramento

Descrizione	Peso	Livello di performance	Risultati 2011	
P 1) Pianificazione ingressi/uscite del personale e monitoraggio punti organico	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)
In relazione ai limiti imposti dalla normativa alle assunzioni del personale (L. n. 1/2009) e al succedersi di successive norme spesso ambigue e contraddittorie occorre mantenere un presidio tempestivo e puntuale dell'evoluzione della normativa, della pianificazione e dell'utilizzo dei punti organico di personale. Ci si pone l'obiettivo di fornire informazioni con aggiornamento almeno mensile agli Organi di Governo in modo da consentire agli stessi di pianificare lo sviluppo del personale docente e tecnico amministrativo. L'area si avvale del supporto e della collaborazione del Servizio Pianificazione e Controllo. I risultati che ci si attende di raggiungere sono: a) monitoraggio costante dei punti organico utilizzati ed utilizzabili; b) attento presidio degli aspetti normativi; c) disponibilità tempestiva di tutte le informazioni relative alla gestione del personale.		- Invio report monitoraggio ingressi/uscite entro il mese successivo - Avanzo punti organico <= al 10% di quelli disponibili (al netto di decisioni politiche di parziale utilizzo)	- Invio report monitoraggio ingressi/uscite entro il 10 del mese successivo - Avanzo punti organico <= al 3% di quelli disponibili (al netto di decisioni politiche di parziale utilizzo)	- Avanzo punti organico pari a 0 rispetto a quelli disponibili (al netto di decisioni politiche di parziale utilizzo)
				TARGET - Invio mensile (entro la prima decade del mese) dei report da servizio gestione personale docente a servizio pianificazione e controllo - P. org. disponibili T.O. 2010: 39,61 - P. org. disponibili T.O. 2009: 0,9 - P. org. utilizzati: 36,3 su T.O. 2009 e 2010 (programmati 37,5+0,9) % P.org. utilizzati/disponibili = 90% % P.org. programmati/disponibili = 95% LIVELLO RAGGIUNTO: (2.5)

Z 2) Sostenere lo sviluppo organizzativo

Descrizione	Peso	Livello di performance	Risultati 2011	
In relazione alle prescrizioni normative del DLgs. n. 150/2009 che prevede l'adozione di un sistema di valutazione delle prestazioni individuali basato sulla performance organizzativa (vedere progetto relativo) si intende consolidare e rendere organico il lavoro sino ad oggi realizzato sul piano dello sviluppo organizzativo del personale TA.	15%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)
<i>Progetti</i>	di cui:			
<i>Consolidamento modello professionale e definizione politiche retributive</i>	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)
Si intende attuare: - la revisione dei profili di ruolo in relazione alla strategia di Ateneo. Occorrerà in particolare approfondire la riflessione sull'organizzazione delle strutture decentrate, al fine di rendere più significativo il processo di valutazione; - il consolidamento del sistema retributivo in coerenza con il punto precedente: in particolare si intendono impostare le linee guida di politica retributiva e definire gli strumenti normativi a supporto; - lo sviluppo di opportune azioni formative per supportare il cambiamento e per sostenere opportunamente il personale coinvolto in particolare sul tema della valutazione delle prestazioni del personale.		a) Avvio revisione profili di ruolo (100% Dir)	a) 100% Dir e clusterizzazione CS; profili di ruolo per banda del modello professionale	a) avvio sperimentazione profili di ruolo su strutture decentrate
				SOGLIA E TARGET: Definiti puntualmente i profili per i Dirigenti; definiti i profili dei CS raccolti in cluster (5 CS/STAFF + 1 CAPO PROGETTO); definiti i profili di ruolo per banda (addetti; specialisti; professional) sulla base della rilevazione (focus group e interviste) effettuate con i Responsabili di AC (ancora da condividere con DG). ECCELLENZA: I profili per banda non sono stati condivisi e trasferiti alle Strutture Decentrate visto il rinvio della sperimentazione del PP e dell'estensione a tutto il personale. LIVELLO RAGGIUNTO: (3)

