



Rep. N. 933 Prot. n. 6987

Data 06.04.09

Titolo I Classe 3

UOR AG

POLITECNICO DI MILANO
IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

VISTA la Legge del 07.08.1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", e successive modificazioni;
VISTO il D.P.R. del 28.12.2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", e successive modificazioni;
VISTO il D.P.C.M. del 31.10.2000 "Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al D.P.R. 20.10.1998, n. 428";
VISTO il Decreto Legislativo del 30.03.2001, n. 165, "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", e successive modificazioni;
VISTO il Decreto Legislativo del 30.06.2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", e successive modificazioni;
VISTO il D.P.C.M. del 13 gennaio 2004 "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici";
VISTO il Decreto Legislativo del 28.02.2005, n. 42, "Istituzione del sistema pubblico di connettività e della rete internazionale della pubblica amministrazione, a norma dell'articolo 10, della Legge 29.07.2003, n. 229", e successive modificazioni;
VISTO il Decreto Legislativo del 07.03.2005, n. 82, "Codice dell'amministrazione digitale", e successive modificazioni;
VISTO lo Statuto del Politecnico di Milano;
VISTO il Regolamento Generale di Ateneo;
VISTO il Regolamento l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità;
RAVVISATA la necessità di provvedere all'adozione dei Manuali di Gestione per il protocollo informatico per l'Amministrazione centrale e per le strutture periferiche dell'Ateneo;

ADOTTA

1. Il Manuale di Gestione per il protocollo informatico per l'Amministrazione centrale e il Manuale di Gestione per il protocollo informatico per le strutture periferiche dell'Ateneo.
2. I citati manuali, qui di seguito allegati, sono parte integrante del presente provvedimento.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott. Giuseppino Molinari)

Manuale di gestione – Protocollo informatico

Amministrazione Centrale

1. Premessa: il contesto. Quadro istituzionale e atti costitutivi	2
1.1 Quadro istituzionale e organizzativo	2
1.2 Definizioni dei termini.....	2
1.3 Individuazioni delle AOO.....	2
1.4 Individuazione delle unità organizzativo responsabili.....	3
2 Protocollo informatico presso l'Amministrazione centrale	4
2.1 Unità organizzative responsabili (UOR).....	4
2.2 Titolario di classificazione	4
2.3 Repertori.....	4
2.4 Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi	4
2.5 Disattivazione dei diversi sistemi di gestione documentale	5
3 Descrizione dei flussi documentali	6
3.1 Procedure per la gestione dei documenti in arrivo.....	6
3.2 Procedure per la gestione dei documenti in partenza	6
3.3 Procedure per la gestione dei documenti interni e dei documenti non protocollati.....	7
3.4 Procedure per la gestione dei Repertori.....	7
3.5 Procedure per la circolazione di documenti non soggetti a registrazione particolare.....	7
3.6 Il protocollo riservato	8
3.7 Il protocollo differito per i documenti in arrivo.....	8
4 La registrazione dei documenti	9
4.1 Registrazione di protocollo	9
4.2 Annullamento dei dati di una registrazione.....	9
5 La gestione archivistica del documento	10
5.1 Fascicoli informatici e strumenti di ricerca.....	10
5.2 Formazione e gestione dei fascicoli	10
5.3 Ricerche di documenti e fascicoli.....	10
6 Adempimenti per la gestione dell'archivio corrente e dell'archivio di deposito	11
7 Posta elettronica certificata e caselle di archiviazione	12
8 Il sistema informatico	13
8.1 Il Software Titulus97: architettura e funzionalità	13
8.2 Piano di sicurezza	13
8.2.1 Accesso al Sistema.....	13
8.2.2 Facoltà di effettuare operazioni specifiche.....	14
8.2.3 Visibilità di dati e documenti	14
8.3 Profili utenti.....	14
8.3.1 Responsabile tecnico del sistema per il protocollo informatico (amministratore).....	14
8.3.2 Referenti per le UOP, ovvero responsabili del protocollo per le AOO periferiche.....	14
8.3.3 Protocollista per l'Amministrazione centrale e per la singola struttura di Ateneo.....	14
8.3.4 Responsabile del documento	14
8.3.5 Utente abilitato alla consultazione	14
8.4 Il documento informatico	15
8.5 Produzione e conservazione delle registrazione di protocollo informatico	15
8.6 Registro di emergenza.....	15
8.7 PEC.....	16
9 Disposizioni finali	19

1. Premessa: il contesto. Quadro istituzionale e atti costitutivi

1.1 Quadro istituzionale e organizzativo

Nelle università si intende *Area Organizzativa Omogenea AOO* ogni entità dotata di organi governo, gestione, consulenza o garanzia o comunque dotata di autonomi poteri di spesa o di organizzazione. Una AOO può essere perciò definita come un insieme di risorse umane e strutturali dotate di propri organi di governo e di gestione per adempiere a specifiche funzioni primarie, pertanto le stesse AOO usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

Negli atenei italiani si individuano tre tipologie di AOO:

- Amministrazione centrale (Rettorato, Direzione amministrativa, Aree dirigenziali, Uffici di staff, amministrativi, di supporto e servizio)
- Struttura didattiche, di ricerca o di servizio previste dallo statuto, altrimenti dette AOO periferiche
- Organi istituzionali di garanzia e controllo: Difensore civico, Consigliere di fiducia, Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza, Comitato pari opportunità.

1.2 Definizioni dei termini

Per la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario allegato (Allegato n.1, Glossario)

1.3 Individuazioni delle AOO

Il Politecnico di Milano è attualmente suddiviso in

- n. 1 Amministrazione centrale
- n. 9 Facoltà¹
- n. 16 Dipartimenti²
- n. 3 Poli³
- n. 9 Centri⁴.

In riferimento a quanto enunciato al paragrafo 1, sono individuati come singole AOO l'Amministrazione centrale, i Dipartimenti, i Poli, i Centri e le Facoltà.

POLITECNICO DI MILANO



¹ Facoltà di Architettura e Società (Sedi di Milano Leonardo, Mantova e Piacenza), Facoltà di Architettura Civile (Sede di Milano Bovisa), Facoltà del Design (Sedi di Milano Bovisa e Como), Facoltà di Ingegneria Civile, Ambientale e Territoriale (Sedi di Milano Leonardo, Como, Lecco e Cremona), Facoltà di Ingegneria dei Sistemi (Sedi di Milano Leonardo, Como, Lecco e Cremona), Facoltà di Ingegneria dei Processi Industriali (Sede di Milano Leonardo), Facoltà di Ingegneria Industriale (Sedi di Milano Bovisa, Lecco e Piacenza), Facoltà di Ingegneria dell'Informazione (Sedi di Milano Leonardo, Como e Cremona), Facoltà di Ingegneria Edile/Architettura (Sedi di Milano Leonardo e Lecco).

² Dipartimento di Architettura e Pianificazione (DIAP), Dipartimento di Bioingegneria, Dipartimento di Chimica, Materiali e Ingegneria Chimica, Dipartimento di Elettronica e Informazione (DEI), Dipartimento di Elettrotecnica, Dipartimento di Energia, Dipartimento di Fisica, Dipartimento di Industrial Design, Arti, Comunicazione e Moda (INDACO), Dipartimento di Ingegneria Aerospaziale, Dipartimento di Ingegneria Gestionale (DIG), Dipartimento di Ingegneria Idraulica, Ambientale, Infrastrutture Viarie, Rilevamento (DIIVAR), Dipartimento di Ingegneria Strutturale (DIS), Dipartimento di Matematica, Dipartimento di Meccanica, Dipartimento di Progettazione dell'Architettura, Dipartimento di Scienza e Tecnologie dell'Ambiente Costruito (BEST).

³ Polo di Como, Polo di Lecco e Polo di Mantova.

⁴ Centro per la Conservazione e Valorizzazione dei Beni Culturali, Centro per lo Sviluppo del Polo di Cremona, Centro per lo Sviluppo del Polo di Piacenza, Metod - Metodi e Tecnologie Innovative per la Didattica, Centro Interdipartimentale Interdisciplinare sulla Combustione (CIIRCO), Centro Interdipartimentale di Ricerca sull'Economia delle Telecomunicazioni (CIRET), Centro Interdipartimentale di Ricerca in Informatica Territoriale e Ambientale (CIRITA), Centro di Coordinamento per le Nanobioteχνologie e la Nanomedicina, Centro sulle Amministrazioni e sulle Politiche Pubbliche.

1.4 Individuazione delle unità organizzativo responsabili

Una *Unità Organizzativa Responsabile UOR* è un sottoinsieme di una AOO, ovvero un complesso di risorse umane e strumentali cui è affidata una competenza omogenea, nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi.

La competenza corrisponde alla funzione esercitata in un arco di tempo determinato da una UOR, sia essa un ufficio, un servizio, un'area.

2 Protocollo informatico presso l'Amministrazione centrale

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, come previsto dall'art. 5 del D.P.C.M. 31 ottobre 2000, descrive il sistema informatico di gestione e conservazione dei documenti in uso presso l'Amministrazione centrale del Politecnico di Milano, fornendo le istruzioni per il suo corretto funzionamento, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e del D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82, CAD Codice dell'Amministrazione digitale.

Dopo la Delibera del Consiglio di Amministrazione del 25 maggio 2004, il protocollo informatico per l'AOO Amministrazione centrale è stato reso operativo dal febbraio 2005 con contestuale disattivazione dei precedenti registri cartacei e informatizzati per l'Amministrazione centrale. Dal 1° gennaio 2007, con Decreto Direttoriale del 22 dicembre 2006 n. 162/AG, l'Amministrazione ha adottato il nuovo titolario di classificazione (si veda paragrafo 2.2 e allegato n. 2)

2.1 Unità organizzative responsabili (UOR)

Conformemente al proprio assetto organizzativo e funzionale, l'AOO Amministrazione centrale è articolata in unità organizzative responsabili UOR - come indicato dal paragrafo 1.4 - alle quali è affidata la responsabilità della trattazione di determinati affari o procedimenti amministrativi e che vengono pertanto definite, nell'ambito del sistema di protocollo informatico, Unità Organizzative Responsabili UOR.

L'elenco delle UOR di ciascuna AOO, con l'individuazione delle eventuali ulteriori articolazioni interne e dei rispettivi responsabili, è illustrato nell'apposita sezione del sistema di protocollo informatico e dall'allegato n. 3, che ne individua responsabili e sigle.

2.2 Titolario di classificazione

Come previsto dall'art. 64, comma 4, del D.P.R. 445/2000, presso il Politecnico di Milano è adottato il Titolario di classificazione documentale allegato al presente manuale (allegato n. 2).

Il Titolario di classificazione rappresenta un quadro logico e organico sulla cui base si organizzano le modalità di individuazione, archiviazione e conservazione dei documenti nel rispetto del vincolo archivistico. Il Titolario prevede la sistemazione contigua di tutti i documenti relativi ad uno stesso affare o procedimento.

Il Titolario è costituito da un sistema di voci d'archivio organizzate su due livelli (titoli e classi), che rappresentano le funzioni e materie di competenza della AOO. I titoli, voci di primo livello, individuano funzioni primarie e di organizzazione generale (macrofunzioni); le classi, voci di secondo livello, corrispondono a specifiche materie o competenze che rientrano nell'ambito della macrofunzione individuata dal rispettivo titolo. La classificazione del documento consiste nell'attribuire al medesimo la pertinente combinazione di titolo e classe.

2.3 Repertori

Ai fini dell'organizzazione funzionale del sistema di protocollo informatico, sono individuate tipologie di documenti che, per loro specifiche caratteristiche e rilevanza all'interno dei procedimenti amministrativi, necessitano di particolari modalità di trattamento.

Tali documenti costituiscono i cosiddetti *repertori*, a ciascuno dei quali è attribuita una specifica numerazione in aggiunta alla numerazione di protocollo. La numerazione di repertorio ha cadenza annuale, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

L'Amministrazione centrale individua le tipologie di repertori da gestire con il sistema di protocollo informatico, il cui elenco è presente nell'apposita sezione della procedura, allegato n. 4.

2.4 Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi

A norma dell'art. 61 del D.P.R. 445/2000, nella AOO è individuato il Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi, presso l'Amministrazione centrale denominato Servizio Posta Protocollo e Archivio, e il suo Responsabile. Le funzioni di competenza del Servizio sono di seguito elencate:

- garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo rispettino le disposizioni del D.P.R. 445/2000;
- effettua le operazioni di annullamento;
- dispone, in caso di necessità, l'utilizzo del protocollo differito;
- effettua costante monitoraggio delle operazioni compiute;

- a norma dell'art. 53, comma 2 del D.P.R. 445/2000, garantisce la corretta produzione del Registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con le operazioni di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno;
- gestisce l'Albo Ufficiale di Ateneo
- raccoglie il repertorio annuale dei Decreti

Sono a cura del Servizio Posta Protocollo e Archivio – d'ora in avanti Servizio PPA -, d'intesa con i competenti servizi tecnici, le seguenti attività di supervisione e coordinamento per le AOO periferiche del Politecnico di Milano nell'ambito della gestione documentale e del protocollo informatico:

- controllo delle funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività o comunque entro il più breve tempo possibile;
- garanzia del buon funzionamento e l'adeguatezza tecnica degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo;
- sentiti i responsabili delle UOR all'interno di ciascuna AOO, attribuzione a ciascun utente i livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura informatica di gestione documentale, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione, all'inserimento e alla modifica dei dati registrati;
- redazione dei Manuali di gestione e loro periodico aggiornamento
- autorizzazione all'uso del protocollo differito per particolari e straordinarie esigenze di servizio.

