



Sant'Anna

Scuola Universitaria Superiore Pisa

Manuale di Gestione Documentale



Emanato con Decreto della
Rettrice n. 517 del 18 luglio 2023.



Sommario

1. Il Manuale di Gestione Documentale	5
Scopo.....	5
Campo di applicazione	5
Modalità di redazione	5
Modalità di approvazione e aggiornamento	5
Forme di pubblicità e divulgazione	6
Entrata in vigore	6
2. Il Quadro Organizzativo Istituzionale	6
Area Organizzativa Omogenea	6
Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi	6
Responsabile della Gestione Documentale (RGD).....	7
Responsabile della Conservazione (RC)	8
Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA).....	8
Collaboratore (Operatore Incaricato)	9
3. Il Documento	9
Documento informatico, amministrativo informatico, analogico.....	9
Formazione del documento informatico	9
Formazione del documento amministrativo informatico	10
Formazione del documento amministrativo analogico	11
Copia del documento informatico e analogico	12
Copia per immagine su supporto informatico di documenti analogici.....	12
Copia su supporto informatico di documenti amministrativi analogici.....	12
Copia analogica di documento amministrativo informatico.....	12
Duplicato del documento informatico e analogico	13
Estratto informatico di documento amministrativo informatico.....	13
4. I Metadati	13
Definizione e funzioni	13
Obiettivi dei metadati archivistici.....	14
5. L'Archivio Corrente	15
Il Sistema di Gestione Documentale	15



Manuale di Gestione Documentale

Sottoscrizione dei documenti digitali	16
Sottoscrizione dei documenti analogici	16
Il Protocollo Informatico: registrazione e segnatura dei documenti	16
Ricevuta di avvenuta registrazione.....	18
Registro giornaliero di protocollo informatico.....	18
Annullamento dei documenti protocollati.....	18
Il Protocollo differito.....	19
Documenti non soggetti a registrazione di protocollo	19
I Repertori	20
Il Titolario di Classificazione	20
Il Fascicolo	21
Fascicolo analogico	21
Fascicolo informatico.....	21
Fascicolo ibrido.....	22
6. La Gestione dei Workflow Documentali	22
Documenti ricevuti o in arrivo.....	22
Documenti inviati o in partenza	24
Documenti interni (scambiati tra UOR)	25
Posta Elettronica Certificata e Posta Elettronica Ordinaria	25
Indirizzi di posta elettronica certificata integrati nel Sistema di gestione documentale.....	25
Indirizzi di posta elettronica integrati nel Sistema di gestione documentale	26
Indirizzi di posta elettronica non integrati nel Sistema di gestione documentale	26
Documenti ricevuti su caselle ordinarie non integrate con il Sistema di gestione documentale	27
Documenti ricevuti brevi manu	27
Documenti ricevuti da altri sistemi della Scuola o prodotti da banche dati di terzi.....	27
Il Registro di emergenza.....	28
7. L'Archivio di Deposito e l'Archivio Storico	29
8. Sicurezza della gestione informatica dei documenti.....	31
Sicurezza del sistema informatico	31
Sicurezza dei documenti informatici.....	31
Responsabilità dei dipendenti ai fini della protezione dei documenti	32



Manuale di Gestione Documentale

Abilitazioni e Accesso.....	32
Gestione e accesso dei documenti riservati.....	33



Manuale di Gestione Documentale

1. Il Manuale di Gestione Documentale

Scopo

Il Manuale è uno strumento operativo che ha lo scopo di descrivere il Sistema di gestione informatica dei documenti e fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi e per la corretta trattazione, tenuta e conservazione della documentazione analogica e digitale in modo tale da organizzare la documentazione ricevuta, trasmessa o prodotta dalla Scuola secondo i criteri corretti di registrazione a protocollo, assegnazione, classificazione, fascicolazione, accesso, ricerca e conservazione dei documenti.

Campo di applicazione

Il Manuale costituisce la guida interna per gli Operatori del Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, per i Responsabili dei Procedimenti Amministrativi e per tutti gli utenti che hanno accesso al Sistema informatico di gestione documentale della Scuola. Il Manuale fornisce il necessario supporto nella gestione dell'intero ciclo di vita del documento.

Modalità di redazione

Per la redazione di questo Manuale è stato verificato l'assolvimento degli obblighi normativi vigenti e si è tenuto conto delle esigenze concrete della Scuola in materia di gestione documentale. È stato utilizzato il modello proposto dal Gruppo di Lavoro interistituzionale nell'ambito del progetto "Procedamus" opportunamente semplificato e personalizzato.

Modalità di approvazione e aggiornamento

Il Manuale è approvato, su proposta del Responsabile della gestione documentale della Scuola, dal Senato accademico ed emanato con decreto rettorale e sarà aggiornato direttamente dal Responsabile della gestione documentale a seguito di:

- sopravvenienze normative;
- introduzione di nuove prassi tendenti a migliorare i flussi di lavoro in termini di efficacia, efficienza e trasparenza;
- evoluzione delle procedure ridefinite nello svolgimento delle attività correnti;
- evoluzione delle infrastrutture tecnologiche.



Manuale di Gestione Documentale

Forme di pubblicità e divulgazione

Il presente Manuale è reso disponibile alla consultazione mediante pubblicazione sul sito istituzionale della Scuola nell'area "Amministrazione Trasparente". Il Manuale sarà distribuito a tutto il Personale tecnico-amministrativo della Scuola al fine di consentire la corretta diffusione delle nozioni e delle procedure documentali.

Entrata in vigore

Le prescrizioni del presente Manuale trovano applicazione a decorrere dalla data della sua entrata in vigore fino a ulteriori revisioni.

2. Il Quadro Organizzativo Istituzionale

Area Organizzativa Omogenea

La Scuola, per i suoi criteri uniformi di classificazione e fascicolazione dei documenti costitutivi dell'archivio, ha scelto un quadro organizzativo costruito su un'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO).

All'interno dell'unica AOO vi sono diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) ossia unità organizzative costituite da risorse umane e strumentali. A ciascuna è stata affidata una competenza omogenea nell'ambito della quale gli utenti assumono la responsabilità nella trattazione di attività e procedimenti amministrativi.

Le Unità Organizzative Responsabili sono descritte nell'IPA – Indice dei domicili digitali della Pubblica Amministrazione e dei Gestori di Pubblici Servizi – a cura del Referente IPA della Scuola cui spetta l'aggiornamento dei dati.

All'interno dell'unica Area Organizzativa Omogenea della Scuola è stato istituito, con Provvedimento del Direttore Generale, il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi il cui Responsabile è anche il Responsabile della gestione documentale.

Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi

Il Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi corrisponde all'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) che svolge i seguenti compiti:

- attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso al Sistema di gestione documentale, distinguendo tra profili abilitati alla consultazione e profili abilitati all'inserimento e alla modifica delle informazioni;



Manuale di Gestione Documentale

- garantisce che le operazioni di registrazione, classificazione, fascicolatura e gestione dei flussi documentali si svolgano nel rispetto delle disposizioni normative vigenti;
- garantisce la corretta produzione del Registro giornaliero di protocollo;
- cura che le funzionalità del Sistema di gestione documentale in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- cura la notifica ai responsabili delle UOR dell'eventuale indisponibilità del Sistema di gestione documentale e l'attivazione del Registro di emergenza;
- autorizza l'annullamento delle operazioni di protocollo;
- provvede all'aggiornamento dell'organigramma e delle anagrafiche all'interno dell'applicativo nel Sistema di gestione documentale;
- stabilisce dei criteri generali per valutare i documenti in arrivo al fine di decidere se registrarli a protocollo, se inserirli nel Sistema di gestione documentale come non protocollati o se trattarli come SPAM.

Responsabile della Gestione Documentale (RGD)

Il Responsabile della gestione documentale della Scuola è nominato mediante Provvedimento del Direttore Generale ed è preposto al Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.