Piano performance	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	
<p>Definizione e applicazione del piano della Performance in linea con le evoluzioni della normativa nazionale ed eventuale collegamento con il sistema premiante ove ritenuto opportuno. Adeguamento degli strumenti di valutazione delle prestazioni collettive/individuali. Si vuole disporre, entro il 2013, di un piano che ricomprenda i tre livelli di valutazione: Ateneo, Struttura, Persone dando significato e direzione all'azione organizzativa. La struttura del progetto è stata approvata con la seduta del Senato del 24.01.2011 (si allega documento). Il progetto sarà svolto in collaborazione con il Servizio Pianificazione e controllo, che dovrà fornire le misure relative agli indicatori individuati e con il Nucleo di Valutazione che dovrà validare il processo di valutazione proposto.</p>		<p>Progettazione per DG e Dirigenti</p>	<p>Progettazione e applicazione per Direzione Generale e Dirigenti (rilevazione indicatori e comportamenti, somministrazione customer satisfaction)</p>	<p>In aggiunta: predisposizione del modello e individuazione obiettivi per capi servizio (per pianif. 2012)</p>	<p>TARGET: Implementato piano completo per DG e Dirigenti con definizione indicatori, comportamenti e realizzazione delle customer satisfaction. ECCellenza: Il modello è stato definito nel corso del 2011, mentre è attualmente in corso la fase di definizione dei contenuti (obiettivi ed indicatori) per CS. LIVELLO RAGGIUNTO: (3.5)</p>
Efficacia relazioni sindacali	5%	soglia (livello 1)	target (livello 3)	eccellenza (livello 4)	
<p>Garantire la sottoscrizione del CCIL e dell'accordo annuale sul trattamento accessorio e avviare il confronto sul piano della performance e sulle relative ricadute sul sistema premiante</p>		<p>a) Sottoscrizione CCIL e accordo annuale b) Completamento analisi retributive</p>	<p>Sottoscrizione CCIL e accordo annuale + conclusione fase di analisi congiunta con le parti sindacali su: modello professionale, piano performance e sistema premiante</p>	<p>In aggiunta: definizione di linee guida di politica retributiva e avvio sperimentazione su strutture pilota</p>	<p>SOGLIA: - CCIL sottoscritto in data 1.2.2011 - Analisi retributive inviate a DG e Dirigenti TARGET: - Analisi congiunta con OOSS effettuata attraverso 3 incontri tecnici di presentazione metodologia e analisi di Ateneo, precedentemente condivise con DG. ECCellenza: - incontro tecnico con OOSS in data 15/11 e riunione di contrattazione in data 20/12 con presentazione ipotesi di linee guida di politica retributiva precedentemente condivise da DG e bozza dichiarazione congiunta - applicazione sperimentale su ASICT (simulazione tra modello AS IS e policy TO BE per valutazione effetti di posizionamento di struttura e individuali) LIVELLO RAGGIUNTO: (3.5)</p>

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders **F = Economico-finanziaria** **P = Processi** **Z = Innovazione e sviluppo**

Scheda obiettivi 2011

Valutatore: Direttore Generale		Amministrazione e Finanza		feb-12					
Banda: Manager		Dir. Generale							
Prospettiva*	Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2011 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2011	Punti	Punti Pond.
				Soglia	Target	Ecc. za			
1	C	Risultato DG	10%					100,5	10,05
2	C	Soddisfazione utenti per servizi erogati	15%	3,5	4,0	5,2	4,64	110,7	16,60
3		Risultati Obiettivi di innovazione e miglioramento	20%						
		1) Implementazione di una policy di gestione del patrimonio immobiliare	5%	1	3	4	3	100,0	5,00
		2) Implementazione di una policy di gestione del patrimonio mobiliare	5%	1	3	4	3,5	110,0	5,50
		3) Ottimizzare e standardizzare i rapporti con i Dipartimenti (a)	5%	3,5	4,0	5,2	5,11	118,5	5,93
		4) Ottimizzare e standardizzare i rapporti con i Dipartimenti (b)	5%	1	3	4	1,00	0,0	0,00
4		Indicatori efficacia/efficienza	15%						
4a	C	Efficienza pagamento compensi ad esterni	5%	10	8	6	5,86	120,0	6,00
4b	P	Tempestività degli incassi	5%	21	18	17	14,67	120,0	6,00
4c	P	Tempestività dei pagamenti	5%	25	21	18	18,77	114,9	5,74
5		Comportamenti organizzativi	40%	6	8	10	8	100,0	40,00