2.5 Disattivazione dei diversi sistemi di gestione documentale

Ai sensi dell'art. 3, lettera d) del D.P.C.M. 31 ottobre 2000, contestualmente all'avvio dell'utilizzo del sistema di protocollo informatico per le strutture periferiche sono disattivati i diversi sistemi di protocollo e registrazione documentale precedentemente in uso presso ciascuna AOO e/o UOR periferiche (si veda allegato n. 3 e Decreto Repertorio n° inserire /2009/ Prot.n inserire). Cessano di fatto e di diritto tutti i registri di protocollo e qualsiasi altro sistema di registrazione dei documenti diverso dal protocollo informatico unico.

3 Descrizione dei flussi documentali

I documenti amministrativi, ai fini dell'organizzazione funzionale del sistema di gestione documentale e protocollo informatico, sono distinti in:

- documenti in arrivo e in partenza (da e per persone fisiche e giuridiche esterne all'AOO);
- documenti interni (indirizzati da una UOR ad altra/e UOR di una medesima AOO);
- repertori;
- documenti non protocollati.

3.1 Procedure per la gestione dei documenti in arrivo

La documentazione pervenuta all'AOO viene registrata e protocollata nel medesimo giorno in cui è stata ricevuta, salvo quanto previsto nel successivo paragrafo 3.6.2.

Le operazioni di smistamento e recapito presso le varie UOR avvengono sulla base dei criteri organizzativi stabiliti da ciascuna AOO periferica. Per la gestione della documentazione in arrivo con il sistema informatico si attuano le seguenti operazioni, a norma dell'art. 4 della Legge 241/90 e degli artt. 53 e 55 del D.P.R. 445/2000:

- registrazione delle informazioni relative al documento, scansione dell'immagine del documento secondo apposito piano di digitalizzazione o conservazione di file nativi digitali (cfr. capitolo 4);
- attribuzione del documento alla UOR competente per il relativo procedimento e contestuale assegnazione al Responsabile della UOR o ad altra persona da questi indicata. Tale funzionario è individuato dal sistema di protocollo informatico quale responsabile della gestione del documento, altrimenti detto Responsabile del Procedimento Amministrativo RPA;
- eventuale assegnazione del documento ad altra/e UOR, per la/e quale/i sia necessaria l'attribuzione del documento per conoscenza (CC), da effettuarsi con le medesime modalità previste nel precedente punto;
- concluse le precedenti operazioni, attribuzione automatica da parte del sistema della data di registrazione del numero di protocollo (utilizzando il primo numero utile all'interno dell'unica serie numerica di protocollo generale, che inizia dal 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno);
- al termine delle operazioni di registrazione, apposizione sul documento originale della segnatura di protocollo, che riporta le principali informazioni riguardanti il documento registrato: AOO di appartenenza, titolo e classe, numero di protocollo, data di registrazione, UOR e CC cui il documento è stato assegnato (apposizione tramite timbro per i protocolli in arrivo; apposizione tramite compilazione di appositi campi testuali per i protocolli in partenza, protocolli fra uffici e repertori – si veda allegato n. 5)
- invio tramite posta elettronica della notifica di assegnazione al RPA e agli eventuali destinatari in copia conoscenza: RPA e assegnatari in conoscenzae possono immediatamente visualizzare la registrazione del documento e la sua rappresentazione tramite file attraverso il sistema informatico e procedere con le successive operazioni di gestione.

Si ricorda anche che:

- nel caso in cui un RPA riceva in assegnazione un documento non risultante di propria competenza, può procedere alla restituzione del documento all'ufficio che ne ha curato la registrazione (utilizzando la funzione "Rigetta" descritta dal Manuale del Software, allegato n. 7), con l'eventuale indicazione (da inserire nel campo "Note") dell'UOR competente per la gestione del documento;
- il responsabile del documento può altresì trasferire direttamente il documento ad altro RPA (utilizzando funzione "Nuovo RPA"): tale operazione può essere utilizzata anche, ad esempio, nel caso di procedimenti complessi, nell'ambito delle cui diverse fasi uno stesso documento è trattato, successivamente, da diversi UOR-RPA;
- il RPA può inoltre assegnare il documento ad altra persona in copia conoscenza, oppure a un proprio collaboratore per lo svolgimento delle operazioni di competenza (funzioni "Nuovo CC"), restandone comunque responsabile della gestione;
- ciascuna UOR gestisce le operazioni di archiviazione informatica e cartacea della documentazione di propria pertinenza (cfr. capitolo 5).

3.2 Procedure per la gestione dei documenti in partenza

I documenti in partenza, atti predisposti dagli uffici nell'esercizio delle proprie funzioni, sono destinati a persone fisiche o giuridiche esterne all'AOO. Per la gestione della documentazione in partenza con il sistema informatico si attuano le seguenti operazioni, a norma dell'art. 4 della legge 241/90 e degli artt. 53 e 55 del D.P.R. 445/2000:

- registrazione delle informazioni relative al documento;
- acquisizione/associazione dell'immagine del documento e/o del file del documento informatico;
- indicazione del RPA del documento che esercita le sopradescritte funzioni di gestione;
- indicazione di altri eventuali funzionari dell'AOO destinatari di copia per conoscenza del documento, cui perviene la notifica automatica;
- segnatura di protocollo sull'originale cartaceo;
- spedizione del documento (posta ordinaria, raccomandata, assicurata, posta interna al Politecnico, telefax etc.), secondo le procedure definite all'interno di ciascuna AOO;
- l'UOR conserva nel proprio archivio cartaceo copia conforme del documento, ai sensi dell'art. 43 del D.Lgs. 82/2005;
- l'RPA provvede alla fascicolazione del documento.

3.3 Procedure per la gestione dei documenti interni e dei documenti non protocollati

I *documenti interni*, altrimenti detti *protocolli fra uffici*, sono atti prodotti da una UOR e destinati a una o più UOR della medesima AOO.

L'UOR mittente provvede alla registrazione del documento, che avviene analogamente alle procedure sopra illustrate, e ne individua il RPA sia per l'UOR medesima (che gestisce la "minuta" informatica del documento) sia per l'UOR destinataria. Possono inoltre essere individuate altre eventuali UOR destinatarie dell'atto in copia per conoscenza. Il destinatario (RPA o CC) riceve l'immediata notifica automatica, via e-mail, dell'assegnazione del documento, ne può subito visualizzare la registrazione e l'eventuale scansione e può gestire informazioni e documento attraverso il sistema informatico.

Altre tipologie di documenti - quali le memorie informali, i verbali di riunioni, le relazioni informative interne, le brevi comunicazioni scambiate tra uffici - non sono di norma soggette a registrazione di protocollo, ma possono comunque essere gestite all'interno del sistema di gestione documentale in qualità di *documenti non protocollati*. Questa operazione consente di conservare questa tipologia di documenti, ove necessario, nel fascicolo informatico insieme con gli altri atti del relativo procedimento.

Anche per i documenti interni e per i non protocollati possono essere acquisiti l'immagine e il relativo file, con le modalità sopraindicate.

3.4 Procedure per la gestione dei Repertori

I repertori sono prodotti e registrati dalle singole UOR nello svolgimento delle rispettive funzioni. In base alla tipologia dei repertori, la registrazione avviene in maniera analoga ai documenti in partenza (es. Decreti) o a quelli interni (es. Delibere degli organi di governo di Ateneo⁵).

Nella segnatura di protocollo sull'originale cartaceo viene riportato, oltre a titolo, classe e numero di protocollo, lo specifico numero progressivo di repertorio assegnato al documento in maniera automatica dal sistema informatico.

3.5 Procedure per la circolazione di documenti non soggetti a registrazione particolare

Ai sensi dell'art. 53, comma 5 del D.P.R. 445/2000 sono escluse dalla registrazione obbligatoria di protocollo le seguenti tipologie di documenti:

- comunicazioni informali tra uffici;
- atti preparatori interni;
- stampe pubblicitarie o informative;
- gazzette ufficiali;
- bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- inviti a manifestazioni;
- libri, giornali, riviste;
- biglietti d'occasione (auguri, condoglianze, ringraziamenti, congratulazioni);
- materiali statistici;
- materiali pubblicitari;
- progetti formativi e di orientamento per *stage* e tirocini formativi non accompagnati da lettera di trasmissione;

⁵ Presso il Politecnico attualmente le delibere non prevedono una gestione tramite Repertorio di Titulus.

- certificati non accompagnati da lettera di trasmissione;
- comunicazioni relative alle assenze o ai permessi di uscita del personale.

3.6 Il protocollo riservato

Sono previste particolari modalità di registrazione e di accesso in relazione ai documenti che contengono dati sensibili che, qualora resi pubblici, possano arrecare danni a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa.

Tali documenti possono essere registrati con le modalità di *protocollo riservato fino a data da stabilirsi* oppure *protocollo altamente confidenziale* oppure *protocollo segreto*. Le suddette forme di riservatezza e di accesso sono previste, ad esempio, per:

- documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico o di indirizzo, di competenza degli organi di governo dell'Ateneo, la cui eventuale divulgazione potrebbe ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- tipologie di documenti individuate dalla normativa vigente (es. art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, art. 8 del D.P.R. 27 giugno 1992 n. 352 e D.Lgs. n. 196/2003)

3.7 Il protocollo differito per i documenti in arrivo

Nel caso in cui non sia possibile procedere alla immediata registrazione di tutta la corrispondenza pervenuta nello stesso giorno di ricevimento (per esempio conseguente a un temporaneo eccezionale carico di lavoro o a problemi tecnici), il Responsabile del Servizio PPA può autorizzare l'uso del *protocollo differito*. Il protocollo differito consente la normale registrazione dei documenti con l'evidenziazione della data effettiva di arrivo del documento oltre che di quella, successiva, di registrazione.

4 La registrazione dei documenti

4.1 Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo identifica il documento, acquisito o prodotto dalla AOO, attraverso la memorizzazione delle informazioni indicate dagli artt. 50 e 53 del D.P.R. 445/2000 e ai sensi dell'art. 44 del D.Lgs. 82/2005:

1. numero di protocollo del documento, generato automaticamente dal sistema all'interno di un'unica progressione numerica, in ordine cronologico, che si avvia dal 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ciascun anno; tale numero è registrato in forma non modificabile;
2. data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. classificazione (Cfr paragrafo 2.3);
4. mittente/i per i documenti ricevuti, destinatario/i per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
5. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
6. numero e descrizione degli eventuali allegati, registrati in forma non modificabile;
7. data, numero di protocollo e modalità di trasmissione del documento ricevuto, se disponibili;
8. indicazione degli eventuali riferimenti ad altri documenti;
9. assegnazione alla UOR, individuazione del RPA e dei destinatari delle eventuali copie per conoscenza;
10. acquisizione del file contenente l'immagine del documento e/o il documento informatico, compresi gli eventuali allegati, registrati in forma non alterabile e collegati automaticamente, senza possibilità di modificazione, ai dati sopraindicati.

Il sistema consente inoltre di aggiungere ai dati di registrazione, nell'apposito campo modificabile "Note" o nel campo immutabile "Annotazione", eventuali ulteriori informazioni che si ritenga utile attribuire al documento.

Contestualmente all'operazione di registrazione informatica di protocollo, ai sensi dell'art. 55 del D.P.R. 445/2000 si procede alla **segnatura di protocollo**, consistente nell'apposizione sull'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione del documento:

1. l'identificazione in forma sintetica dell'AOO
2. la data di protocollo;
3. il numero di protocollo;
4. titolo e classe;
5. l'identificazione della/e UOR destinatarie e responsabili del documento;
6. l'identificazione della/e UOR destinatarie delle eventuali copie conoscenza.

4.2 Annullamento dei dati di una registrazione

A norma dell'art. 54 del D.P.R. 445/2000, le registrazioni dei documenti all'interno del protocollo informatico sono annullabili unicamente dal Responsabile del Servizio PPA e chi per esso agisce per delega o funzione, previa richiesta scritta motivata, inviata anche tramite posta elettronica, presentata dall'Ufficio che gestisce il documento.

L'annullamento di una registrazione avviene sempre in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni precedentemente registrate e la motivazione dell'annullamento: il numero di protocollo è annullato e non cancellato.

5 La gestione archivistica del documento

5.1 Fascicoli informatici e strumenti di ricerca

A norma dell'art. 52 del DPR 445/2000, il sistema di protocollo informatico non soltanto garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata, in uscita e interni, ma fornisce anche le indicazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto e i documenti prodotti dalla AOO nello svolgimento del relativo affare o procedimento amministrativo, fino all'eventuale provvedimento finale.

Il fascicolo informatico è lo strumento che consente l'aggregazione dei documenti all'interno del sistema di protocollo informatico in base all'affare o al procedimento e nel rispetto del vincolo archivistico.

5.2 Formazione e gestione dei fascicoli

Le operazioni relative alla fascicolazione informatica del documento sono effettuate dal RPA o da altra persona abilitata della rispettiva UOR, in maniera analoga a quanto avviene per la fascicolazione cartacea del documento. Se il documento avvia un nuovo procedimento amministrativo, il RPA provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. Al termine del procedimento provvede a chiudere il relativo fascicolo.

Il fascicolo assume la classificazione del documento che ne determina l'apertura e può successivamente contenere solo documenti aventi la medesima classificazione, riguardanti pertanto il medesimo affare o procedimento.

Il sistema consente di visualizzare tutti i documenti contenuti nel fascicolo, in ordine cronologico di registrazione, a partire dal documento più recente.

Per esigenze specifiche di archiviazione, il fascicolo può essere suddiviso in *sottofascicoli* e *inserti*

Ogni fascicolo è individuato in base a:

1. classificazione;
2. numero del fascicolo (all'interno della numerazione progressiva, in ordine cronologico, attribuita automaticamente dal sistema a tutti i fascicoli aventi la medesima classificazione);
3. anno di istruzione e data di apertura;
4. oggetto (definito dal RPA);
5. UOR-RPA.