Il Responsabile della gestione documentale:

- detta la politica generale della Scuola sulla gestione documentale sia cartacea che digitale;
- stabilisce il livello di autorizzazione (Access Control List - ACL) per l'accesso al sistema di gestione documentale e protocollo informatico degli utenti, distinguendo le abilitazioni secondo i profili che possono andare dalla mera consultazione, fino all'inserimento o modifica delle informazioni, sulla base delle richieste provenienti dai Responsabili delle Unità Organizzative Responsabili;
- definisce e assicura criteri uniformi di formazione e trattamento dei documenti, di classificazione e archiviazione, nonché di comunicazione interna tra le UOR;
- predispone e mantiene aggiornato il Manuale di gestione documentale relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso ai documenti informatici, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali ed in coerenza con quanto previsto nel manuale di conservazione, e d'intesa con il Responsabile della conservazione, il Responsabile per la transizione digitale e acquisito il parere del Responsabile della protezione dei dati personali;
- sovrintende e autorizza le operazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;



Manuale di Gestione Documentale

- cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro le 24 ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile, attenzionando l'area dedicata per il ripristino;
- cura la corretta formazione del pacchetto di versamento (PdV) e assicura la sua trasmissione al Sistema di conservazione con i formati concordati con il Conservatore e secondo le modalità operative descritte nel Manuale di conservazione del Sistema di conservazione;
- cura l'aggiornamento del Titolario di classificazione della Scuola e ne verifica la congruità rispetto allo Statuto, alle funzioni, alle attività e alla mission della Scuola.

Responsabile della Conservazione (RC)

Il Responsabile della conservazione ha il compito di definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale, che opera secondo modelli organizzativi espliciti, definiti e logicamente distinti dal Sistema di gestione informatica dei documenti.

La Scuola ha affidato il processo di conservazione all'esterno della propria struttura organizzativa ad un soggetto in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, il quale predispone il Manuale di conservazione e ne cura l'aggiornamento in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti.

Le responsabilità ed i compiti del Responsabile della conservazione della Scuola e le modalità di interazione con il Responsabile del servizio di conservazione affidatario sono formalizzate nel Manuale di conservazione e negli atti di affidamento del servizio.

Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA)

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo è la persona fisica incaricata dell'istruzione e degli adempimenti di un affare o di un procedimento amministrativo.

Nel caso in cui i documenti siano registrati all'interno del Sistema di gestione documentale, verranno assegnati al relativo Responsabile del procedimento amministrativo e su questo ricadrà il compito e la responsabilità di gestire i documenti sia analogici che digitali relativi a quel procedimento, supportato nei suoi compiti dai collaboratori, operatori incaricati che potranno agire in nome e per conto del Responsabile stesso.



Manuale di Gestione Documentale

Collaboratore (Operatore Incaricato)

Un collaboratore è colui che si adopera per conto del Responsabile del Procedimento Amministrativo nel gestire la documentazione. In automatico sono collaboratori tutti coloro che appartengono alla stessa struttura organizzativa del Responsabile del Procedimento Amministrativo.

Nel caso in cui i documenti siano registrati all'interno del Sistema di gestione documentale, il collaboratore è la persona indicata come "Operatore Incaricato".

Per gli incarichi trasversali, i collaboratori devono essere comunicati tramite e-mail al Responsabile della gestione documentale.

Ai collaboratori possono essere assegnate dal Responsabile della gestione documentale ulteriori abilitazioni nel Sistema di gestione documentale su richiesta del Responsabile del Procedimento Amministrativo.

3. Il Documento

Documento informatico, amministrativo informatico, analogico

Il documento informatico è un documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Si tratta pertanto di un file ovvero di una sequenza determinata di valori binari indifferente al supporto fisico su cui è memorizzato.

Il documento amministrativo informatico è ogni rappresentazione grafica del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni o da queste ultime utilizzate ai fini dell'attività amministrativa.

Il documento analogico è la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Qualsiasi documento non informatico (es. documento cartaceo) è un documento analogico.

Formazione del documento informatico

La Scuola forma gli originali dei propri atti come documenti che vengono prodotti nelle seguenti modalità:

- Redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software. In questo caso il documento informatico assume le caratteristiche di immodificabilità e di integrità richieste dalla normativa sul documento informatico con la sottoscrizione mediante firma digitale/firma elettronica qualificata o con l'apposizione di una validazione temporale che per i documenti prodotti dalla Scuola equivale alla memorizzazione sul sistema di gestione informatica dei documenti;



Manuale di Gestione Documentale

- Acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico. Anche in questo caso le caratteristiche di immutabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di memorizzazione di tali tipologie documentali sul sistema di gestione documentale;
- Registrazione informatica delle informazioni risultanti da processi informatici. Rientrano in queste tipologie documentali, ad esempio, le fatture elettroniche attive generate dalla registrazione informatica del Sistema di contabilità e trasmesse al Sistema documentale tramite un processo automatizzato. In tal caso le caratteristiche di immutabilità e di integrità del documento informatico sono definite dall'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema;
- Generazione di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più base dati, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica. Anche in questo caso le caratteristiche di immutabilità e di integrità del documento informatico sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema.

Formazione del documento amministrativo informatico

La Scuola forma gli originali dei propri documenti attraverso gli strumenti informatici sopra riportati. Gli atti, i dati ed i documenti informatici costituiscono informazione primaria ed originale da cui è possibile effettuare duplicazioni e copie.

I documenti amministrativi informatici sono soggetti a registrazione di protocollo/repertorizzazione, segnatura, classificazione e fascicolazione.

Il documento amministrativo informatico deve contenere la denominazione della Scuola e l'indicazione di:

- Unità Organizzativa Responsabile;
- Data di sottoscrizione;
- Classificazione;
- Numero di allegati se presenti;
- Oggetto;
- Destinatario;
- Sottoscrizione;



Manuale di Gestione Documentale

- Elementi identificativi del Responsabile del Procedimento Amministrativo;
- Estremi del fascicolo.

Il documento deve essere sottoscritto digitalmente prima di essere protocollato e di norma la data di sottoscrizione e la data di protocollazione coincidono.

La firma digitale o firma elettronica qualificata è il risultato di una procedura informatica, detta validazione, che garantisce l'autenticità, l'integrità e il non ripudio dei documenti informatici.

Formazione del documento amministrativo analogico

Il documento analogico è un documento formato su supporto analogico prodotto con strumenti analogici (documento scritto a mano) o con strumenti informatici (documento prodotto con un sistema di videoscrittura e stampato su carta).

L'originale analogico è redatto su carta intestata, comprende tutti gli elementi di garanzia del mittente e del destinatario ed è dotato di firma autografa. Se il destinatario del documento è un ente o soggetto terzo viene redatto in due esemplari, un originale per il destinatario e una minuta conservata agli atti dal mittente.

Il documento analogico in uscita deve essere redatto su carta intestata e contenere la denominazione della Scuola e l'indicazione di:

- Unità Organizzativa Responsabile;
- Data di sottoscrizione;
- Classificazione;
- Numero di allegati se presenti;
- Oggetto;
- Destinatario;
- Sottoscrizione;
- Elementi identificativi del Responsabile del Procedimento Amministrativo;
- Estremi del fascicolo.

Il documento deve essere sottoscritto prima di essere protocollato e di norma la data di sottoscrizione e la data di protocollazione coincidono.

La Scuola ha stabilito che i propri documenti cartacei siano predisposti su un modello di carta intestata disponibile nella sezione "Modulistica standardizzata" della Intranet.



Manuale di Gestione Documentale

Copia del documento informatico e analogico

La copia del documento informatico è un documento il cui contenuto è il medesimo dell'originale ma con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto (es. salvare un file da un formato ad un altro, da “.doc” a “.pdf”).