TOTALE	100,8
---------------	--------------

Obiettivi di innovazione e miglioramento

P 1) Implementazione di una policy di gestione del patrimonio immobiliare (obiettivo)

Descrizione	Peso	Livello di performance			Risultati 2011
		soglia (livello 1)	target (livello3)	eccellenza (livello 4)	
Ci si propone di implementare una policy di gestione del patrimonio immobiliare che, a partire da una ricognizione della situazione esistente, arrivi a definire uno standard di gestione che oltre a garantire una regolare conduzione di tutte le posizioni, consenta una più efficiente gestione per l'Ateneo. In particolare gli ambiti di intervento saranno i seguenti: a) Sdemanializzazione degli immobili in concessione, regolarizzazione di tutte le posizioni ai fini catastali; b) Quadro degli affitti passivi, censimento degli immobili e dei relativi contratti; c) Quadro degli affitti attivi e implementazione di una policy sulle modalità di attribuzione degli spazi a terzi	5%				
Attività					
Acquisizione della proprietà degli immobili - sede Leonardo entro Dic.2011		Presentazione richiesta sdemanializzazione al catasto	Predisposizione della convenzione	Acquisizione della proprietà	SOGLIA: L'attività è stata completata per Campus Leonardo e Via Golgi 40 - All.1, All.2, All.3) e la Galleria del Vento. L'attività è in fase di completamento per Via Colombo 40 (All.4) e il Collegio Newton (All.6). TARGET/ECCELLENZA: Attività non realizzabili: avendo il Demanio rifiutato la richiesta di sdemanializzazione e risultando ancora determinate aree di proprietà del comune di Milano, sono necessari ulteriori approfondimenti. Successivamente alla risposta del Demanio, l'Area ha coinvolto la Direzione Generale e ad oggi sono in corso le trattative con la sede centrale di Roma.
Verifica con Comune Mi di regolarità delle posizioni TARSU e ICI (Campus Leonardo)		Regolarizzazione tutte le posizioni	Individuazione di possibili esoneri	Recupero disponibilità finanziarie	SOGLIA: Si è verificata la regolarità di tutte le posizioni TARSU ed ICI TARGET/ECCELLENZA: Attività non realizzabili perché essendo tutte le posizioni regolari non esistono ulteriori possibili esoneri.
Ricognizione situazione immobili in locazione passiva		Ricognizione: (per tipo contratto, scadenze, costo)	Predisposizione schema contratto tipo	Recupero IVA (ridefinizione modalità di rimborso)	SOGLIA: E' stato realizzato un censimento aggiornato dei contratti passivi di locazione (All.8). TARGET: E' stato predisposto un modello di contratto di locazione passiva (All.9). ECCELLENZA: Un unico nuovo contratto passivo di locazione ha riguardato la sede di Mantova - Locazione temporanea aula Matilde di Canossa (All.10). Sono state individuate le modalità per evitare di dover pagare l'IVA sulla quota di contratto passivo relativo alle spese di gestione; sul contratto già sottoscritto con la Stazione Sperimentale Carta sono state ricalcolate le spese e si è ottenuto il rimborso dell'IVA pagata e la rettifica per le rate successive. Inoltre si è proceduto, nell'ambito delle verifiche contrattuali, al recupero integrale della somma (658.482 €), addizionata degli interessi legali maturati (342.113 €), concessa a titolo di deposito cauzionale nell'ambito della locazione degli immobili di proprietà della Fondazione Enasarco.
Ricognizione situazione immobili in locazione attiva		Ricognizione: (per tipo contratto, scadenze, ricavi)	Predisposizione schema contratto tipo	Recupero crediti su inadempimenti	SOGLIA: E' stato realizzato un censimento aggiornato dei contratti attivi di locazione (All.14). TARGET: E' stato predisposto un modello di contratto di locazione attiva (All.15). ECCELLENZA: a) regolarizzazione dei contratti che erano ricaduti in indennità di occupazione, recuperando i crediti vantati dall'Amministrazione; b) stipula dei contratti di locazione con soggetti che già occupavano spazi dell'Ateneo senza un contratto; c) Adozione di una policy coerente sia per quanto concerne il regime IVA che di calcolo dei canoni di locazione, in linea con le disposizioni normative vigenti in materia. Complessivamente nel 2011 si sono accertati ricavi per € 2.079.379 rispetto a € 776.843 del 2010 (senza aver dato in affitto nuovi spazi ma regolarizzando tutte le posizioni).