5.3 Ricerche di documenti e fascicoli

Il sistema di protocollo informatico consente di effettuare ricerche su tutto il *database* del protocollo, indipendentemente dalla tipologia del documento (arrivo, partenza, interno, repertorio) o ristrette ad una particolare tipologia.

Le ricerche possono essere effettuate in base ad uno o più di uno dei singoli dati attribuiti al documento: numero di protocollo, oggetto, data, mittente/destinatario, contenuto di eventuali file associati etc., ossia in base a tutte le informazioni inserite nelle operazioni di registrazione.

Il sistema consente inoltre di effettuare la ricerca utilizzando gli operatori *booleani* sulle apposite stringhe oggetto di indagine (Cfr. allegato 7 Manuale utente e Manuale in rete con accesso per gli operatori Titulus); con analoghe modalità si possono svolgere ricerche di fascicoli.

Il risultato della ricerca consente a ciascun utente di reperire soltanto i documenti di cui possiede i diritti di visualizzazione. Al termine della ricerca la procedura rende disponibili tutti i documenti registrati rispondenti ai criteri di ricerca, in una lista contenente per ogni documento anno, data, numero di protocollo, oggetto ed eventuale immagine.

La lista dei documenti viene presentata in ordine cronologico inverso di registrazione, cioè partendo dall'ultimo documento inserito per arrivare al primo. Scegliendo un unico elemento della lista, verrà visualizzato il dettaglio dei dati del singolo documento.

6 Adempimenti per la gestione dell'archivio corrente e dell'archivio di deposito

L'archivio è costituito dall'insieme dei documenti ricevuti e prodotti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni. La suddivisione tra *archivio corrente* e *archivio di deposito* risponde alle necessità di gestione della documentazione in rapporto allo svolgimento dei procedimenti (Si veda allegato 1, Glossario).

In particolare, sulla base degli artt. 67, 68 e 69 del D.P.R. 445/2000:

- almeno una volta ogni anno, il responsabile di ciascuna UOR o il referente delle UOP, d'intesa con il Responsabile per la gestione dei flussi documentali e degli archivi, provvede a trasferire nell'archivio di deposito tutta la documentazione relativa ai procedimenti conclusi, rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente;
- il Responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi conserva una copia dell'elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito, predisposto dall'UOR competente o dalla UOP periferica;
- il Responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi elabora ed aggiorna il piano di conservazione degli archivi, integrato con il sistema di classificazione, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni contenute in materia di tutela dei beni culturali e successive modificazioni ed integrazioni.

7 Posta elettronica certificata e *caselle di archiviazione*

All'interno di una AOO è possibile attivare una o più caselle di archiviazione automatica delle mail oppure una casella di Posta Elettronica Certificata (d'ora in avanti, PEC).

Tali caselle consentono la registrazione automatica nell'archivio documentale delle mail pervenute a un certo indirizzo mail istituzionale con il recupero di alcune informazioni quali ad esempio l'oggetto, il mittente/destinatario, gli allegati informatici (file e immagini).

La PEC, a differenza della casella di archiviazione, funziona come sistema di scambio per mail certificate da ambo le parti: la PEC infatti effettua controlli sull'effettiva spedizione e ricezione delle mail, inoltre supporta la gestione delle ricevute (di accettazione, di consegna, di conferma o di annullamento di protocollazione).

È possibile configurare un'unica PEC per AOO, non sussistono invece limiti (quantitativi) nella configurazione delle caselle di archiviazione all'interno di una AOO.

Per la gestione delle caselle PEC e delle caselle di archiviazione si rimanda nel dettaglio al capitolo 8, per la normativa vigente si ricorda:

- Legge 28 gennaio 2009, n. 2, in modo particolare art. 16 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 22 del 28 gennaio 2009 - Supplemento Ordinario n. 14 <http://www.camera.it/parlam/leggi/eletenum.htm> (preceduta da Decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 280 del 29 novembre 2008 - Suppl. Ordinario n. 263/L <http://www.parlamento.it/leggi/decreti/08185d.htm>)
- Strumenti CNIPA, Note aggiornate al 2008: http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Note%20integrative%20alle%20Regole%20Tecniche%20v%202012.0.pdf
- "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata" Decreto Ministeriale pubblicato nella G.U. del 15 novembre 2005, n. 266 : da sito CNIPA http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Pec-def.pdf

8 Il sistema informatico

8.1 Il Software Titulus97: architettura e funzionalità

Titulus 97 è il sistema informativo di gestione documentale e protocollo informatico realizzato per le esigenze delle università italiane e adottato dal Politecnico di Milano. Il sistema risponde ai requisiti previsti dalla normativa vigente.

L'architettura del *software* è descritta nell'allegato 7 del presente Manuale.

Si ricorda la seguente nomenclatura, funzionale all'utilizzo del software e strettamente correlata con l'attività di gestione e controllo dei registri di protocollo:

- ACL, Access Control List. Consiste nell'archivio delle anagrafiche per strutture e persone interne con gruppi, ruoli e profili e per strutture e persone esterne con indirizzari e comuni.
- AOO, Area Organizzativa Omogenea. Corrisponde ad un archivio con una propria numerazione progressiva di protocollazione dei documenti; a ogni AOO corrisponde un registro di protocollo.
- PEC, Posta Elettronica Certificata. Corrisponde ad una casella di posta elettronica certificata.
- RPA, Responsabile del Procedimento Amministrativo. In genere corrisponde alla persona assegnataria di un documento per competenza.
- UOR, Unità Organizzativa Responsabile. Corrisponde ad ogni Struttura della gerarchia di un'Amministrazione od Organizzazione, indipendentemente dal suo livello (Ripartizione, Area, Sezione, Ufficio).

8.2 Piano di sicurezza

Il CCNL per il personale del comparto Università, vigente nel momento di adozione del presente *Manuale*, prevede tra gli obblighi dei dipendenti, in ossequio ai principi generali di legalità, buon andamento ed imparzialità dell'attività amministrativa, il rispetto del segreto d'ufficio nei casi e modi previsti dalle norme dei singoli ordinamenti, ai sensi dell'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241.

Il *software* di protocollo informatico e gestione documentale cui si riferisce il presente *Manuale* è pertanto predisposto per garantire un sistema di sicurezza per l'accesso e il trattamento dei dati e dei documenti articolato in vari livelli, al fine di conseguire le massime garanzie di protezione delle informazioni gestite: la visibilità di dati e documenti è consentita solo agli operatori che ne hanno prerogativa per motivi d'ufficio.

Il sistema di sicurezza si articola nei seguenti livelli:

1. accesso al sistema;
2. facoltà per il singolo utente di effettuare specifiche funzioni/operazioni predeterminate;
3. visibilità di dati e documenti.

8.2.1 Accesso al Sistema

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che consta di quattro fasi, delle quali solo la seconda risulta interattiva con l'utente:

1. nel momento in cui un utente richiede l'accesso tramite url da browser al sistema di protocollazione il *firewall* controlla se l'indirizzo ip della macchina da cui proviene la richiesta è abilitato all'accesso;
2. il sistema richiede di inserire la *username* e la *password*;
3. in presenza di una totale integrazione con l'attuale dominio, i server di dominio (*domain controller*) controllano se le credenziali dell'utente sono corrette;
4. l'applicativo consente l'accesso unicamente agli utenti per i quali sia stata predisposta la scheda anagrafica riportante il "nome riconosciuto" che corrisponde all'*account* di dominio.

Se le credenziali sono corrette, si apre una sessione tra il *client* dell'utente e il *server* applicativo, comunicando a quest'ultimo solamente il codice di accesso, modalità che consente la non conoscenza delle *password* da parte dell'applicativo.

L'applicativo è in grado quindi di individuare in modo univoco l'utente: se da un lato un utente può avere più codici di accesso per entrare con ruoli e diritti diversi, una stessa *username* può essere attribuita a un unico utente (chiave univoca nel *database* degli utenti).

Il sistema controlla inoltre che non venga utilizzato lo stesso codice di accesso (*username*) contemporaneamente da due postazioni di lavoro, impedendo un eventuale secondo accesso contemporaneo.

La possibilità di accedere al sistema è pertanto consentita esclusivamente agli utenti abilitati, identificati da *password* personale e con facoltà operative preventivamente individuate.

8.2.2 Facoltà di effettuare operazioni specifiche

Il sistema consente di predefinire l'elenco delle operazioni di cui il singolo utente ha facoltà: a tale scopo per poter gestire al meglio la pianificazione dei diritti utenti, il Responsabile del servizio riceve dai referenti delle UOP richiesta scritta di abilitazione per ciascun utente, mediante compilazione e invio di un modulo appositamente predisposto. La procedura completa è descritta dettagliatamente nell'allegato n.8.

8.2.3 Visibilità di dati e documenti

Per visibilità si intende la possibilità per un utente abilitato di visualizzare i dati relativi a una registrazione di protocollo e gli eventuali file a essa associati relativi al documento registrato, con l'esclusione dei documenti riservati.

Il sistema consente la visibilità di dati e documenti solo a coloro che li hanno ricevuti in assegnazione in qualità di RPA o di CC oltre a eventuali utenti afferenti alla medesima UOR degli assegnatari in RPA o CC, se a ciò abilitati su indicazione del responsabile di UOR o del referente UOP.

8.3 Profili utenti

8.3.1 Responsabile tecnico del sistema per il protocollo informatico (amministratore)

È la persona, diversa dal Responsabile del protocollo informatico, che si occupa della gestione della macchina *server*, effettuando operazioni quali il ripristino del sistema a seguito di eventuali interruzioni, il monitoraggio delle operazioni compiute, la predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, la pianificazione dei *back-up* etc.. Al tempo stesso il responsabile può accedere al sistema con i diritti che sono stati riservati alla propria struttura e alle mansioni di competenza.

8.3.2 Referenti per le UOP, ovvero responsabili del protocollo per le AOO periferiche

I referenti per le UOP (a ogni AOO corrisponde un referenti UOP, per i Dipartimenti individuato nella figura del Segretario amministrativo di Dipartimento) sono dotati di un profilo amministrativo personalizzato: possono, mediante specifica procedura, accedere all'archivio delle strutture, limitatamente alla AOO di appartenenza, e procedere alle modifiche, rimozioni o inserimenti delle schede di anagrafica degli utenti e delle UOR dopo aver ricevuto la convalida del Servizio Posta Protocollo e Archivio, responsabile della supervisione gestionale delle anagrafiche interne.

Essi inoltre sono responsabili delle procedure di attivazione del registro di emergenza e dell'annullamento delle registrazioni protocollo come descritto nel capitolo 4.

8.3.3 Protocollista per l'Amministrazione centrale e per la singola struttura di Ateneo

Il protocollista (*records manager*) è l'utente che ha la facoltà di eseguire la registrazione dei documenti, siano essi in arrivo, o in partenza, o non protocollati, o tra uffici all'interno della AOO. Può acquisire - a seconda dei diritti e del profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema - i file prodotti dalla scansione dei documenti mediante scanner oppure programma di composizione e di elaborazione dati.

I file possono essere inseriti nel sistema nel momento della registrazione del documento o in un momento successivo; in ogni caso non sono modificabili dopo l'inserimento.

8.3.4 Responsabile del documento

È l'utente che ha la responsabilità del documento, cioè lo gestisce secondo quanto illustrato al capitolo 3 e da allegato n.1.

8.3.5 Utente abilitato alla consultazione

Gli utenti sono abilitati ad accedere al sistema informativo limitatamente ai documenti della rispettiva UOR e con i diritti di *document management* compresi fra un livello massimo (tutti i documenti della stessa UOR) e minimo

(esclusivamente quelli assegnati al singolo utente) e indicati dal responsabile della UOR o direttamente dal referente UOP.

8.4 Il documento informatico

Ai fini del presente *Manuale* e ai sensi dell'art. 1 del D.Lgs. 82/2005, per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (Si veda allegato 1, Glossario). In fase di registrazione dei dati di protocollo possono essere allegati documenti informatici in un qualunque formato (tipicamente prodotti da applicativi di office automation - .DOC, .XLS, .RTF, .HTML, .XML - oppure prodotti da un'acquisizione ottica, quali .TIFF, .GIF, .JPEG).

Il sistema riporta anche un'impronta dell'insieme dei file informatici abbinati alla registrazione, sia che essi siano stati sottoscritti o meno con firma digitale: il responsabile della registrazione constata con evidenza che non sono avvenute manipolazioni e sostituzioni di file – nemmeno da un amministratore di sistema – in quanto al richiamo della registrazione può essere effettuato il controllo dell'impronta del file con quello inserito all'interno del record della registrazione, funzione estremamente utile per i file non sottoscritti in modo digitale.

L'applicativo è predisposto alla protocollazione di documenti informatici sottoscritti con firma digitale secondo quanto previsto dalla relativa normativa: in questo caso i file vengono incapsulati in una busta PKCS#11⁶ secondo le indicazioni delle *Linee guida* per l'interoperabilità dei certificatori emesse dal CNIPA Centro nazionale per l'informatica nella Pubblica amministrazione.

La sottoscrizione può avvenire a monte, prima della registrazione sul sistema di protocollo o durante la fase di registrazione. Nel secondo caso, attivabile da una casellina di spunta, dopo l'identificazione da parte dell'utente dei file su disco locale da sottoscrivere, il sistema richiede l'inserimento di una smart card a norma per la produzione del contenitore PKCS#11. Segue il trasferimento automatico sul sistema centrale che smista in un'opportuna direzione protetta e accessibile esclusivamente all'applicativo di protocollo (oltre agli amministratori di sistema) e messa in relazione univoca con il record della registrazione.