Le copie del documento informatico hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

La copia del documento analogico è la trascrizione o riproduzione dell'originale e può essere: semplice se è pura trascrizione dell'originale senza riguardo alla forma; imitativa se riproduce sia il contenuto che la forma; conforme se è una copia certificata come conforme all'originale da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

Copia per immagine su supporto informatico di documenti analogici

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.

Copia su supporto informatico di documenti amministrativi analogici

La copia su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurano che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.

Copia analogica di documento amministrativo informatico

La copia analogica di documento informatico (anche sottoscritto con firma digitale) ha la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui è tratta. Questo, però, a patto che i due documenti siano completamente conformi e la loro validità sia attestata da un soggetto qualificato.



Manuale di Gestione Documentale

Duplicato del documento informatico e analogico

Il duplicato del documento informatico è un documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi della medesima sequenza di valori binari del documento originario (es. download del documento originario su una chiavetta).

Il duplicato di un documento analogico è la riproduzione del documento analogico originale distrutto o smarrito che lo sostituisce a tutti gli effetti legali.

Estratto informatico di documento amministrativo informatico

L'estratto di un documento informatico è una parte del documento informatico con una diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto. L'estratto ha la stessa efficacia probatoria dell'originale. Nel caso in cui non vi è l'attestazione di un pubblico ufficiale, la conformità è garantita mediante l'apposizione della firma digitale da parte di chi effettua il raffronto.

4. I Metadati

Definizione e funzioni

Con il termine metadati si definiscono i dati associati a un documento informatico, a un fascicolo informatico o a un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura così da permetterne la gestione nel tempo in conformità a quanto definito nella norma ISO 15489 1:2016 e più nello specifico dalla norma ISO 23081 1:2017.

La funzione principale di un sistema di metadati è quella di consentire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- ricerca, che consiste nell'individuare l'esistenza di un documento;
- localizzazione, ovvero rintracciare una particolare occorrenza del documento;
- selezione, realizzabile analizzando, valutando e filtrando una serie di documenti;
- interoperabilità semantica, che consiste nel permettere la ricerca in ambiti disciplinari diversi grazie a una serie di equivalenze fra descrittori
- gestione risorse, ossia gestire le raccolte di documenti grazie all'intermediazione di banche dati e cataloghi;
- disponibilità, ovvero ottenere informazioni sull'effettiva disponibilità del documento.

Generalmente si individuano tre categorie di metadati:

- Metadati descrittivi. Servono per l'identificazione ed il recupero degli oggetti digitali; sono costituiti da descrizioni dei documenti fonte, o dei documenti nati in formato digitale, risiedono generalmente



Manuale di Gestione Documentale

nelle basi dati dei sistemi di information retrieval all'esterno dell'archivio digitale e sono collegati a quest'ultimo tramite appositi collegamenti;

- Metadati amministrativi e gestionali. Evidenziano le modalità di archiviazione e manutenzione degli oggetti digitali nel sistema di gestione dell'archivio digitale e sono necessari per una corretta esecuzione delle relative attività. Nel mondo digitale, data la labilità dell'informazione elettronica, questi tipi di metadati assumono un'importanza preponderante ai fini della conservazione permanente degli oggetti digitali: essi possono documentare i processi tecnici associati alla conservazione permanente, fornire informazioni sulle condizioni e i diritti di accesso agli oggetti digitali, certificare l'autenticità e l'integrità del contenuto, documentare la catena di custodia degli oggetti, identificarli in maniera univoca;
- Metadati strutturali. Collegano le varie componenti delle risorse per un'adeguata e completa fruizione, che spesso avviene attraverso la mappatura di schemi di metadati diversi. Questi metadati inoltre forniscono dati di identificazione e localizzazione del documento, come il codice identificativo, l'indirizzo del file sul server, l'archivio digitale di appartenenza e il suo indirizzo. I metadati possono essere utilizzati anche per consentire un impiego funzionale dei documenti nell'ambito di un determinato sistema informativo, per esempio: certificare l'autore del documento, stabilirne un periodo di validità, consentirne la lettura a determinate categorie di utenti, individuare la base di dati dalla quale è estratto o il software con cui è stato generato, identificare lo specifico formato del documento e l'ambito della sua applicabilità, stabilire legami operativi con altri documenti.

Obiettivi dei metadati archivistici

Gli obiettivi dei metadati archivistici sono:

- garantire l'identificazione permanente dei singoli oggetti informativi (ad es.: numero di protocollo, data, autore, ecc.);
- garantire l'identificazione permanente delle relazioni tra gli oggetti informativi (ad es.: indici di classificazione e fascicolatura);
- conservare le informazioni che supportano l'intelligibilità degli oggetti informativi (ad es.: procedimento amministrativo cui il documento è connesso).



Manuale di Gestione Documentale

5. L'Archivio Corrente

Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari, ad attività e a procedimenti ancora in corso. L'organizzazione dell'archivio deve rispondere a criteri di efficienza, efficacia e trasparenza al fine di garantire la certezza dell'attività giuridico-amministrativa della Scuola e la conservazione stabile della memoria nel tempo. Buone pratiche di gestione dell'archivio corrente sono il primo elemento per un corretto funzionamento del sistema di gestione informatica dei documenti.

Il Sistema di Gestione Documentale

Nel Sistema di gestione informatica dei documenti della Scuola le registrazioni sono conformi alla normativa vigente in materia di gestione documentale e protocollo informatico.

Nel Sistema di gestione documentale è possibile trattare documenti:

- soggetti a registrazione di protocollo;
- soggetti a registrazione a repertorio;
- non registrati a protocollo o repertorio: si tratta di quelle tipologie documentali che per ragioni normative non sono soggetti a registrazione ma che per la rilevanza che hanno, ai fini dell'attività lavorativa, devono far parte dell'archivio della Scuola.

La registrazione a protocollo e la registrazione a repertorio garantiscono data certa a tutti gli effetti di legge. All'atto del caricamento dei documenti nel Sistema di gestione documentale è prevista la registrazione di una serie di informazioni che vanno a costituire il set minimo di metadati richiesti obbligatoriamente dal Sistema.

Il Sistema di gestione documentale per le sue caratteristiche e per le procedure utilizzate ne garantisce:

- l'identificabilità del soggetto che ha formato il documento;
- l'idoneità dei documenti ad essere gestiti tramite strumenti informatici e essere registrati nel sistema di protocollo informatico;
- l'accesso;
- la sottoscrizione del documento informatico tramite firma digitale;
- l'assegnazione del documento tramite flussi automatizzati;
- l'archiviazione che consiste nella fascicolazione del documento.

Efficienza, efficacia e trasparenza dell'attività lavorativa sono garantite dall'ordinamento dell'archivio: tutte le tipologie di documenti, protocollati e non, devono essere classificati e organizzati in fascicoli o aggregazioni documentali garantendo il mantenimento delle relazioni e la consultabilità immediata e nel tempo, ai documenti della Scuola.



Manuale di Gestione Documentale

Sottoscrizione dei documenti digitali

La Scuola predilige per le esigenze di visto, approvazione e sottoscrizione la sottoscrizione digitale. A seconda dei processi e del valore che tale sottoscrizione deve assumere, la Scuola decide quale tipologia di firma utilizzare tra:

- Firma elettronica;
- Firma elettronica qualificata;
- Firma digitale.

L'utilizzo della firma digitale all'interno di processi gestiti da applicativi va concordato con il Responsabile della gestione documentale e il Responsabile della conservazione. L'utilizzo della sottoscrizione digitale all'interno dei sistemi implica l'obbligo, per chi gestisce il documento, di registrazione dello stesso nel Sistema di gestione documentale.

Sottoscrizione dei documenti analogici

È facoltà del Responsabile del Procedimento Amministrativo di chiedere la sottoscrizione analogica dei documenti.