LIVELLO RAGGIUNTO: (3)

P 2) Implementazione di una policy di gestione del patrimonio mobiliare (obiettivo)

Descrizione	Peso	Livello di performance			
Ci si propone di implementare una policy di gestione del patrimonio mobiliare che definisca degli standard per la gestione dell'inventariazione dei beni. In particolare gli ambiti di intervento saranno i seguenti: a) Ridefinizione dei codici di ubicazione in coerenza con Infocad; b) Individuazione di nuove modalità di etichettatura dei beni mobili inventariati in coerenza con Infocad; c) Ricognizione dei beni mobili; d) Valorizzazione, eventuale, dei beni utilizzabili.	5%				
Attività		soglia (livello 1)	target (livello3)	eccellenza (livello 4)	Risultati 2011
Aggiornamento tabelle di codifica delle ubicazioni dei beni nel sistema di contabilità			Entro giugno aggiornamento tabelle	Entro dicembre coerenza con infopoli	TARGET/ECCELLENZA: Si è provveduto a codificare all'interno del sistema di contabilità tutte le ubicazioni dei beni con i codici utilizzati in Infopoli. Il sistema di contabilità richiede inoltre l'inserimento di dati di maggiore dettaglio (resi coerenti con i codici previsti da infopoli)
Ricognizione beni mobili		Analisi con stima tempi e costi per la ricognizione	Ricognizione beni di AAF	Ricognizione beni ATE e ACRE	TARGET/ECCELLENZA: Si è provveduto ad effettuare una ricognizione di beni di AAF, ATE, ACRE (servizio career service). L'attività ha evidenziato: - la necessità di procedere con la ricognizione a partire dai dati attualmente presenti in contabilità (si è invece proceduto partendo con la ricognizione del materiale esistente non riuscendo successivamente a trovare una quadratura con i dati contabili); - la necessità di prevedere un piano dettagliato di ricognizione con stima tempi/costi - la necessità di procedere in accordo con AGIS e ASICT per la definizione delle procedure di carico e scarico dei beni.

LIVELLO RAGGIUNTO: (3,5)

P 3) Ottimizzare e standardizzare i rapporti con i Dipartimenti (obiettivo)

Descrizione	Peso	Livello di performance			
Ci si propone di ridurre le distanze tra amministrazione centrale e dipartimenti attraverso la condivisione delle criticità e l'individuazione delle azioni necessarie per la risoluzione delle stesse. Attraverso la partecipazione del dirigente dell'Area Amministrazione e Finanza alle riunioni del coordinamento dei Segretari Amministrativi di Dipartimento si punta a: - Acquisire conoscenza delle esigenze specifiche dei dipartimenti; Diffondere le "best practice" di Ateneo; Predisporre, condividere e diffondere circolari interne, volte ad informare le strutture e al tempo stesso ad uniformare i comportamenti. Gli ambiti di intervento riguarderanno: - coordinamento delle chiusure di bilancio e riapertura del nuovo esercizio finanziario con l'obiettivo di ridurre i tempi di sospensione delle attività (pagamenti e riscossioni); - tempestività dei pagamenti: analisi e reportistica per l'osservanza del DL. 78/2009 - missioni on-line e qualità: maggiore utilizzo del servizio; - applicazione ritenute conto terzi: verifica delle uniformità di comportamento; - obbligo di tracciabilità, DURC, Equitalia, CUP: verifica di uniformità di comportamento, eventuali circolari	10%				
Attività	di cui	soglia (livello 1)	target (livello3)	eccellenza (livello 4)	Risultati 2011
Realizzazione di una customer su efficacia del servizio	5%	3,5		5,2	5,11 (criticità: 11 rispondenti)
Riduzione tempi di sospensione delle registrazioni contabili per chiusura di esercizio (tutti i dipartimenti)	5%	10 dic - 20 gen	15 dic - 15 gen	20 dic - 10 gen	LIVELLO RAGGIUNTO: NON REALIZZATO

Legenda Prospettiva*

C = Clienti interni e stakeholders F = Economico-finanziaria P = Processi Z = Innovazione e sviluppo