8.5 Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Ogni registrazione di protocollo informatico genera una serie di dati correlati tra loro e immagazzinati nella base dati del sistema, accessibile esclusivamente al relativo motore.

Come previsto dalle norme vigenti, i campi non modificabili (numero e data di registrazione, mittente e destinatari, oggetto, numero e tipo di allegati) non sono in alcun modo alterabili, nemmeno dagli amministratori.

Ogni informazione utile a integrare dati registrati, anche al fine di ovviare ad eventuali errori di digitazione nei campi non modificabili, può essere inserita nel campo riservato alle annotazioni che saranno successivamente associate ai dati registrati, con l'individuazione dell'utente e della data di inserimento.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata su un file di traccia prodotto dal motore in forma codificata e corredata da codici attraverso i quali è possibile evidenziare eventuali tentativi di manipolazione.

L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, solo e soltanto per gli utenti abilitati e a norma dell'art. 54 del D.P.R. 445/2000, l'annullamento di un documento accompagnato da una motivazione. Dal punto di vista tecnico l'annullamento è una modifica di uno stato della registrazione e non è reversibile.

L'infrastruttura informatica realizzata per il protocollo informatico consente di effettuare un backup giornaliero delle basi dati e relativi file associati lasciando al responsabile dei supporti l'incarico della sostituzione degli stessi. Per maggiori dettagli sul salvataggio dei dati si rinvia al Documento programmatico per la sicurezza, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 (Allegato n. 8)

8.6 Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato *Registro di emergenza RE*. Sul registro sono riportate la

⁶ PKCS#11 è uno degli standard più diffusi per l'utilizzo delle funzionalità crittografiche dei token sicuri (Smart Card, chiavi USB ecc). Esso definisce un'interfaccia standard tramite la quale è possibile utilizzare le funzionalità crittografiche di un token. Trattandosi di token crittografici sicuri l'accesso alle funzionalità critiche è subordinato all'autenticazione dell'utente che normalmente avviene attraverso la digitazione di un PIN o di una password, che potrebbero essere suscettibile di furto, prestito non legittimo o individuazione non legittima. Tramite PKCS#11 è possibile utilizzare i token sicuri per tutte le applicazioni che prevedono questo tipo di interfaccia. Alcuni esempi sono: Logon, Firma digitale, Single Sign On, Autenticazione SSL ecc. In particolare, per quanto riguarda la firma digitale, la legislazione di molti paesi, tra cui l'Italia, garantisce a questo strumento la stessa valenza legale della firma autografa, e pertanto è fondamentale implementare un meccanismo di autenticazione forte che consenta di garantire che solo e soltanto il legittimo proprietario del token lo possa effettivamente utilizzare.

causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema ed eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del Servizio Poste Protocollo e Archivio, riferimento per tutti i referenti UOP nel caso di utilizzo del RE.

Ciascuna AOO può utilizzare il software *Titulus 97* su uno o più computer stand alone, ovvero non collegati alla rete – sia essa scientifica che amministrativa - identificati dal responsabile del Servizio Poste Protocollo e Archivio con un numero cardinale sequenziale di due cifre, preceduto dalla sigla RE (Registro di emergenza); ad esempio, RE01, RE02, etc.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il responsabile del protocollo informatico valuta con il responsabile dell'IT – riferimento Area Servizi e Applicazioni informatiche dell'Amministrazione centrale del Politecnico - l'entità temporale della sospensione del servizio.

Per l'attivazione del registro di emergenza, è sufficiente procedere all'installazione dello stesso su un PC (per mezzo del CD messo a disposizione dal responsabile del Servizio Poste Protocollo e Archivio).

Installato il software di gestione del registro di emergenza, si può procedere alla registrazione di documenti. Vista la necessità di gestire situazioni di emergenza, il software presenta un menù iniziale alleggerito: non è prevista la possibilità di registrare documenti non protocollati, non esistono la cartella personale e quella di ufficio, non esiste un database di anagrafica (i dati anagrafici dovranno essere scritti per intero).

Il numero di protocollo attribuito tramite registro di emergenza partirà da "1" indipendentemente dall'ultimo progressivo assegnato dal sistema di protocollo informatico; inoltre non è possibile impostare UOR e RPA per i documenti. Tutti i documenti sono assegnati ad una figura denominata "Registro di emergenza" e dovranno essere trasferiti a chi di competenza in seguito al recupero nel sistema di protocollo informatico.

Riattivato il sistema di protocollo informatico, è necessario recuperare quanto registrato in regime di emergenza. Si richiama la funzione di esportazione del registro di emergenza, presente nel menù iniziale dello stesso, quindi si importa il file prodotto nel sistema di protocollo informatico per mezzo della funzione *Import da registro di emergenza* negli *Strumenti di amministrazione*. I documenti importati dal registro di emergenza riporteranno una doppia numerazione:

- il numero di protocollo ufficiale;
- il numero di protocollo del registro di emergenza.

Una volta importati, un operatore della UOP su delega del suo referente procede all'inoltro dei documenti registrati, per mezzo del registro di emergenza, agli uffici competenti. Inoltre sono associate le eventuali immagini.

In base alle caratteristiche del software del registro di emergenza, può essere attivato solo un unico registro di emergenza per ciascuna AOO, gestito dalla UOP con supervisione del Servizio Posta Protocollo e Archivio. Prima di ogni utilizzo è indispensabile procedere alla doppia operazione di disinstallazione e re-installazione.

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il referente UOP con la supervisione del Servizio Posta Protocollo e Archivio provvede alla chiusura dei registri di emergenza, annotando su ciascuno il numero delle registrazioni effettuate, con la data e ora di chiusura.

Analogamente, referente UOP e Servizio Posta Protocollo e Archivio provvedono senza ritardo alla connessione dei registri di emergenza con il protocollo unico, inserendo le registrazioni effettuate utilizzando l'apposita funzione di recupero "riga per riga": verificato lo "scarico" delle registrazioni, autorizzano il ripristino del protocollo unico.

L'efficacia della registrazione è sempre garantita dal numero e dalla data attribuiti dal registro di emergenza, dati di riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo; l'efficienza è garantita dall'unicità della catena documentale e dalla normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

Qualora per esigenze di irreperibilità di postazioni stand alone non fosse possibile attivare il RE informatico, ogni referente UOP, previo necessario accordo e benestare del Servizio Posta Protocollo e Archivio, può utilizzare un registro cartaceo e riversare i dati nel sistema di protocollo informatico alla riattivazione dello stesso.

8.7 PEC

Per attivare una nuova casella di archiviazione automatica o configurare una PEC è necessario dal menù Access Control List:

1. nella sezione orizzontale *Inserimento* selezionare il pulsante *PEC*
2. inserire i codici Amministrazione e AOO di riferimento (obbligatori)
3. Inserire il nome dell'AOO proprietaria della casella nel campo *Nome* (obbligatorio)
4. Nella tabella *Archiviazione email* procedere alle configurazioni per una casella di archiviazione automatica delle mail:
 - a. *Nome*: inserire il nome della casella, in genere corrispondente alla descrizione della funzione

principale della casella; esempio: se la casella è utilizzata per archiviare documentazione si potrà chiamare *archivio*; se serve per la ricezione di informazioni e domande dal portale, si potrà chiamare *wp* oppure *info*.

- b. *Data Model*: selezionare dal pulsante a lentina una delle due tipologie di maschere utilizzabili per la visualizzazione e la ricerca delle mail pervenute alla casella:
 - documento non protocollato (tipologia varie): viene utilizzata la maschera del documento non protocollato e pertanto alle registrazioni non verrà assegnato un numero di protocollo.
 - bozza del protocollo in arrivo: viene utilizzata la maschera del protocollo in arrivo, ma la scelta se protocollare o cancellare la bozza viene riservata al RPA del documento.
 - c. *Operatore*: specificare la descrizione letterale della UOR ed il nominativo della persona che compariranno di default tra le informazioni di servizio dei record in qualità di curatori della registrazione automatica. Ad esempio, UOR *Segreteria Amministrativa*, Persona *Amministratore Archiviazione* oppure *Rossi Mario*
 - d. *Responsabile*: corrisponde al RPA del record; il nominativo può essere:
 - fisso e stabilito di default nel caso in cui si desideri che tutte le mail pervenute alla casella siano assegnate direttamente a una persona ad hoc all'interno della AOO: in questo caso è necessario inserire cognome e nome nel campo *Persona*, numero di matricola in ACL nel campo *Matricola*⁷, la descrizione della UOR di appartenenza nel campo *Ufficio* e il codice unità nel campo *Cod.Uff.*
 - recuperato dal mittente della mail, se viene scelto *daMittente=Sì*; l'indirizzo del mittente della mail verrà cercato in ACL per recuperare la persona interna cui assegnare il documento.
 - recuperato dal destinatario della mail, se viene scelto *daDestinatario=Sì*; l'indirizzo del destinatario della mail verrà cercato in ACL per recuperare la persona interna cui assegnare il documento (l'opzione ha priorità sulla precedente nel caso siano settate entrambe)
 - infine se si vuole che i cc della mail vengano inseriti come cc del documento, impostare *Sì* nel menù *daCopiaConoscenza* (i nominativi potranno essere recuperati dalla mail solo se il loro indirizzo email è presente in ACL)
 - e. *Mailbox*: contiene le informazioni sulla casella di posta elettronica, in particolare:
 - nel campo *Email* l'indirizzo di posta elettronica
 - nei campi *Login e Password* login e password della casella
 - nel campo *Protocol* pop3/imap (default=pop3)
 - nel campo *Host*, pop3 o imap host
 - nel campo *Port*, porta per pop3/imap (default equivale al default per pop3/imap)
5. Nella tabella *Interoperabilità* procedere alle configurazioni per una *PEC*:
- a. *Codice Amministrazione*: ripetere l'inserimento del codice di Amministrazione d'inizio record
 - b. *Codice di AOO*: ripetere l'inserimento del codice di AOO d'inizio record
 - c. *Db*: specificare il nome del db nel quale effettuare la registrazione del documento (per esempio, *xdocwaydoc* oppure *xdocwaydoc-per* oppure *xdocwaydoc-test*)
 - d. *Nome*: inserire il nome della casella, in genere corrisponde alla descrizione della funzione principale della casella
 - e. *Data Model*: selezionare dal pulsante a lentina l'unica tipologia di maschere utilizzabili per la visualizzazione e la ricerca delle mail pervenute alla casella
 - Bozza del protocollo in arrivo: viene utilizzata la maschera del protocollo in arrivo, ma la scelta se protocollare o cancellare la bozza viene riservata al RPA del documento.
 - f. *Operatore*: specificare la descrizione letterale della UOR ed il nominativo della persona che compariranno di default tra le informazioni di servizio dei record registrati automaticamente. Ad esempio, UOR *Segreteria amministrativa*, Persona *Casella PEC* oppure *Amministratore PEC* oppure *Rossi Mario*
 - g. *Responsabile*: corrisponde al RPA del record; tale nominativo può essere solo fisso, ossia stabilito di default con indicazione di cognome e nome nel campo *Persona*, del suo numero di matricola in ACL

⁷ Per la visualizzazione del numero di matricola di una persona interna occorre riferirsi alla relativa anagrafica in modalità Modifica

nel campo *Matricola*⁸, della descrizione della sua UOR di appartenenza nel campo *Ufficio* e del relativo codice unità nel campo *Cod.Uff.* In questo modo tutte le mail pervenute alla casella saranno assegnate direttamente a tale persona ad hoc all'interno della AOO nella sua cartella personale, tra le *Bozze*.

- h. *Mailbox in*: contiene le informazioni sulla casella di posta elettronica in entrata, in particolare:
- nel campo *Email*, l'indirizzo di posta elettronica
 - nei campi *Login e Password*, login e password della casella
 - nel campo *Protocol*, pop3/imap (default=pop3)
 - nel campo *Host*, pop3 o imap host
 - nel campo *Port*, porta per pop3/imap (default equivale al default per pop3/imap)
 - mailbox out: contiene le informazioni sulla casella di posta elettronica uscita, in particolare:
 - nel campo *Email* l'indirizzo di posta elettronica
 - nei campi *Login e Password* login e password della casella
 - nel campo *Protocol*, pop3/imap (default=pop3)
 - nel campo *Host* pop3 o imap host
 - nel campo *Port* porta per pop3/imap (default equivale al default per pop3/imap)
- i. *Notifiche*: la spunta della casella *RPA* indica al sistema di inviare notifica dell'avvenuta registrazione della bozza di protocollo in arrivo al suo responsabile. I valori di HTTPHOST e URL servono per costruire il link per la notifica al suo RPA.

Per i dettagli di funzionamento della casella PEC, l'import dei certificati nel sistema, etc. è consigliato consultare il manuale dell'amministratore Titulus.

⁸ Per la visualizzazione del numero di matricola di una persona interna occorre riferirsi alla relativa anagrafica in modalità Modifica.