La sottoscrizione analogica è un'opzione valida:

- nei processi interni non ancora gestiti o standardizzati all'interno di applicativi;
- nei casi in cui ci sia una richiesta del destinatario del documento;
- nei casi in cui il destinatario non abbia la facoltà di gestire con mezzi digitali il documento.

La firma analogica può essere richiesta al firmatario anche tramite e-mail allegando il file da sottoscrivere, il firmatario può stampare il documento e anticiparlo al richiedente tramite scansione. È onere del richiedente la firma recuperare il cartaceo sottoscritto entro 180 giorni dalla data di sottoscrizione. Il firmatario o un suo collaboratore sono obbligati a tenere a disposizione del richiedente l'originale cartaceo per 180 giorni. Qualunque documento sottoscritto in maniera analogica, di cui è prevista la trasmissione, va sottoscritto in due copie: una è da trasmettere mentre l'altra da conservare a cura del Responsabile del Procedimento Amministrativo.

Il Protocollo Informatico: registrazione e segnatura dei documenti

I documenti dai quali possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi devono essere registrati nel Sistema informatico di protocollo, integrato con il Sistema di gestione documentale, altrimenti nel Repertorio (anch'esso integrato con il Sistema di gestione documentale).



Manuale di Gestione Documentale

La registrazione si effettua di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro 24 ore lavorative dal ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata, nel primo giorno lavorativo utile. Ogni numero di protocollo individua un unico documento e gli eventuali allegati allo stesso e, di conseguenza, ogni documento con i relativi allegati reca un solo numero di protocollo immodificabile.

La registrazione di protocollo per ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione di:

- elementi obbligatori immodificabili;
- elementi obbligatori modificabili;
- elementi non obbligatori e modificabili.

Gli elementi obbligatori immodificabili servono ad attribuire al documento data e provenienza certa attraverso la registrazione di determinati elementi rilevanti sul piano giuridico-probatorio che sono:

- numero di protocollo progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche;
- data di registrazione;
- corrispondente (ovvero mittente per il documento in arrivo, destinatario per il documento in partenza);
- oggetto;
- impronta del documento informatico;
- numero degli allegati;
- descrizione degli allegati.

Gli elementi obbligatori ma modificabili sono:

- il Responsabile del Documento (RPA);
- l'Unità Organizzativa Responsabile del documento (UOR);
- la classificazione (sulla base del Titolare vigente).

Gli elementi non obbligatori modificabili, invece, sono:

- recapiti del mittente;
- collegamento ad altri documenti o a fascicoli diversi da quello d'inserimento;
- tipologia di documento;
- durata della conservazione;
- altri tipi di annotazioni.

La segnatura di protocollo consiste nell'associazione al documento in originale, in forma non modificabile e permanente, delle informazioni memorizzate in fase di registrazione di protocollo. Essa consente di individuare ciascun documento in modo univoco. Nel caso di documenti analogici la segnatura dovrà essere apposta sul



Manuale di Gestione Documentale

documento dall'operatore di protocollo. Nel caso di documenti informatici la segnatura sarà apposta automaticamente sul documento dal Sistema informatico di protocollo.

Ricevuta di avvenuta registrazione

Qualora venga richiesto il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta registrazione di protocollo o di repertorio di un documento analogico o digitale, è cura di chi effettua la protocollazione rilasciare la ricevuta di avvenuta protocollazione prodotta automaticamente dal Sistema di gestione documentale.

Registro giornaliero di protocollo informatico

È il registro informatico giornaliero dove sono memorizzate le informazioni previste dalla normativa per tutti i documenti ricevuti o spediti dalla Scuola. Ha cadenza annuale: inizia il 01 gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

È generato in modo automatico dal Sistema di gestione documentale e, sempre in modo automatico, viene inviato in conservazione al Sistema di conservazione digitale che ne garantisce l'immodificabilità del contenuto.

Annullamento dei documenti protocollati

La registrazione degli elementi obbligatori immodificabili del protocollo informatico non può essere modificata, integrata, cancellata ma soltanto annullata mediante un'apposita procedura in capo al Responsabile della gestione documentale e agli operatori del Servizio per la tenuta del protocollo informatico. L'annullamento anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal Sistema di protocollo informatico e registrate in forma immodificabile determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo.

La richiesta motivata di annullamento di una registrazione a protocollo, altrimenti a repertorio, deve essere trasmessa tramite e-mail al Responsabile della gestione documentale che provvederà all'annullamento mediante gli operatori del Servizio per la tenuta del protocollo. Le richieste possono essere formulate dai Responsabili dei Procedimenti Amministrativi o collaboratori su documenti di loro pertinenza.

Le richieste non riguardanti errori materiali saranno valutate dal Responsabile della gestione documentale in base alla rilevanza giuridica dei documenti, al procedimento in atto e alla normativa.

L'annullamento di una registrazione nel Sistema di gestione documentale avviene sempre in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni precedentemente registrate e la motivazione dell'annullamento (il numero di protocollo è annullato ma non cancellato).



Manuale di Gestione Documentale

Il Protocollo differito

È possibile effettuare la registrazione differita di protocollo nel caso di temporaneo, eccezionale e imprevisto carico di lavoro e qualora dalla mancata registrazione di un documento nell'ambito del sistema nel medesimo giorno lavorativo di ricezione, possa venire meno un diritto di terzi. La registrazione differita di protocollo informatico è possibile esclusivamente per i documenti in arrivo.

Per protocollo differito si intende la registrazione di documenti in arrivo, autorizzata con provvedimento motivato del Responsabile della gestione documentale, in cui sono indicati nello specifico la data rispetto alla quale si differisce la registrazione del documento stesso e la causa che ne ha determinato il differimento.

La registrazione differita non si applica per i documenti informatici pervenuti via PEC, in quanto la PEC ha lo stesso valore giuridico della raccomandata AR e quindi fa fede la data di invio della PEC allo stesso modo del timbro postale di invio della raccomandata AR.

Documenti non soggetti a registrazione di protocollo

I documenti esclusi dalla registrazione di protocollo informatico sono i seguenti:

- Le ricevute di accettazione e di consegna di un messaggio inviato tramite PEC;
- Gazzette ufficiali;
- Bollettini ufficiali PA;
- Notiziari PA;
- Giornali, Riviste, Libri;
- Materiali pubblicitari;
- Note di ricezione circolari;
- Atti preparatori interni;
- Inviti a manifestazioni che non attivino procedimenti amministrativi;
- Biglietti d'occasione (condoglianze, auguri, congratulazioni, ringraziamenti ecc.).

Non sono soggetti a registrazione i documenti gestiti da altri gestionali della Scuola quali:

- Giustificativi (richieste ferie, richieste permessi, etc.);
- Certificati di malattia;
- Convocazioni ad incontri o riunioni e corsi di formazione interni;
- Documenti che per loro natura non rivestono alcuna rilevanza giuridico amministrativa presente o futura.



Manuale di Gestione Documentale

Si precisa che sui documenti presenti in altri gestionali della Scuola il Responsabile della gestione documentale valuta l'opportunità o meno della registrazione di protocollo, considerando la necessità delle caratteristiche di autenticità, integrità e conservazione nel lungo periodo del documento.

I Repertori

Per repertorio si intende il registro in cui vengono annotati con numero progressivo gli atti e i documenti per i quali è prevista la registrazione particolare, individuati in base alla tipologia documentale (es. decreti, provvedimenti, contratti e convenzioni). Tali documenti devono comunque essere inseriti in copia nel fascicolo archivistico di loro pertinenza.

A ciascun documento repertoriato il Sistema di gestione documentale assegna un numero identificativo progressivo (numero di repertorio), che ha valenza probatoria. La numerazione inizia il 01 gennaio e si conclude il 31 dicembre di ogni anno solare.

Il Repertorio ha natura di atto pubblico e fa fede della data e della descrizione degli atti annotati. Il Sistema di gestione documentale prevede per sua propria configurazione l'assegnazione al medesimo atto di un numero di repertorio e di un numero di protocollo. Per gli atti repertoriati, tuttavia, deve essere considerato esclusivamente il numero, la data e la descrizione del repertorio e non del registro di protocollo.

Il Responsabile della gestione documentale, sentito il Direttore Generale, può attivare nuovi repertori qualora lo reputi necessario.

Il Titolario di Classificazione

Il Titolario di classificazione è un sistema progettato per ordinare, secondo un ordine logico oggettivo e condiviso, il flusso dei documenti che vanno a costituire l'archivio.

Lo schema su cui si basa il Titolario individua le funzioni della Scuola tramite una gerarchia di Titoli che si suddividono in Classi.

Ciascun documento, registrato in modalità arrivo, partenza, interno, anche non protocollato, è classificato in ordine alla corrispondenza tra il suo contenuto e la relativa voce attribuibile, desunta dal Titolario e successivamente fascicolato.

Il Titolario della Scuola è approvato ed emanato dal Direttore Generale con proprio Provvedimento ed è soggetto a revisione quadriennale da parte del Responsabile della gestione documentale.



Manuale di Gestione Documentale

Il Fascicolo

La fascicolazione è l'attività di riconduzione logica (e, nel caso di documenti cartacei, anche fisica) di un documento all'interno dell'unità archivistica che ne raccoglie i precedenti, al fine di mantenere vivo il vincolo archivistico che lega ogni singolo documento alla pratica relativa. Tale attività permette di costruire un sistema basato sull'organizzazione funzionale dei documenti in unità complesse stabili nel tempo (i fascicoli), che riflettono la concreta attività del soggetto produttore.

L'attività di fascicolazione così come l'attività di classificazione oltre che essere un obbligo normativo garantisce l'ordinamento dell'archivio.

Il fascicolo è l'unità di base dell'archivio corrente. Contiene documenti che concorrono a uno stesso affare, attività o procedimento e sono classificati in maniera omogenea, in base al contenuto e secondo il grado divisionale attribuito dal Titolare vigente. Il responsabile della corretta tenuta del fascicolo è il Responsabile del Procedimento Amministrativo.

Dentro ciascun fascicolo i documenti sono inseriti in ordine cronologico di registrazione e la loro sedimentazione avviene in modo tale che si individui subito il documento più recente. Tutti i documenti, anche quelli non protocollati, devono essere classificati e fascicolati.

Fascicolo analogico

Nel fascicolo cartaceo sono conservati gli atti, i documenti ed i dati da chiunque formati su supporto cartaceo.

Il fascicolo analogico reca le seguenti indicazioni:

- anno di apertura;
- numero del fascicolo (numero sequenziale da 1 a n, con cadenza annuale, all'interno di Titolo/classe);
- oggetto del fascicolo.

Il fascicolo raccoglie i documenti fino al termine della pratica/procedimento. La chiusura della pratica comporta la chiusura del fascicolo: l'attestazione della chiusura del fascicolo e la data di chiusura dello stesso andranno inserite dal Responsabile del Procedimento.

I fascicoli chiusi restano collocati presso ogni UOR fino al momento del loro trasferimento nell'Archivio di deposito.

Fascicolo informatico

Il fascicolo informatico è l'aggregazione documentale informatica strutturata e identificata in modo univoco contenente atti, documenti o dati informatici prodotti durante l'esercizio delle attività della Scuola.

Il fascicolo informatico reca le seguenti indicazioni:



Manuale di Gestione Documentale

- nominativo del responsabile del procedimento;
- oggetto;
- elenco dei documenti contenuti;
- indice di classificazione (titolo/classe);
- numero del fascicolo (numero sequenziale da 1 a n, con cadenza annuale, all'interno di Titolo/classe);
- data di apertura e chiusura del fascicolo.

Il fascicolo è creato dal Responsabile del Procedimento Amministrativo ed è visualizzabile con possibilità di intervento da parte degli utenti abilitati ad agire sui documenti della UOR responsabile.

Fascicolo ibrido

Nel caso in cui un affare o un'attività si componga sia di documenti analogici sia di documenti digitali è obbligo creare un fascicolo in ambiente cartaceo e un fascicolo in ambiente digitale.

Nell'oggetto di entrambi i fascicoli deve essere riportato un identificativo univoco che consenta di legare univocamente il fascicolo cartaceo al corrispondente elettronico.

L'unitarietà del fascicolo è comunque garantita dagli elementi identificativi del fascicolo (anno di apertura, titolo/classe, numero del fascicolo, oggetto) e dal contenuto dei documenti.

Entrambi i fascicoli devono essere correttamente gestiti rispettando le caratteristiche del supporto su cui il documento è stato prodotto e deve essere conservato.

Nel caso in cui sia indispensabile avere tutti i documenti presenti in un fascicolo in un determinato formato, deve essere privilegiato il fascicolo informatico creando copie per immagine dei documenti nativi cartacei.

6. La Gestione dei Workflow Documentali

I documenti siano essi analogici o informatici, quanto allo stato di trasmissione, si distinguono in: documenti ricevuti o in arrivo, inviati o in partenza, interni (scambiati tra UOR).

Documenti ricevuti o in arrivo

I documenti vengono ricevuti in formato analogico o, nella maggior parte dei casi, sulle caselle di posta elettronica certificata o su caselle standard che possono essere integrate con il Sistema di gestione documentale.



Manuale di Gestione Documentale

La corrispondenza analogica in arrivo viene raccolta dal personale addetto alla ricezione della posta e consegnata al Servizio per la tenuta del protocollo informatico che provvede all'apertura delle buste.

Fanno eccezione e pertanto non devono essere aperte le buste:

- riportanti le seguenti diciture: riservato, personale, confidenziale, offerta, gara d'appalto;
- indirizzate nominativamente al personale che vanno consegnate al destinatario il quale, qualora contengano documenti relativi ad affari o procedimenti amministrativi che debbano essere registrati, è tenuto a farli pervenire tempestivamente al Servizio per la tenuta del protocollo informatico;
- pervenute tramite posta raccomandata o corriere che vanno consegnate alla UOR destinataria.

La corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", o simili o comunque dalla cui confezione si evinca la partecipazione ad una gara, non viene aperta ma viene protocollata in arrivo con l'apposizione del numero di protocollo e della data di registrazione direttamente sulla busta (plico o simili). Aperta la busta (plico o simili), il Responsabile del Procedimento Amministrativo provvede a riportare il numero di protocollo e la data di registrazione già assegnati al documento, conservando la busta (plico o simili) come allegato.

Il controllo delle caselle di posta elettronica istituzionale e delle caselle PEC istituzionali è espletato dal personale autorizzato dal Responsabile della gestione documentale.

Gli addetti al Servizio per la tenuta del protocollo informatico procederanno alle operazioni di registrazione dei documenti analogici ed informatici anche contenuti in un messaggio di posta elettronica ordinaria e-mail o PEC.

Qualora il documento arrivi alla casella di posta elettronica istituzionale di una UOR diversa da quella del Servizio per la tenuta del protocollo informatico (integrata nel Sistema di gestione documentale) la UOR ricevente trasmetterà l'e-mail corredata dagli eventuali allegati alla casella di posta elettronica istituzionale del Servizio per la tenuta del protocollo informatico per la registrazione.

Qualora, invece, il documento arrivi ad una delle caselle PEC istituzionali - tutte integrate nel Sistema di gestione documentale - sarà cura degli operatori individuati dal Responsabile della gestione documentale (un operatore per ciascuna casella PEC) provvedere alla registrazione di protocollo.

La registrazione si effettua di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro 24 ore lavorative dal ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata, nel primo giorno lavorativo utile. Contestualmente alla registrazione il documento deve essere classificato utilizzando il Titolario vigente presente nel Sistema di gestione documentale.