9 Disposizioni finali

Il presente *Manuale* è pubblicato e mantenuto aggiornato all'interno del sito *intranet* dedicato al protocollo informatico e approvato con Decreto del Direttore Amministrativo Repertorio n°/2009 Protocollo n° 2009

Manuale di gestione – Protocollo informatico

Strutture periferiche

1. Premessa: il contesto. Quadro istituzionale e atti costitutivi	2
1.1 Quadro istituzionale e organizzativo	2
1.2 Definizioni dei termini.....	2
1.3 Individuazioni delle AOO.....	2
1.4 Individuazione delle unità organizzativo responsabili.....	3
2 Protocollo informatico presso le AOO	4
2.1 Strutture Periferiche: Aree Organizzative Omogenee AOO	4
2.2 Unità organizzative responsabili (UOR)	4
2.3 Titolario di classificazione	5
2.4 Repertori.....	5
2.5 Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi	5
2.6 Disattivazione dei diversi sistemi di gestione documentale	5
3 Descrizione dei flussi documentali	7
3.1 Procedure per la gestione dei documenti in arrivo.....	7
3.2 Procedure per la gestione dei documenti in partenza	7
3.3 Procedure per la gestione dei documenti interni e dei documenti non protocollati.....	8
3.4 Procedure per la gestione dei Repertori.....	8
3.5 Procedure per la circolazione di documenti non soggetti a registrazione particolare.....	8
3.6 Il protocollo riservato	9
3.7 Il protocollo differito per i documenti in arrivo	9
4 La registrazione dei documenti	10
4.1 Registrazione di protocollo	10
4.2 Annullamento dei dati di una registrazione	10
5 La gestione archivistica del documento	11
5.1 Fascicoli informatici e strumenti di ricerca.....	11
5.2 Formazione e gestione dei fascicoli	11
5.3 Ricerche di documenti e fascicoli.....	11
6 Adempimenti per la gestione dell'archivio corrente e dell'archivio di deposito	12
7 Posta elettronica certificata e caselle di archiviazione	13
8 Il sistema informatico	14
8.1 Il Software Titulus97: architettura e funzionalità	14
8.2 Piano di sicurezza	14
8.2.1 Accesso al Sistema.....	14
8.2.2 Facoltà di effettuare operazioni specifiche.....	15
8.2.3 Visibilità di dati e documenti	15
8.3 Profili utenti.....	15
8.3.1 Responsabile tecnico del sistema per il protocollo informatico (amministratore).....	15
8.3.2 Referenti per le UOP, ovvero responsabili del protocollo per le AOO periferiche.....	15
8.3.3 Protocollista per l'Amministrazione centrale e per la singola struttura di Ateneo.....	15
8.3.4 Responsabile del documento	15
8.3.5 Utente abilitato alla consultazione	15
8.4 Il documento informatico	16
8.5 Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico	16
8.6 Registro di emergenza.....	16
8.7 PEC.....	17
9 Disposizioni finali	20

1. Premessa: il contesto. Quadro istituzionale e atti costitutivi

1.1 Quadro istituzionale e organizzativo

Nelle università si intende *Area Organizzativa Omogenea AOO* ogni entità dotata di organi governo, gestione, consulenza o garanzia o comunque dotata di autonomi poteri di spesa o di organizzazione. Una AOO può essere perciò definita come un insieme di risorse umane e strutturali dotate di propri organi di governo e di gestione per adempiere a specifiche funzioni primarie, pertanto le stesse AOO usufruiscono, in modo omogeneo e coordinato, di comuni servizi per la gestione dei flussi documentali.

Negli atenei italiani si individuano tre tipologie di AOO:

- Amministrazione centrale (Rettorato, Direzione amministrativa, Aree dirigenziali, Uffici di staff, amministrativi, di supporto e servizio)
- Struttura didattiche, di ricerca o di servizio previste dallo statuto, altrimenti dette AOO periferiche
- Organi istituzionali di garanzia e controllo: Difensore civico, Consigliere di fiducia, Rappresentati dei lavoratori per la sicurezza, Comitato pari opportunità.

1.2 Definizioni dei termini

Per la definizione dei termini, che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente manuale, si rimanda al glossario allegato (Allegato n.1)

1.3 Individuazioni delle AOO

Il Politecnico di Milano è attualmente suddiviso in

- n. 1 Amministrazione centrale
- n. 9 Facoltà¹
- n. 16 Dipartimenti²
- n. 3 Poli³
- n. 9 Centri⁴.

In riferimento a quanto enunciato al paragrafo 1, sono individuati come singole AOO l'Amministrazione centrale, i Dipartimenti, i Poli, i Centri e le Facoltà.

POLITECNICO DI MILANO



¹ Facoltà di Architettura e Società (Sedi di Milano Leonardo, Mantova e Piacenza), Facoltà di Architettura Civile (Sede di Milano Bovisa), Facoltà del Design (Sedi di Milano Bovisa e Como), Facoltà di Ingegneria Civile, Ambientale e Territoriale (Sedi di Milano Leonardo, Como, Lecco e Cremona), Facoltà di Ingegneria dei Sistemi (Sedi di Milano Leonardo, Como, Lecco e Cremona), Facoltà di Ingegneria dei Processi Industriali (Sede di Milano Leonardo), Facoltà di Ingegneria Industriale (Sedi di Milano Bovisa, Lecco e Piacenza), Facoltà di Ingegneria dell'Informazione (Sedi di Milano Leonardo, Como e Cremona), Facoltà di Ingegneria Edile/Architettura (Sedi di Milano Leonardo e Lecco).

² Dipartimento di Architettura e Pianificazione (DIAP), Dipartimento di Bioingegneria, Dipartimento di Chimica, Materiali e Ingegneria Chimica, Dipartimento di Elettronica e Informazione (DEI), Dipartimento di Elettrotecnica, Dipartimento di Energia, Dipartimento di Fisica, Dipartimento di Industrial Design, Arti, Comunicazione e Moda (INDACO), Dipartimento di Ingegneria Aerospaziale, Dipartimento di Ingegneria Gestionale (DIG), Dipartimento di Ingegneria Idraulica, Ambientale, Infrastrutture Viarie, Rilevamento (DIAR), Dipartimento di Ingegneria Strutturale (DIS), Dipartimento di Matematica, Dipartimento di Meccanica, Dipartimento di Progettazione dell'Architettura, Dipartimento di Scienza e Tecnologie dell'Ambiente Costruito (BEST).

³ Polo di Como, Polo di Lecco e Polo di Mantova.

⁴ Centro per la Conservazione e Valorizzazione dei Beni Culturali, Centro per lo Sviluppo del Polo di Cremona, Centro per lo Sviluppo del Polo di Piacenza, Metid - Metodi e Tecnologie Innovative per la Didattica, Centro Interdipartimentale Interdisciplinare sulla Combustione (CIIRCO), Centro Interdipartimentale di Ricerca sull'Economia delle Telecomunicazioni (CIRET), Centro Interdipartimentale di Ricerca in Informatica Territoriale e Ambientale (CIRITA), Centro di Coordinamento per le Nanobiotecnologie e la Nanomedicina, Centro sulle Amministrazioni e sulle Politiche Pubbliche.

1.4 Individuazione delle unità organizzativo responsabili

Una *Unità Organizzativa Responsabile UOR* è un sottoinsieme di una AOO, ovvero un complesso di risorse umane e strumentali cui è affidata una competenza omogenea, nell'ambito della quale i dipendenti assumono la responsabilità nella trattazione di affari o procedimenti amministrativi.

La competenza corrisponde alla funzione esercitata in un arco di tempo determinato da una UOR, sia essa un ufficio, un servizio, un'area.

2 Protocollo informatico presso le AOO

Il presente Manuale di gestione del protocollo informatico, come previsto dall'art. 5 del D.P.C.M. 31 ottobre 2000, descrive il sistema informatico di gestione e conservazione dei documenti in uso presso le Strutture Periferiche del Politecnico di Milano, fornendo le istruzioni per il suo corretto funzionamento, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e del D.lgs. 7 marzo 2005 n. 82, CAD Codice dell'Amministrazione digitale.

Per l'attivazione del protocollo informatico sono stati effettuati i seguenti atti preliminari di organizzazione:

- individuazione delle **Aree Organizzative Omogenee (AOO) definite Periferiche e in attività a partire dall'anno 2009**;
- individuazione delle **Unità Organizzative Responsabili (UOR)** in cui è articolata ciascuna AOO;
- introduzione del **Titolario di classificazione** documentale;
- individuazione dei **Repertori** (le tipologie particolari di documenti che, per specifiche caratteristiche e rilevanza all'interno dei procedimenti amministrativi, necessitano di particolari modalità di trattamento);
- **disattivazione dei precedenti sistemi di gestione documentale** in uso (es. registri di protocollo cartacei o informazzativi attivi presso i Dipartimenti prima dell'avvio del Protocollo informatico, etc.)

2.1 Strutture Periferiche: Aree Organizzative Omogenee AOO

Come previsto dall'art. 50 del D.P.R. 445/2000 e dal citato D.P.C.M. 31/10/2000, nell'ambito dell'Ateneo sono individuate le strutture che operano su tematiche omogenee e che presentano pertanto esigenze di gestione della documentazione in modo unitario e coordinato. Sono così configurate le cosiddette AOO che usufruiscono al loro interno di un unico servizio di gestione documentale.

Presso il Politecnico di Milano, sulla base dello Statuto, del Regolamento generale di Ateneo e del Regolamento per l'amministrazione, la finanza e la contabilità, che disciplinano l'organizzazione dell'Ateneo in strutture didattiche, scientifiche e di servizio configurate in qualità di centri di spesa, sono AOO potenziali le strutture descritte al capitolo 1 paragrafo 3. Dal 2009, secondo il cronoprogramma allegato al manuale (si veda allegato n. 2) sono istituite nuove AOO individuate presso ciascun Dipartimento:

- Dipartimento di Architettura e Pianificazione (DIAP)
- Dipartimento di Bioingegneria
- Dipartimento di Chimica, Materiali e Ingegneria Chimica
- Dipartimento di Elettronica e Informazione (DEI)
- Dipartimento di Elettrotecnica
- Dipartimento di Energia
- Dipartimento di Fisica
- Dipartimento di Industrial Design, Arti, Comunicazione e Moda (INDACO)
- Dipartimento di Ingegneria Aerospaziale
- Dipartimento di Ingegneria Gestionale (DIG)
- Dipartimento di Ingegneria Idraulica, Ambientale, Infrastrutture Viarie, Rilevamento (DIAR)
- Dipartimento di Ingegneria Strutturale (DIS)
- Dipartimento di Matematica
- Dipartimento di Meccanica
- Dipartimento di Progettazione dell'Architettura
- Dipartimento di Scienza e Tecnologie dell'Ambiente Costruito (BEST)

2.2 Unità organizzative responsabili (UOR)

Ciascuna AOO sopraelencata, conformemente al proprio assetto organizzativo e funzionale, è articolata in unità organizzative, alle quali è affidata la responsabilità della trattazione di determinati affari o procedimenti amministrativi e che vengono pertanto definite, nell'ambito del sistema di protocollo informatico, Unità Organizzative Responsabili UOR.

L'elenco delle UOR di ciascuna AOO, con l'individuazione delle eventuali ulteriori articolazioni interne e dei rispettivi responsabili, è illustrato nell'apposita sezione del sistema di protocollo informatico e dall'allegato n. 3.

2.3 Titolario di classificazione

Come previsto dall'art. 64, comma 4, del D.P.R. 445/2000, presso il Politecnico di Milano è adottato il Titolario di classificazione documentale allegato al presente manuale, allegato n. 4.

Il Titolario di classificazione rappresenta un quadro logico e organico sulla cui base si organizzano le modalità di individuazione, archiviazione e conservazione dei documenti nel rispetto del vincolo archivistico. Il Titolario prevede la sistemazione contigua di tutti i documenti relativi ad uno stesso affare o procedimento.

Il Titolario è costituito da un sistema di voci d'archivio organizzate su due livelli (titoli e classi), che rappresentano le funzioni e materie di competenza della AOO. I titoli, voci di primo livello, individuano funzioni primarie e di organizzazione generale (macrofunzioni); le classi, voci di secondo livello, corrispondono a specifiche materie o competenze che rientrano nell'ambito della macrofunzione individuata dal rispettivo titolo. La classificazione del documento consiste nell'attribuire al medesimo la pertinente combinazione di titolo e classe.

2.4 Repertori

Ai fini dell'organizzazione funzionale del sistema di protocollo informatico, sono individuate tipologie di documenti che, per loro specifiche caratteristiche e rilevanza all'interno dei procedimenti amministrativi, necessitano di particolari modalità di trattamento.

Tali documenti costituiscono i cosiddetti **repertori**, a ciascuno dei quali è attribuita una specifica numerazione in aggiunta alla numerazione di protocollo. La numerazione di repertorio ha cadenza annuale, inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno.

Ciascuna AOO individua le tipologie di repertori gestite con il sistema di protocollo informatico, il cui elenco è presente nell'apposita sezione della procedura, allegato n. 5.

2.5 Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi

A norma dell'art. 61 del D.P.R. 445/2000, ciascuna AOO individua al proprio interno il Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi e il relativo Responsabile, definito UOP per le AOO periferiche. Le funzioni di competenza del Servizio sono di seguito elencate:

- garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo rispettino le disposizioni del D.P.R. 445/2000;
- effettua le operazioni di annullamento;
- dispone, in caso di necessità, l'utilizzo del protocollo differito previa segnalazione e placet del Servizio Posta Protocollo e Archivio dell'Amministrazione centrale;
- effettua costante monitoraggio delle operazioni compiute;
- a norma dell'art. 53, comma 2 del D.P.R. 445/2000, garantisce la corretta produzione del Registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con le operazioni di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

Rimane a cura del Servizio Posta Protocollo e Archivio dell'Amministrazione centrale del Politecnico di Milano la supervisione e il coordinamento delle attività di protocollo informatico, operate d'intesa con la Direzione Amministrativa dell'Ateneo. Sono a cura del Servizio Protocollo e Archivio, d'intesa con i competenti servizi tecnici, le seguenti attività:

- controllo delle funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività o comunque entro il più breve tempo possibile;
- garanzia del buon funzionamento e l'adeguatezza tecnica degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo;
- sentiti i responsabili delle UOR all'interno di ciascuna AOO, attribuzione a ciascun utente i livelli di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura informatica di gestione documentale, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione, all'inserimento e alla modifica dei dati registrati;
- redazione dei Manuali di gestione e loro periodico aggiornamento
- autorizzazione all'uso del protocollo differito per particolari e straordinarie esigenze di servizio.