Se il documento è analogico sullo stesso andrà apposta la segnatura di protocollo ed il documento dovrà essere convertito in pdf. L'originale cartaceo del documento andrà trasmesso alla UOR/RPA cui è stato assegnato per la fascicolazione.



Manuale di Gestione Documentale

Se il documento è informatico si procede alla classificazione, ma la segnatura sarà applicata in automatico dal Sistema all'atto della protocollazione.

Una volta registrato e classificato il documento deve essere assegnato tramite il Sistema di gestione documentale al Responsabile del documento (RPA) e alla rispettiva struttura di competenza (UOR), a cui appartiene appunto l'RPA, affinché ne prenda visione, proceda nell'avanzamento dell'attività e provveda alla fascicolazione.

L'individuazione del RPA del documento non è sempre immediata, per questo, in certi casi richiede una valutazione interna degli operatori del Servizio di protocollo, altrimenti di un raffronto con l'ipotetico ufficio preposto, oppure con il Responsabile della gestione documentale (coinvolto tramite e-mail o telefonicamente).

Qualora l'assegnazione sia errata l'RPA deve:

- trasmettere il documento al corretto RPA, se noto, mediante la funzione "Nuovo RPA";
- segnalare l'erronea assegnazione utilizzando la funzione "Rigetta" se invece non sia noto il corretto RPA (in tal caso il documento sarà restituito al soggetto che ha provveduto alla registrazione di protocollo).

In caso di conflitto di competenze tra RPA e/o UOR è il Direttore Generale che determina lo smistamento definitivo.

Nell'attività di assegnazione il documento può essere affidato non solo per competenza ma anche per conoscenza (CC) a una o più persone appartenenti a strutture differenti. Coloro che sono quindi RPA o in CC al documento vengono informati dell'assegnazione del documento e ne possono prendere visione:

- attraverso un messaggio e-mail che il Sistema di gestione documentale invia automaticamente alla casella di posta elettronica istituzionale del dipendente della Scuola;
- sulla scrivania virtuale del Sistema di gestione documentale.

Il documento, una volta assegnato alla struttura di competenza, è visibile a tutti coloro che fanno parte della struttura.

Documenti inviati o in partenza

La Scuola si avvale di una modalità di registrazione decentrata in partenza, pertanto, l'UOR responsabile del procedimento/affare/attività o l'RPA stesso provvede alla registrazione, alla classificazione e alla fascicolazione del documento.

Una volta redatto e sottoscritto l'RPA o un suo delegato provvede alla registrazione, classificazione, scansione/associazione del documento al corrispondente numero di protocollo e alla fascicolazione.



Manuale di Gestione Documentale

Il documento informatico protocollato può essere trasmesso al destinatario tramite posta elettronica istituzionale ordinaria o PEC istituzionale a cura del RPA o suo delegato che, nella seconda ipotesi, dovrà anche verificare la corretta ricezione delle ricevute di accettazione e avvenuta consegna.

Documenti interni (scambiati tra UOR)

Il protocollo tra uffici all'interno della Scuola viene raramente adottato se non per comunicazioni di cui s'intende ricorrere alla registrazione a protocollo.

Posta Elettronica Certificata e Posta Elettronica Ordinaria

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un mezzo di trasmissione per lo scambio di comunicazioni e documenti con le seguenti caratteristiche: identificazione del mittente, garanzia dell'integrità e della riservatezza dei messaggi, data certa di spedizione e consegna, ricevuta di avvenuta consegna o avviso di mancato recapito, tracciatura dei messaggi a cura del gestore. Le caselle PEC della Scuola possono essere attivate solo previa autorizzazione del Direttore Generale.

La Posta Elettronica Ordinaria, comunemente e-mail, è un mezzo di trasmissione di un documento informatico. I messaggi di posta elettronica ordinaria inviati dalla casella istituzionale della Scuola sono considerati documenti informatici sottoscritti con firma elettronica semplice in quanto il mittente viene identificato inserendo il proprio username e la propria password istituzionali. Tutti i dipendenti della Scuola sono dotati di una casella di posta elettronica istituzionale nominativa (nome.cognome@santannapisa.it).

La Scuola ha stabilito che le comunicazioni interne avvengano mediante posta elettronica istituzionale ordinaria, mentre la trasmissione di documenti informatici mediante il Sistema di gestione documentale.

Indirizzi di posta elettronica certificata integrati nel Sistema di gestione documentale

Le caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) della Scuola possono essere integrate nel Sistema di gestione documentale. In questo caso il loro utilizzo può avvenire solo attraverso il Sistema di gestione documentale e ne è inibito l'utilizzo per mezzo di altri client di posta o via WEB. Il sistema di gestione documentale tiene traccia sia dell'indirizzo mittente sia dell'indirizzo destinatario.

- **PEC in arrivo.** Per ogni casella di Posta Elettronica Certificata (PEC) della Scuola è nominata una persona che si occupa di monitorarne i messaggi in arrivo all'interno del Sistema di gestione documentale. La persona può essere coadiuvata nel monitoraggio da altri utenti. Chi tiene monitorata la casella decide se considerare il messaggio come:
 - documento da inserire nel registro di protocollo come documento in arrivo;



Manuale di Gestione Documentale

- documento da inserire in un repertorio;
- messaggio da annullare (In questo caso il messaggio non viene registrato perché erroneamente recapitato alla Scuola o perché copia di un messaggio già pervenuto. In caso di annullamento l'operatore è obbligato ad inserire la motivazione di annullamento, che viene inviata automaticamente all'indirizzo mittente);
- SPAM cioè messaggio contenente potenziali virus o malware o pubblicità.
- **PEC in partenza.** Per ogni casella certificata integrata nel Sistema di gestione documentale è possibile inviare documenti utilizzandola come mittente. In automatico i messaggi vengono inviati dalla casella PEC ufficiale della Scuola definita di default. Per utilizzare come mittenti gli altri indirizzi della Scuola occorrono abilitazioni impostate dal Responsabile della gestione documentale. Il referente della PEC può chiedere se abilitare le PEC in partenza.

Indirizzi di posta elettronica integrati nel Sistema di gestione documentale

Le caselle di posta elettronica appartenenti al dominio di posta Scuola possono essere associate al Sistema di gestione documentale.

Per ogni casella di posta elettronica associata al Sistema di gestione documentale è nominata una persona che si occupa di monitorarne i messaggi in arrivo. La persona può essere coadiuvata nel monitoraggio da altri utenti.

Gli indirizzi di posta elettronica standard configurati nel Sistema di gestione documentale servono per la ricezione dei documenti e-mail all'interno del Sistema e per la semplificazione e gestione di processi strutturati. Difatti la registrazione dei messaggi provenienti da tali caselle e-mail è guidata da appositi flussi predefiniti all'interno del Sistema di gestione documentale.

Indirizzi di posta elettronica non integrati nel Sistema di gestione documentale

I messaggi di posta elettronica ricevuti su qualsiasi casella del dominio Scuola possono essere registrati all'interno del Sistema di gestione documentale.

La scelta di registrare il messaggio di posta elettronica ricevuto viene valutata dal ricevente Scuola in base alla rilevanza giuridica del documento.

La richiesta di registrazione avviene mediante un inoltra del messaggio all'indirizzo: protocollo@santannapisa.it. Chi richiede la registrazione garantisce la provenienza del mittente e l'autenticità del contenuto.



Manuale di Gestione Documentale

Documenti ricevuti su caselle ordinarie non integrate con il Sistema di gestione documentale

Ci sono differenti caselle di posta standard non integrate al Sistema di gestione documentale monitorate dai dipendenti della Scuola.