2.6 Disattivazione dei diversi sistemi di gestione documentale

Ai sensi dell'art. 3, lettera d) del D.P.C.M. 31 ottobre 2000, contestualmente all'avvio dell'utilizzo del sistema di protocollo informatico per le strutture periferiche sono disattivati i diversi sistemi di protocollo e registrazione documentale precedentemente in uso presso ciascuna AOO e/o UOR periferiche (si veda allegato n. 3 e Decreto

Repertorio n° inserire /2009/ Prot.n inserire). Cessano di fatto e di diritto tutti i registri di protocollo e qualsiasi altro sistema di registrazione dei documenti diverso dal protocollo informatico unico.

3 Descrizione dei flussi documentali

I documenti amministrativi, ai fini dell'organizzazione funzionale del sistema di gestione documentale e protocollo informatico, sono distinti in:

- documenti in arrivo e in partenza (da e per persone fisiche e giuridiche esterne all'AOO);
- documenti interni (indirizzati da una UOR ad altra/e UOR di una medesima AOO);
- repertori;
- documenti non protocollati.

3.1 Procedure per la gestione dei documenti in arrivo

La documentazione pervenuta all'AOO viene registrata e protocollata nel medesimo giorno in cui è stata ricevuta, salvo quanto previsto nel successivo paragrafo 3.6.2.

Le operazioni di smistamento e recapito presso le varie UOR avvengono sulla base dei criteri organizzativi stabiliti da ciascuna AOO periferica. Per la gestione della documentazione in arrivo con il sistema informatico si attuano le seguenti operazioni, a norma dell'art. 4 della Legge 241/90 e degli artt. 53 e 55 del D.P.R. 445/2000:

- registrazione delle informazioni relative al documento, scansione dell'immagine del documento secondo apposito piano di digitalizzazione o conservazione di file nativi digitali (cfr. capitolo 4);
- attribuzione del documento alla UOR competente per il relativo procedimento e contestuale assegnazione al Responsabile della UOR o ad altra persona da questi indicata. Tale funzionario è individuato dal sistema di protocollo informatico quale responsabile della gestione del documento, altrimenti detto Responsabile del Procedimento Amministrativo RPA;
- eventuale assegnazione del documento ad altra/e UOR, per la/e quale/i sia necessaria l'attribuzione del documento per conoscenza (CC), da effettuarsi con le medesime modalità previste nel precedente punto;
- concluse le precedenti operazioni, attribuzione automatica da parte del sistema della data di registrazione del numero di protocollo (utilizzando il primo numero utile all'interno dell'unica serie numerica di protocollo generale, che inizia dal 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno);
- al termine delle operazioni di registrazione, apposizione sul documento originale della segnatura di protocollo, che riporta le principali informazioni riguardanti il documento registrato: AOO di appartenenza, titolo e classe, numero di protocollo, data di registrazione, UOR e CC cui il documento è stato assegnato (apposizione tramite timbro per i protocolli in arrivo; apposizione tramite compilazione di appositi campi testuali per i protocolli in partenza, protocolli fra uffici e repertori – si veda allegato n. 5)
- invio tramite posta elettronica della notifica di assegnazione al RPA e agli eventuali destinatari in copia conoscenza: RPA e assegnatari in conoscenza possono immediatamente visualizzare la registrazione del documento e la sua rappresentazione tramite file attraverso il sistema informatico e procedere con le successive operazioni di gestione.

Si ricorda anche che:

- nel caso in cui un RPA riceva in assegnazione un documento non risultante di propria competenza, può procedere alla restituzione del documento all'ufficio che ne ha curato la registrazione (utilizzando la funzione "Rigetta" descritta dal Manuale del Software, allegato n. 7), con l'eventuale indicazione (da inserire nel campo "Note") dell'UOR competente per la gestione del documento;
- il responsabile del documento può altresì trasferire direttamente il documento ad altro RPA (utilizzando funzione "Nuovo RPA"): tale operazione può essere utilizzata anche, ad esempio, nel caso di procedimenti complessi, nell'ambito delle cui diverse fasi uno stesso documento è trattato, successivamente, da diversi UOR-RPA;
- il RPA può inoltre assegnare il documento ad altra persona in copia conoscenza, oppure a un proprio collaboratore per lo svolgimento delle operazioni di competenza (funzioni "Nuovo CC"), restandone comunque responsabile della gestione;
- ciascuna UOR gestisce le operazioni di archiviazione informatica e cartacea della documentazione di propria pertinenza (cfr. capitolo 5).

3.2 Procedure per la gestione dei documenti in partenza

I documenti in partenza, atti predisposti dagli uffici nell'esercizio delle proprie funzioni, sono destinati a persone fisiche o giuridiche esterne all'AOO. Per la gestione della documentazione in partenza con il sistema informatico si attuano le seguenti operazioni, a norma dell'art. 4 della legge 241/90 e degli artt. 53 e 55 del D.P.R. 445/2000:

- registrazione delle informazioni relative al documento;
- acquisizione/associazione dell'immagine del documento e/o del file del documento informatico;
- indicazione del RPA del documento che esercita le sopradescritte funzioni di gestione;
- indicazione di altri eventuali funzionari dell'AOO destinatari di copia per conoscenza del documento, cui perviene la notifica automatica;
- segnatura di protocollo sull'originale cartaceo;
- spedizione del documento (posta ordinaria, raccomandata, assicurata, posta interna al Politecnico, telefax etc.), secondo le procedure definite all'interno di ciascuna AOO;
- l'UOR conserva nel proprio archivio cartaceo copia conforme del documento, ai sensi dell'art. 43 del D.Lgs. 82/2005;
- l'RPA provvede alla fascicolazione del documento.

3.3 Procedure per la gestione dei documenti interni e dei documenti non protocollati

I **documenti interni**, altrimenti detti **protocolli fra uffici**, sono atti prodotti da una UOR e destinati a una o più UOR della medesima AOO.

L'UOR mittente provvede alla registrazione del documento, che avviene analogamente alle procedure sopra illustrate, e ne individua il RPA sia per l'UOR medesima (che gestisce la "minuta" informatica del documento) sia per l'UOR destinataria. Possono inoltre essere individuate altre eventuali UOR destinatarie dell'atto in copia per conoscenza. Il destinatario (RPA o CC) riceve l'immediata notifica automatica, via e-mail, dell'assegnazione del documento, ne può subito visualizzare la registrazione e l'eventuale scansione e può gestire informazioni e documento attraverso il sistema informatico.

Altre tipologie di documenti - quali le memorie informali, i verbali di riunioni, le relazioni informative interne, le brevi comunicazioni scambiate tra uffici - non sono di norma soggette a registrazione di protocollo, ma possono comunque essere gestite all'interno del sistema di gestione documentale in qualità di **documenti non protocollati**. Questa operazione consente di conservare questa tipologia di documenti, ove necessario, nel fascicolo informatico insieme con gli altri atti del relativo procedimento.

Anche per i documenti interni e per i non protocollati possono essere acquisiti l'immagine e il relativo file, con le modalità sopraindicate.

3.4 Procedure per la gestione dei Repertori

I repertori sono prodotti e registrati dalle singole UOR nello svolgimento delle rispettive funzioni.

In base alla tipologia dei repertori, la registrazione avviene in maniera analoga ai documenti in partenza (es. decreti) o a quelli interni (es. delibere degli organi di governo di Ateneo⁵).

Nella segnatura di protocollo sull'originale cartaceo viene riportato, oltre a titolo, classe e numero di protocollo, lo specifico numero progressivo di repertorio assegnato al documento in maniera automatica dal sistema informatico.

3.5 Procedure per la circolazione di documenti non soggetti a registrazione particolare

Ai sensi dell'art. 53, comma 5 del D.P.R. 445/2000 sono escluse dalla registrazione obbligatoria di protocollo le seguenti tipologie di documenti:

- comunicazioni informali tra uffici;
- atti preparatori interni;
- stampe pubblicitarie o informative;
- gazzette ufficiali;
- bollettini ufficiali e notiziari della pubblica amministrazione;
- note di ricezione delle circolari e altre disposizioni;
- inviti a manifestazioni;
- libri, giornali, riviste;
- biglietti d'occasione (auguri, condoglianze, ringraziamenti, congratulazioni);
- materiali statistici;
- materiali pubblicitari;
- progetti formativi e di orientamento per *stage* e tirocini formativi non accompagnati da lettera di trasmissione;

⁵ Presso il Politecnico attualmente le delibere non prevedono una gestione tramite Repertorio di Titulus.

- certificati non accompagnati da lettera di trasmissione;
- comunicazioni relative alle assenze o ai permessi di uscita del personale.

3.6 Il protocollo riservato

Sono previste particolari modalità di registrazione e di accesso in relazione ai documenti che contengono dati sensibili che, qualora resi pubblici, possano arrecare danni a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa.

Tali documenti possono essere registrati con le modalità di **protocollo riservato fino a data da stabilirsi** oppure **protocollo altamente confidenziale** oppure **protocollo segreto**. Le suddette forme di riservatezza e di accesso sono previste, ad esempio, per:

- documenti legati a vicende di persone o a fatti privati o particolari;
- documenti di carattere politico o di indirizzo, di competenza degli organi di governo dell'Ateneo, la cui eventuale divulgazione potrebbe ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- documenti dalla cui contestuale pubblicità possa derivare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa;
- tipologie di documenti individuate dalla normativa vigente (es. art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241, art. 8 del D.P.R. 27 giugno 1992 n. 352 e D.Lgs. n. 196/2003)

3.7 Il protocollo differito per i documenti in arrivo

Nel caso in cui non sia possibile procedere alla immediata registrazione di tutta la corrispondenza pervenuta nello stesso giorno di ricevimento (per esempio conseguente a un temporaneo eccezionale carico di lavoro o a problemi tecnici), il Responsabile del Servizio per la gestione informatica dei documenti può autorizzare l'uso del **protocollo differito**. Il protocollo differito consente la normale registrazione dei documenti con l'evidenziazione della data effettiva di arrivo del documento oltre che di quella, successiva, di registrazione.

I referenti delle *Unità Organizzative di Protocollazione UOP*⁶ per ogni AOO periferica devono segnalare al Responsabile del Servizio Posta Protocollo e Archivio l'emergenza e solo dopo benestare del Responsabile possono utilizzare il protocollo differito.

⁶ Con referente di Unità Organizzativa di Protocollazione UOP si intende, per i Dipartimenti, ogni Segretario amministrativo di Dipartimento

4 La registrazione dei documenti

4.1 Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo identifica il documento, acquisito o prodotto dalla AOO, attraverso la memorizzazione delle informazioni indicate dagli artt. 50 e 53 del D.P.R. 445/2000 e ai sensi dell'art. 44 del D.Lgs. 82/2005:

1. numero di protocollo del documento, generato automaticamente dal sistema all'interno di un'unica progressione numerica, in ordine cronologico, che si avvia dal 1° gennaio e si chiude il 31 dicembre di ciascun anno; tale numero è registrato in forma non modificabile;
2. data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
3. classificazione (Cfr paragrafo 2.3);
4. mittente/i per i documenti ricevuti, destinatario/i per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
5. oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
6. numero e descrizione degli eventuali allegati, registrati in forma non modificabile;
7. data, numero di protocollo e modalità di trasmissione del documento ricevuto, se disponibili;
8. indicazione degli eventuali riferimenti ad altri documenti;
9. assegnazione alla UOR, individuazione del RPA e dei destinatari delle eventuali copie per conoscenza;
10. acquisizione del file contenente l'immagine del documento e/o il documento informatico, compresi gli eventuali allegati, registrati in forma non alterabile e collegati automaticamente, senza possibilità di modificazione, ai dati sopraindicati.

Il sistema consente inoltre di aggiungere ai dati di registrazione, nell'apposito campo modificabile "Note" o nel campo immutabile "Annotazione", eventuali ulteriori informazioni che si ritenga utile attribuire al documento.

Contestualmente all'operazione di registrazione informatica di protocollo, ai sensi dell'art. 55 del D.P.R. 445/2000 si procede alla **segnatura di protocollo**, consistente nell'apposizione sull'originale del documento, in forma permanente e non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione del documento:

1. l'identificazione in forma sintetica dell'AOO
2. la data di protocollo;
3. il numero di protocollo;
4. titolo e classe;
5. l'identificazione della/e UOR destinatarie e responsabili del documento;
6. l'identificazione della/e UOR destinatarie delle eventuali copie conoscenza.

4.2 Annullamento dei dati di una registrazione

A norma dell'art. 54 del D.P.R. 445/2000, le registrazioni dei documenti all'interno del protocollo informatico sono annullabili unicamente dal Responsabile del Servizio per la gestione informatica dei documenti, previa richiesta scritta motivata, inviata anche tramite posta elettronica, presentata dall'Ufficio che gestisce il documento. Ogni referente per Unità Organizzativa di Protocollazione UOP agisce per delega del Responsabile del Servizio nell'ambito del proprio registro di protocollo.

L'annullamento di una registrazione avviene sempre in maniera tale da consentire la lettura delle informazioni precedentemente registrate e la motivazione dell'annullamento: il numero di protocollo è annullato e non cancellato.

5 La gestione archivistica del documento

5.1 Fascicoli informatici e strumenti di ricerca

A norma dell'art. 52 del DPR 445/2000, il sistema di protocollo informatico non soltanto garantisce la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata, in uscita e interni, ma fornisce anche le indicazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto e i documenti prodotti dalla AOO nello svolgimento del relativo affare o procedimento amministrativo, fino all'eventuale provvedimento finale.