Su queste caselle vengono ricevute comunicazioni o informazioni da soggetti esterni alla Scuola (altri Atenei, Enti, Associazioni, utenti pubblici e privati, ecc.) così come documenti da parte di soggetti facenti parte della Scuola. Solamente alcune tra queste tipologie documentali, per opportuna rilevanza giuridica, vengono protocollate all'interno del Sistema di gestione documentale e assegnate alla struttura di competenza a cui è demandata l'attività di fascicolazione.

Una volta che l'operatore di protocollo ha preso in carico la richiesta e registrato l'atto all'interno del Sistema di gestione documentale invia conferma via e-mail al soggetto richiedente con il numero di protocollo e/o di repertorio generato dal documentale. Per le tipologie documentali ricevute su tali caselle e protocollate segue l'attività di assegnazione già descritta. Anche per queste tipologie l'attività di fascicolazione è demandata alla struttura di competenza.

Documenti ricevuti brevi manu

I documenti analogici ricevuti dalla Scuola vengono consegnati giornalmente al Servizio per la tenuta del protocollo informatico. La Scuola non esclude la gestione dei documenti in virtù della loro natura cartacea, purché sussistano ragioni di necessità per garantire il loro valore giuridico probatorio. Indipendentemente dalla tipologia documentale, la Scuola si riserva di gestire tali documenti in modalità informatica secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

Documenti ricevuti da altri sistemi della Scuola o prodotti da banche dati di terzi

Tali tipologie vengono acquisiti direttamente nel documentale e possono essere trattati in due modi:

- essere gestiti in automatico dal Sistema di gestione documentale che li protocolla, attribuisce loro la classificazione, li inserisce nel fascicolo di pertinenza e li assegna alla struttura e RPA di competenza;
- essere gestiti come bozze (in questo caso i documenti vengono trasmessi in automatico dal gestionale specifico al Sistema documentale e qui assegnate al RPA che deve eseguire delle azioni proposte in automatico dal flusso automatico configurato nel sistema documentale).



Manuale di Gestione Documentale

Il Registro di emergenza

In caso di blackout e situazioni di emergenza da rendere impossibile l'utilizzo del sistema di gestione informatica dei documenti per un periodo superiore alle 10 ore il Responsabile della gestione documentale attiva il registro di emergenza fornendo una comunicazione immediata a tutto il personale tecnico-amministrativo della Scuola.

Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino del sistema documentale.

Qualora l'impossibilità di utilizzare il Sistema di gestione documentale si prolunghi oltre le 24 ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale autorizza l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza devono essere riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione.

La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'Area organizzativa omogenea.

Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel Sistema di gestione documentale utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema.

Durante la fase di ripristino a ciascun documento protocollato nel registro di emergenza viene attribuito un numero di protocollo del Sistema di gestione documentale, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

I documenti annotati nel registro di emergenza e trasferiti nel protocollo generale recano, pertanto, due numeri: quello del protocollo di emergenza e quello del protocollo ordinario.

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per la decorrenza dei termini del procedimento amministrativo. In tal modo è assicurata la corretta sequenza dei documenti che fanno parte di un determinato procedimento.

Il registro di emergenza si rinnova ogni anno solare, pertanto, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Al termine del periodo di emergenza il Responsabile della gestione documentale: - chiude il registro; - dà contestuale comunicazione della revoca dell'emergenza; - trasmette al soggetto erogatore del Sistema di gestione documentale il registro di emergenza affinché provveda all'import dei dati, tramite apposita procedura di recupero, all'interno del Sistema di gestione documentale.



Manuale di Gestione Documentale

Per ciascun documento protocollato in emergenza: - sarà creato un documento in stato di bozza che potrà essere completato dall'operatore inserendo eventuali dati aggiuntivi, provvedendo a caricare i file informatici ed infine protocollando il documento; - verrà attribuito un numero di protocollo del Sistema di gestione documentale che provvederà a mantenere la correlazione con il numero utilizzato in emergenza tramite i metadati associati al documento (anno del registro di emergenza, numero protocollo di emergenza, data protocollo di emergenza).

La data in cui è stata effettuata la protocollazione sul registro di emergenza è quella a cui si fa riferimento per l'ordinario computo dei termini.

7. L'Archivio di Deposito e l'Archivio Storico

L'**Archivio di deposito** rappresenta la seconda fase di vita di un archivio e contiene i fascicoli relativi a pratiche concluse che non servono più alle attività quotidiane ma si ritiene possano essere ancora utili (ad es. per accertamenti fiscali).

I documenti sono conservati con le modalità indicate dal Responsabile della conservazione d'intesa con il Responsabile della gestione documentale.

Relativamente ai documenti cartacei, almeno una volta l'anno il Responsabile della gestione documentale provvede a trasferire i fascicoli relativi a procedimenti conclusi nell'archivio di deposito. Il trasferimento deve essere attuato rispettando l'organizzazione che i fascicoli avevano nell'archivio corrente. Il Responsabile della gestione documentale deve formare e conservare un elenco dei fascicoli trasferiti in archivio. Alla ricezione dei fascicoli il Responsabile della gestione documentale verifica la corrispondenza con l'elenco di consistenza con apposito verbale di trasferimento, sottoscritto anche dal RPA, e sottoposto a registrazione di protocollo.

Relativamente ai documenti informatici, invece, il Responsabile della conservazione provvede almeno una volta l'anno a trasmettere dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione secondo le regole previste dal Manuale di conservazione avvalendosi di processi di automazione disponibili nel Sistema di gestione documentale.

Il Responsabile della gestione documentale annota le eventuali richieste di prelievo dei fascicoli dall'archivio di deposito in un apposito registro informatico di carico e scarico nel quale saranno riportati: - i dati identificativi del fascicolo; - l'UOR richiedente; - il nominativo del richiedente; - la motivazione; - la data della richiesta; - la data di evasione della richiesta; - la data di restituzione.



Manuale di Gestione Documentale

Il Massimario di selezione e scarto è lo strumento che fornisce indicazioni sui tempi di tenuta e sulla destinazione finale (distruzione/conservazione) dei documenti prodotti e/o acquisiti in relazione alle tipologie di unità archivistiche (fascicoli, serie) create e gestite dalla Scuola.

I documenti cartacei possono essere oggetto di selezione e scarto nel rispetto della normativa sui beni culturali. La proposta di scarto, a cura del Responsabile della gestione documentale, deve indicare le tipologie documentarie, gli estremi cronologici, il volume e le motivazioni dell'eliminazione, è autorizzata con Provvedimento del Direttore Generale. Tale Provvedimento dovrà essere inviato alla Soprintendenza Archivistica per la Toscana per la relativa ulteriore approvazione, a seguito della quale il Responsabile della gestione documentale avvia il procedimento per individuare il soggetto legittimato al ritiro del materiale e all'eliminazione fisica dei documenti, il quale effettua le operazioni di ritiro e macero con rilascio di relativo verbale di esecuzione da sottoporre a registrazione di protocollo.

I documenti informatici possono essere oggetto di selezione e scarto nel sistema di conservazione nel rispetto della normativa sui beni culturali. Nel sistema di conservazione, la selezione e lo scarto dei pacchetti di archiviazione sono concordate dal Titolare dell'oggetto di conservazione e dal Conservatore. L'elenco dei pacchetti di archiviazione contenenti i documenti destinati allo scarto è generato dal responsabile del servizio di conservazione e trasmesso al Responsabile della conservazione che a sua volta, verificato il rispetto dei termini temporali stabiliti dal piano di conservazione, lo comunica al Responsabile della gestione documentale. Trattandosi di archivi pubblici, anche in questo caso, è necessario acquisire l'autorizzazione della Soprintendenza archivistica per la Toscana. Il Titolare dell'oggetto di conservazione, una volta ricevuta l'autorizzazione, provvede a trasmetterlo al conservatore affinché provveda alla distruzione dei pacchetti di archiviazione. L'operazione di scarto viene tracciata sul sistema mediante la produzione di metadati che descrivono le informazioni essenziali sullo scarto, inclusi gli estremi della richiesta di nulla osta allo scarto e il conseguente provvedimento autorizzatorio. Al termine delle operazioni di distruzione dal sistema di conservazione dei pacchetti di archiviazione scartati, il Titolare dell'oggetto di conservazione notifica l'esito della procedura di scarto agli organi preposti alla tutela come già indicato in precedenza. I documenti informatici sottoposti a scarto nel sistema di conservazione devono essere distrutti anche in tutti i sistemi gestiti dal Titolare dell'oggetto di conservazione.