Il fascicolo informatico è lo strumento che consente l'aggregazione dei documenti all'interno del sistema di protocollo informatico in base all'affare o al procedimento e nel rispetto del vincolo archivistico.

5.2 Formazione e gestione dei fascicoli

Le operazioni relative alla fascicolazione informatica del documento sono effettuate dal RPA o da altra persona abilitata della rispettiva UOR, in maniera analoga a quanto avviene per la fascicolazione cartacea del documento. Se il documento avvia un nuovo procedimento amministrativo, il RPA provvede all'apertura di un nuovo fascicolo. Al termine del procedimento provvede a chiudere il relativo fascicolo.

Il fascicolo assume la classificazione del documento che ne determina l'apertura e può successivamente contenere solo documenti aventi la medesima classificazione, riguardanti pertanto il medesimo affare o procedimento.

Il sistema consente di visualizzare tutti i documenti contenuti nel fascicolo, in ordine cronologico di registrazione, a partire dal documento più recente.

Per esigenze specifiche di archiviazione, il fascicolo può essere suddiviso in *sottofascicoli e inserti*

Ogni fascicolo è individuato in base a:

1. classificazione;
2. numero del fascicolo (all'interno della numerazione progressiva, in ordine cronologico, attribuita automaticamente dal sistema a tutti i fascicoli aventi la medesima classificazione);
3. anno di istruzione e data di apertura;
4. oggetto (definito dal RPA);
5. UOR-RPA.

5.3 Ricerche di documenti e fascicoli

Il sistema di protocollo informatico consente di effettuare ricerche su tutto il *database* del protocollo, indipendentemente dalla tipologia del documento (arrivo, partenza, interno, repertorio) o ristrette ad una particolare tipologia.

Le ricerche possono essere effettuate in base ad uno o più di uno dei singoli dati attribuiti al documento: numero di protocollo, oggetto, data, mittente/destinatario, contenuto di eventuali file associati etc., ossia in base a tutte le informazioni inserite nelle operazioni di registrazione.

Il sistema consente inoltre di effettuare la ricerca utilizzando gli operatori *booleani* sulle apposite stringhe oggetto di indagine (Cfr. allegato 7 Manuale utente e Manuale in rete con accesso per gli operatori Titulus); con analoghe modalità si possono svolgere ricerche di fascicoli.

Il risultato della ricerca consente a ciascun utente di reperire soltanto i documenti di cui possiede i diritti di visualizzazione. Al termine della ricerca la procedura rende disponibili tutti i documenti registrati rispondenti ai criteri di ricerca, in una lista contenente per ogni documento anno, data, numero di protocollo, oggetto ed eventuale immagine.

La lista dei documenti viene presentata in ordine cronologico inverso di registrazione, cioè partendo dall'ultimo documento inserito per arrivare al primo. Scegliendo un unico elemento della lista, verrà visualizzato il dettaglio dei dati del singolo documento.

6 Adempimenti per la gestione dell'archivio corrente e dell'archivio di deposito

L'archivio è costituito dall'insieme dei documenti ricevuti e prodotti dall'AOO nell'esercizio delle proprie funzioni. La suddivisione tra *archivio corrente* e *archivio di deposito* risponde alle necessità di gestione della documentazione in rapporto allo svolgimento dei procedimenti (Si veda allegato 1, Glossario).

In particolare, sulla base degli artt. 67, 68 e 69 del D.P.R. 445/2000:

- almeno una volta ogni anno, il responsabile di ciascuna UOR o il referente delle UOP, d'intesa con il Responsabile per la gestione dei flussi documentali e degli archivi, provvede a trasferire nell'archivio di deposito tutta la documentazione relativa ai procedimenti conclusi, rispettando l'organizzazione che i fascicoli e le serie avevano nell'archivio corrente;
- il Responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi conserva una copia dell'elenco dei fascicoli e delle serie trasferite nell'archivio di deposito, predisposto dall'UOR competente o dalla UOP periferica;
- il Responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi elabora ed aggiorna il piano di conservazione degli archivi, integrato con il sistema di classificazione, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti, nel rispetto delle vigenti disposizioni contenute in materia di tutela dei beni culturali e successive modificazioni ed integrazioni.

7 Posta elettronica certificata e caselle di archiviazione

All'interno di una AOO è possibile attivare una o più caselle di archiviazione automatica delle mail oppure una casella di Posta Elettronica Certificata (d'ora in avanti, PEC).

Tali caselle consentono la registrazione automatica nell'archivio documentale delle mail pervenute a un certo indirizzo mail istituzionale con il recupero di alcune informazioni quali ad esempio l'oggetto, il mittente/destinatario, gli allegati informatici (file e immagini).

La PEC, a differenza della casella di archiviazione, funziona come sistema di scambio per mail certificate da ambo le parti: la PEC infatti effettua controlli sull'effettiva spedizione e ricezione delle mail, inoltre supporta la gestione delle ricevute (di accettazione, di consegna, di conferma o di annullamento di protocollazione).

È possibile configurare un'unica PEC per AOO, non sussistono invece limiti (quantitativi) nella configurazione delle caselle di archiviazione all'interno di una AOO.

Per la gestione delle caselle PEC e delle caselle di archiviazione si rimanda nel dettaglio al capitolo 8, per la normativa vigente si ricorda:

- Legge 28 gennaio 2009, n. 2, in modo particolare art. 16 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 22 del 28 gennaio 2009 - Supplemento Ordinario n. 14 <http://www.camera.it/parlam/leggi/elelenum.htm> (preceduta da Decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 280 del 29 novembre 2008 - Suppl. Ordinario n. 263/L <http://www.parlamento.it/leggi/decreti/08185d.htm>)
- Strumenti CNIPA, Note aggiornate al 2008: http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Note%20integrative%20alle%20Regole%20Tecniche%20v%202012.0.pdf
- "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata" Decreto Ministeriale pubblicato nella G.U. del 15 novembre 2005, n. 266 : da sito CNIPA http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Pec-def.pdf

8 Il sistema informatico

8.1 Il Software Titulus97: architettura e funzionalità

Titulus 97 è il sistema informativo di gestione documentale e protocollo informatico realizzato per le esigenze delle università italiane e adottato dal Politecnico di Milano. Il sistema risponde ai requisiti previsti dalla normativa vigente.

L'architettura del *software* è descritta nell'allegato 7 del presente Manuale.

Si ricorda la seguente nomenclatura, funzionale all'utilizzo del software e strettamente correlata con l'attività di gestione e controllo dei registri di protocollo:

- ACL, Access Control List. Consiste nell'archivio delle anagrafiche per strutture e persone interne con gruppi, ruoli e profili e per strutture e persone esterne con indirizzari e comuni.
- AOO, Area Organizzativa Omogenea. Corrisponde ad un archivio con una propria numerazione progressiva di protocollazione dei documenti; a ogni AOO corrisponde un registro di protocollo.
- PEC, Posta Elettronica Certificata. Corrisponde ad una casella di posta elettronica certificata.
- RPA, Responsabile del Procedimento Amministrativo. In genere corrisponde alla persona assegnataria di un documento per competenza.
- UOR, Unità Organizzativa Responsabile. Corrisponde ad ogni Struttura della gerarchia di un'Amministrazione od Organizzazione, indipendentemente dal suo livello (Ripartizione, Area, Sezione, Ufficio).

8.2 Piano di sicurezza

Il CCNL per il personale del comparto Università, vigente nel momento di adozione del presente *Manuale*, prevede tra gli obblighi dei dipendenti, in ossequio ai principi generali di legalità, buon andamento ed imparzialità dell'attività amministrativa, il rispetto del segreto d'ufficio nei casi e modi previsti dalle norme dei singoli ordinamenti, ai sensi dell'art. 24 della legge 7 agosto 1990 n. 241.

Il *software* di protocollo informatico e gestione documentale cui si riferisce il presente *Manuale* è pertanto predisposto per garantire un sistema di sicurezza per l'accesso e il trattamento dei dati e dei documenti articolato in vari livelli, al fine di conseguire le massime garanzie di protezione delle informazioni gestite: la visibilità di dati e documenti è consentita solo agli operatori che ne hanno prerogativa per motivi d'ufficio.

Il sistema di sicurezza si articola nei seguenti livelli:

1. accesso al sistema;
2. facoltà per il singolo utente di effettuare specifiche funzioni/operazioni predeterminate;
3. visibilità di dati e documenti.

8.2.1 Accesso al Sistema

L'accesso al sistema avviene a seguito di un processo di autenticazione che consta di quattro fasi, delle quali solo la seconda risulta interattiva con l'utente:

1. nel momento in cui un utente richiede l'accesso tramite url da browser al sistema di protocollazione il *firewall* controlla se l'indirizzo ip della macchina da cui proviene la richiesta è abilitato all'accesso;
2. il sistema richiede di inserire la *username* e la *password*;
3. in presenza di una totale integrazione con l'attuale dominio, i server di dominio (*domain controller*) controllano se le credenziali dell'utente sono corrette;
4. l'applicativo consente l'accesso unicamente agli utenti per i quali sia stata predisposta la scheda anagrafica riportante il "nome riconosciuto" che corrisponde all'*account* di dominio.

Se le credenziali sono corrette, si apre una sessione tra il *client* dell'utente e il *server* applicativo, comunicando a quest'ultimo solamente il codice di accesso, modalità che consente la non conoscenza delle *password* da parte dell'applicativo.

L'applicativo è in grado quindi di individuare in modo univoco l'utente: se da un lato un utente può avere più codici di accesso per entrare con ruoli e diritti diversi, una stessa *username* può essere attribuita a un unico utente (chiave univoca nel *database* degli utenti).

Il sistema controlla inoltre che non venga utilizzato lo stesso codice di accesso (*username*) contemporaneamente da due postazioni di lavoro, impedendo un eventuale secondo accesso contemporaneo.

La possibilità di accedere al sistema è pertanto consentita esclusivamente agli utenti abilitati, identificati da *password* personale e con facoltà operative preventivamente individuate.

8.2.2 Facoltà di effettuare operazioni specifiche

Il sistema consente di predefinire l'elenco delle operazioni di cui il singolo utente ha facoltà: a tale scopo per poter gestire al meglio la pianificazione dei diritti utenti, il Responsabile del servizio riceve dai referenti delle UOP richiesta scritta di abilitazione per ciascun utente, mediante compilazione e invio di un modulo appositamente predisposto. La procedura completa è descritta dettagliatamente nell'allegato n.8.

8.2.3 Visibilità di dati e documenti

Per visibilità si intende la possibilità per un utente abilitato di visualizzare i dati relativi a una registrazione di protocollo e gli eventuali file a essa associati relativi al documento registrato, con l'esclusione dei documenti riservati.

Il sistema consente la visibilità di dati e documenti solo a coloro che li hanno ricevuti in assegnazione in qualità di RPA o di CC oltre a eventuali utenti afferenti alla medesima UOR degli assegnatari in RPA o CC, se a ciò abilitati su indicazione del responsabile di UOR o del referente UOP.

8.3 Profili utenti

8.3.1 Responsabile tecnico del sistema per il protocollo informatico (amministratore)

È la persona, diversa dal Responsabile del protocollo informatico, che si occupa della gestione della macchina *server*, effettuando operazioni quali il ripristino del sistema a seguito di eventuali interruzioni, il monitoraggio delle operazioni compiute, la predisposizione delle autorizzazioni di accesso al sistema, la pianificazione dei *back-up* etc.. Al tempo stesso il responsabile può accedere al sistema con i diritti che sono stati riservati alla propria struttura e alle mansioni di competenza.

8.3.2 Referenti per le UOP, ovvero responsabili del protocollo per le AOO periferiche

I referenti per le UOP (a ogni AOO corrisponde un referenti UOP, per i Dipartimenti individuato nella figura del Segretario amministrativo di Dipartimento) sono dotati di un profilo amministrativo personalizzato: possono, mediante specifica procedura, accedere all'archivio delle strutture, limitatamente alla AOO di appartenenza, e procedere alle modifiche, rimozioni o inserimenti delle schede di anagrafica degli utenti e delle UOR dopo aver ricevuto la convalida del Servizio Posta Protocollo e Archivio, responsabile della supervisione gestionale delle anagrafiche interne.

Essi inoltre sono responsabili delle procedure di attivazione del registro di emergenza e dell'annullamento delle registrazioni protocollo come descritto nel capitolo 4.

8.3.3 Protocollista per l'Amministrazione centrale e per la singola struttura di Ateneo

Il protocollista (*records manager*) è l'utente che ha la facoltà di eseguire la registrazione dei documenti, siano essi in arrivo, o in partenza, o non protocollati, o tra uffici all'interno della AOO. Può acquisire - a seconda dei diritti e del profilo con cui è registrata la sua utenza nel sistema - i file prodotti dalla scansione dei documenti mediante scanner oppure programma di composizione e di elaborazione dati.

I file possono essere inseriti nel sistema nel momento della registrazione del documento o in un momento successivo; in ogni caso non sono modificabili dopo l'inserimento.

8.3.4 Responsabile del documento

È l'utente che ha la responsabilità del documento, cioè lo gestisce secondo quanto illustrato al capitolo 3 e da allegato n.1.

8.3.5 Utente abilitato alla consultazione

Gli utenti sono abilitati ad accedere al sistema informativo limitatamente ai documenti della rispettiva UOR e con i diritti di *document management* compresi fra un livello massimo (tutti i documenti della stessa UOR) e minimo

(esclusivamente quelli assegnati al singolo utente) e indicati dal responsabile della UOR o direttamente dal referente UOP.