Il Responsabile della gestione documentale realizza tutte le iniziative finalizzate alla corretta conservazione della documentazione analogica e digitale. Per la conservazione della documentazione analogica, verifica che nei depositi d'archivio siano rispettati i criteri che garantiscano la sicurezza della documentazione in collaborazione con l'Area Tecnica. Per la conservazione della documentazione digitale il Responsabile della



Manuale di Gestione Documentale

gestione documentale concorderà i criteri e le modalità operative con il Responsabile della conservazione ed il Responsabile dei Servizi ICT.

L'Archivio storico rappresenta, infine, la terza ed ultima fase della vita dell'archivio. Un archivio diventa storico dopo trent'anni di deposito di documenti durante i quali vanno gradualmente ad affievolirsi fino a pressoché estinguersi gli interessi di natura pratica, contabile, amministrativa e giuridica degli atti in esso contenuti. Dopo trent'anni si considera ormai maturato un interesse di tipo culturale e storico, per tale motivo l'archivio è destinato a una fase di conservazione permanente e viene messo a disposizione di terze persone mosse da fini di studio.

8. Sicurezza della gestione informatica dei documenti

Sicurezza del sistema informatico

La sicurezza dei dati, delle informazioni e dei documenti informatici memorizzati (poi archiviati) è garantita dal Sistema di gestione documentale.

Il piano della sicurezza informatica relativo a formazione, gestione, trasmissione, interscambio, accesso, memorizzazione dei documenti informatici, ivi compresa la gestione delle copie di sicurezza nel rispetto delle misure minime di sicurezza è predisposto e aggiornato annualmente dalla Scuola.

Sicurezza dei documenti informatici

Il Sistema di gestione documentale risponde a tutti requisiti minimi richiesti dalla normativa sul protocollo informatico quindi garantisce:

- l'identificazione univoca e l'autenticazione degli utenti. Ciascun dipendente della Scuola accede al Sistema di gestione documentale tramite proprie credenziali di dominio. Le identità digitali utilizzate per l'accesso al Sistema di gestione documentale sono costituite da nome utente e password. L'identificazione informatica dell'utente, cioè la validazione dell'identità digitale, è operata attraverso una infrastruttura di autenticazione centralizzata (LDAP). Le stesse credenziali non possono essere assegnate a persone diverse, neppure in tempi diversi, sono credenziali strettamente personali;
- il controllo differenziato dell'accesso alle risorse di sistema per ciascun utente, in base al profilo attribuito (permessi assegnati in base al ruolo e alla mansione svolta da ciascun dipendente della Scuola);



Manuale di Gestione Documentale

- il tracciamento permanente di qualsiasi evento di modifica e non solo, delle informazioni trattate. Il sistema tiene traccia di tutte le operazioni eseguite sui documenti registrati e di chi le ha eseguite;
- la generazione del Registro giornaliero di protocollo e la sua trasmissione al Sistema di conservazione entro la giornata lavorativa successiva alla produzione, garantendone l'immodificabilità del contenuto.

Le informazioni registrate vengono raggruppate secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica, immodificabile e integra.

Il formato utilizzato per il Registro giornaliero di protocollo è l'XML. Le informazioni contenute nel Registro giornaliero di protocollo comprendono le informazioni minime richieste dalla normativa vigente

Responsabilità dei dipendenti ai fini della protezione dei documenti

Il Sistema di gestione documentale è un'applicazione web a cui vi si accede da browser dalla propria postazione di lavoro.

La gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro per l'utilizzo del documentale è competenza dei Servizi ICT della Scuola.

Ogni struttura dispone della necessaria dotazione di dispositivi (hardware) e programmi (software) tali da consentire il corretto funzionamento e il mantenimento in condizioni di sicurezza ai fini del regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

Le postazioni di lavoro soddisfano i criteri minimi di sicurezza e i dipendenti della Scuola, a cui sono affidate le postazioni di lavoro, sono soggetti a tutte le responsabilità dettate dalla normativa vigente e applicabile.

In particolare, ciascun dipendente è:

- responsabile per la protezione dei dati utilizzati e/o memorizzati nei sistemi in cui ha accesso. Qualora sulle postazioni di lavoro siano memorizzati dati sensibili o giudiziari, il responsabile della postazione stessa deve attuare le misure idonee previste dalla normativa vigente;
- tenuto a segnalare immediatamente ai Servizi ICT e al Data Protection Officer ogni sospetto di incidente, abuso o violazione della sicurezza;
- in caso di cessazione del rapporto di lavoro si deve restituire ai Servizi ICT qualsiasi risorsa informatica assegnata e mettere a disposizione ogni informazione di interesse della Scuola.

Abilitazioni e Accesso

Nel Sistema di gestione documentale è possibile verificare le diverse abilitazioni di ciascun utente.

L'accesso base di default:



Manuale di Gestione Documentale

- prevede per l'utente la facoltà di visualizzare i documenti in cui è espressamente coinvolto, cioè i documenti in cui è indicato come responsabile, altrimenti è in copia conoscenza;
- prevede la sola registrazione di documenti non protocollati;
- non prevede la visibilità dei registri particolari: i repertori.

L'RPA può richiedere tramite e-mail per sé e per i suoi collaboratori un'estensione dei diritti di visibilità e di registrazione al Sistema di gestione documentale, che valuta in base alla pertinenza la richiesta dell'RPA e se il tipo di abilitazione è elevata (ad esempio un diritto di visibilità del protocollo generale) richiede al Direttore Generale la valutazione della richiesta.

L'RPA può chiedere al Sistema di gestione documentale di abilitare determinati dipendenti alla registrazione nel documentale di particolari tipologie di documenti. Ogni RPA può chiedere in qualsiasi momento per sé e per i propri collaboratori la revoca di diritti o lo stato delle abilitazioni.

L'accesso al Sistema di gestione documentale da parte di soggetti esterni alla Scuola non è consentito. I documenti che vengono registrati all'interno del Sistema di gestione documentale che devono essere visualizzati da soggetti esterni alla Scuola affinché ne venga garantito un accesso sicuro e una trasmissione integra, possono essere trasmessi via PEC dal Sistema di gestione documentale una volta resi immutabili (sottoscritti e protocollati).

Gestione e accesso dei documenti riservati

Il Sistema di gestione documentale nel rispetto dei requisiti di sicurezza delineati garantisce anche una corretta gestione dei documenti dal contenuto riservato.

A seconda del livello di riservatezza, un dipendente della Scuola abilitato al Sistema di gestione documentale può registrare e/o vedere documenti riservati o segreti.

La disponibilità e quindi l'accesso, il diritto di modifica e/o il diritto di registrazione di tali tipologie documentali è resa disponibile soltanto a coloro cui le rispettive e differenti abilitazioni, sono definite dal Responsabile della gestione documentale.

I documenti riservati o segreti possono essere resi disponibili solo a determinate strutture o solo a determinate persone e non è detto che chi visualizzi i documenti riservati possa accedere anche a quelli segreti, così come chi viene abilitato alla registrazione di documenti di questo tipo può non essere autorizzato alla visualizzazione: il ventaglio delle abilitazioni è piuttosto articolato, per tale motivo devono essere effettuate delle valutazioni organizzative dettagliate da parte del Responsabile della gestione documentale.