8.4 Il documento informatico

Ai fini del presente *Manuale* e ai sensi dell'art. 1 del D.Lgs. 82/2005, per documento informatico si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (Si veda allegato 1, Glossario). In fase di registrazione dei dati di protocollo possono essere allegati documenti informatici in un qualunque formato (tipicamente prodotti da applicativi di office automation - .DOC, .XLS, .RTF, .HTML, .XML - oppure prodotti da un'acquisizione ottica, quali .TIFF, .GIF, .JPEG).

Il sistema riporta anche un'impronta dell'insieme dei file informatici abbinati alla registrazione, sia che essi siano stati sottoscritti o meno con firma digitale: il responsabile della registrazione constata con evidenza che non sono avvenute manipolazioni e sostituzioni di file – nemmeno da un amministratore di sistema – in quanto al richiamo della registrazione può essere effettuato il controllo dell'impronta del file con quello inserito all'interno del record della registrazione, funzione estremamente utile per i file non sottoscritti in modo digitale.

L'applicativo è predisposto alla protocollazione di documenti informatici sottoscritti con firma digitale secondo quanto previsto dalla relativa normativa: in questo caso i file vengono incapsulati in una busta PKCS#11 secondo le indicazioni delle *Linee guida* per l'interoperabilità dei certificatori emesse dal CNIPA Centro nazionale per l'informatica nella Pubblica amministrazione.

La sottoscrizione può avvenire a monte, prima della registrazione sul sistema di protocollo o durante la fase di registrazione. Nel secondo caso, attivabile da una casellina di spunta, dopo l'identificazione da parte dell'utente dei file su disco locale da sottoscrivere, il sistema richiede l'inserimento di una smart card a norma per la produzione del contenitore PKCS#11. Segue il trasferimento automatico sul sistema centrale che smista in un'opportuna direzione protetta e accessibile esclusivamente all'applicativo di protocollo (oltre agli amministratori di sistema) e messa in relazione univoca con il record della registrazione.

8.5 Produzione e conservazione delle registrazioni di protocollo informatico

Ogni registrazione di protocollo informatico genera una serie di dati correlati tra loro e immagazzinati nella base dati del sistema, accessibile esclusivamente al relativo motore.

Come previsto dalle norme vigenti, i campi non modificabili (numero e data di registrazione, mittente e destinatari, oggetto, numero e tipo di allegati) non sono in alcun modo alterabili, nemmeno dagli amministratori.

Ogni informazione utile a integrare dati registrati, anche al fine di ovviare ad eventuali errori di digitazione nei campi non modificabili, può essere inserita nel campo riservato alle annotazioni che saranno successivamente associate ai dati registrati, con l'individuazione dell'utente e della data di inserimento.

Ogni operazione di inserimento e modifica viene registrata su un file di traccia prodotto dal motore in forma codificata e corredata da codici attraverso i quali è possibile evidenziare eventuali tentativi di manipolazione.

L'applicativo non consente di effettuare cancellazioni: in alternativa è previsto, solo e soltanto per gli utenti abilitati e a norma dell'art. 54 del D.P.R. 445/2000, l'annullamento di un documento accompagnato da una motivazione. Dal punto di vista tecnico l'annullamento è una modifica di uno stato della registrazione e non è reversibile.

L'infrastruttura informatica realizzata per il protocollo informatico consente di effettuare un backup giornaliero delle basi dati e relativi file associati lasciando al responsabile dei supporti l'incarico della sostituzione degli stessi. Per maggiori dettagli sul salvataggio dei dati si rinvia al Documento programmatico per la sicurezza, come previsto dal D.Lgs. 196/2003 (Allegato n. 8)

8.6 Registro di emergenza

Nelle situazioni di emergenza nelle quali non sia possibile utilizzare il protocollo informatico, ogni evento deve essere registrato su un supporto alternativo, denominato *Registro di emergenza RE*. Sul registro sono riportate la

⁷ PKCS#11 è uno degli standard più diffusi per l'utilizzo delle funzionalità crittografiche dei token sicuri (Smart Card, chiavi USB ecc). Esso definisce un'interfaccia standard tramite la quale è possibile utilizzare le funzionalità crittografiche di un token. Trattandosi di token crittografici sicuri l'accesso alle funzionalità critiche è subordinato all'autenticazione dell'utente che normalmente avviene attraverso la digitazione di un PIN o di una password, che potrebbero essere suscettibile di furto, prestito non legittimo o individuazione non legittima. Tramite PKCS#11 è possibile utilizzare i token sicuri per tutte le applicazioni che prevedono questo tipo di interfaccia. Alcuni esempi sono: Logon, Firma digitale, Single Sign On, Autenticazione SSL ecc. In particolare, per quanto riguarda la firma digitale, la legislazione di molti paesi, tra cui l'Italia, garantisce a questo strumento la stessa valenza legale della firma autografa, e pertanto è fondamentale implementare un meccanismo di autenticazione forte che consenta di garantire che solo e soltanto il legittimo proprietario del token lo possa effettivamente utilizzare.

causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione, nonché la data e l'ora del ripristino della piena funzionalità del sistema ed eventuali annotazioni ritenute rilevanti dal responsabile del Servizio Poste Protocollo e Archivio, riferimento per tutti i referenti UOP nel caso di utilizzo del RE.

Ciascuna AOO può utilizzare il software *Titulus 97* su uno o più computer stand alone, ovvero non collegati alla rete – sia essa scientifica che amministrativa - identificati dal responsabile del Servizio Poste Protocollo e Archivio con un numero cardinale sequenziale di due cifre, preceduto dalla sigla RE (Registro di emergenza); ad esempio, RE01, RE02, etc.

Prima di autorizzare l'avvio della procedura, il responsabile del protocollo informatico valuta con il responsabile dell'IT – riferimento Area Servizi e Applicazioni informatiche dell'Amministrazione centrale del Politecnico - l'entità temporale della sospensione del servizio.

Per l'attivazione del registro di emergenza, è sufficiente procedere all'installazione dello stesso su un PC (per mezzo del CD messo a disposizione dal responsabile del Servizio Poste Protocollo e Archivio).

Installato il software di gestione del registro di emergenza, si può procedere alla registrazione di documenti. Vista la necessità di gestire situazioni di emergenza, il software presenta un menù iniziale alleggerito: non è prevista la possibilità di registrare documenti non protocollati, non esistono la cartella personale e quella di ufficio, non esiste un database di anagrafica (i dati anagrafici dovranno essere scritti per intero).

Il numero di protocollo attribuito tramite registro di emergenza partirà da "1" indipendentemente dall'ultimo progressivo assegnato dal sistema di protocollo informatico; inoltre non è possibile impostare UOR e RPA per i documenti. Tutti i documenti sono assegnati ad una figura denominata "Registro di emergenza" e dovranno essere trasferiti a chi di competenza in seguito al recupero nel sistema di protocollo informatico.

Riattivato il sistema di protocollo informatico, è necessario recuperare quanto registrato in regime di emergenza. Si richiama la funzione di esportazione del registro di emergenza, presente nel menù iniziale dello stesso, quindi si importa il file prodotto nel sistema di protocollo informatico per mezzo della funzione *Import da registro di emergenza* negli *Strumenti di amministrazione*. I documenti importati dal registro di emergenza riporteranno una doppia numerazione:

- il numero di protocollo ufficiale;
- il numero di protocollo del registro di emergenza.

Una volta importati, un operatore della UOP su delega del suo referente procede all'inoltro dei documenti registrati, per mezzo del registro di emergenza, agli uffici competenti. Inoltre sono associate le eventuali immagini. .

In base alle caratteristiche del software del registro di emergenza, può essere attivato solo un unico registro di emergenza per ciascuna AOO, gestito dalla UOP con supervisione del Servizio Posta Protocollo e Archivio. Prima di ogni utilizzo è indispensabile procedere alla doppia operazione di disinstallazione e re-installazione.

Ripristinata la piena funzionalità del sistema, il referente UOP con la supervisione del Servizio Posta Protocollo e Archivio provvede alla chiusura dei registri di emergenza, annotando su ciascuno il numero delle registrazioni effettuate, con la data e ora di chiusura.

Analogamente, referente UOP e Servizio Posta Protocollo e Archivio provvedono senza ritardo alla connessione dei registri di emergenza con il protocollo unico, inserendo le registrazioni effettuate utilizzando l'apposita funzione di recupero "riga per riga": verificato lo "scarico" delle registrazioni, autorizzano il ripristino del protocollo unico.

L'efficacia della registrazione è sempre garantita dal numero e dalla data attribuiti dal registro di emergenza, dati di riferimento per l'avvio dei termini del procedimento amministrativo; l'efficienza è garantita dall'unicità della catena documentale e dalla normalizzazione dei dati gestionali, comprese la classificazione e la fascicolazione archivistica.

Qualora per esigenze di irreperibilità di postazioni stand alone non fosse possibile attivare il RE informatico, ogni referente UOP, previo necessario accordo e benestare del Servizio Posta Protocollo e Archivio, può utilizzare un registro cartaceo e riversare i dati nel sistema di protocollo informatico alla riattivazione dello stesso.

8.7 PEC

Per attivare una nuova casella di archiviazione automatica o configurare una PEC è necessario dal menù Access Control List:

1. nella sezione orizzontale *Inserimento* selezionare il pulsante *PEC*
2. inserire i codici Amministrazione e AOO di riferimento (obbligatori)
3. Inserire il nome dell'AOO proprietaria della casella nel campo *Nome* (obbligatorio)
4. Nella tabella *Archiviazione email* procedere alle configurazioni per una casella di archiviazione automatica delle mail:
 - a. *Nome*: inserire il nome della casella, in genere corrispondente alla descrizione della funzione

principale della casella; esempio: se la casella è utilizzata per archiviare documentazione si potrà chiamare *archivio*; se serve per la ricezione di informazioni e domande dal portale, si potrà chiamare *urp* oppure *info*.

- b. *Data Model*: selezionare dal pulsante a lentina una delle due tipologie di maschere utilizzabili per la visualizzazione e la ricerca delle mail pervenute alla casella:
 - documento non protocollato (tipologia varie): viene utilizzata la maschera del documento non protocollato e pertanto alle registrazioni non verrà assegnato un numero di protocollo.
 - bozza del protocollo in arrivo: viene utilizzata la maschera del protocollo in arrivo, ma la scelta se protocollare o cancellare la bozza viene riservata al RPA del documento.
 - c. *Operatore*: specificare la descrizione letterale della UOR ed il nominativo della persona che compariranno di default tra le informazioni di servizio dei record in qualità di curatori della registrazione automatica. Ad esempio, UOR *Segreteria Amministrativa*, Persona *Amministratore Archiviazione* oppure *Rossi Mario*
 - d. *Responsabile*: corrisponde al RPA del record; il nominativo può essere:
 - fisso e stabilito di default nel caso in cui si desideri che tutte le mail pervenute alla casella siano assegnate direttamente a una persona ad hoc all'interno della AOO: in questo caso è necessario inserire cognome e nome nel campo *Persona*, numero di matricola in ACL nel campo *Matricola*⁸, la descrizione della UOR di appartenenza nel campo *Ufficio* e il codice unità nel campo *Cod.Uff.*
 - recuperato dal mittente della mail, se viene scelto *daMittente=Sì*; l'indirizzo del mittente della mail verrà cercato in ACL per recuperare la persona interna cui assegnare il documento.
 - recuperato dal destinatario della mail, se viene scelto *daDestinatario=Sì*; l'indirizzo del destinatario della mail verrà cercato in ACL per recuperare la persona interna cui assegnare il documento (l'opzione ha priorità sulla precedente nel caso siano settate entrambe)
 - infine se si vuole che i cc della mail vengano inseriti come cc del documento, impostare *Sì* nel menù *daCopiaConoscenza* (i nominativi potranno essere recuperati dalla mail solo se il loro indirizzo email è presente in ACL)
 - e. *Mailbox*: contiene le informazioni sulla casella di posta elettronica, in particolare:
 - nel campo *Email* l'indirizzo di posta elettronica
 - nei campi *Login e Password* login e password della casella
 - nel campo *Protocol* pop3/imap (default=pop3)
 - nel campo *Host*, pop3 o imap host
 - nel campo *Port*, porta per pop3/imap (default equivale al default per pop3/imap)
5. Nella tabella *Interoperabilità* procedere alle configurazioni per una *PEC*:
- a. *Codice Amministrazione*: ripetere l'inserimento del codice di Amministrazione d'inizio record
 - b. *Codice di AOO*: ripetere l'inserimento del codice di AOO d'inizio record
 - c. *Db*: specificare il nome del db nel quale effettuare la registrazione del documento (per esempio, *xdocwaydoc* oppure *xdocwaydoc-per* oppure *xdocwaydoc-test*)
 - d. *Nome*: inserire il nome della casella, in genere corrisponde alla descrizione della funzione principale della casella
 - e. *Data Model*: selezionare dal pulsante a lentina l'unica tipologia di maschere utilizzabili per la visualizzazione e la ricerca delle mail pervenute alla casella
 - Bozza del protocollo in arrivo: viene utilizzata la maschera del protocollo in arrivo, ma la scelta se protocollare o cancellare la bozza viene riservata al RPA del documento.
 - f. *Operatore*: specificare la descrizione letterale della UOR ed il nominativo della persona che compariranno di default tra le informazioni di servizio dei record registrati automaticamente. Ad esempio, UOR *Segreteria amministrativa*, Persona *Casella PEC* oppure *Amministratore PEC* oppure *Rossi Mario*
 - g. *Responsabile*: corrisponde al RPA del record; tale nominativo può essere solo fisso, ossia stabilito di default con indicazione di cognome e nome nel campo *Persona*, del suo numero di matricola in ACL

⁸ Per la visualizzazione del numero di matricola di una persona interna occorre riferirsi alla relativa anagrafica in modalità Modifica

nel campo *Matricola*⁹, della descrizione della sua UOR di appartenenza nel campo *Ufficio* e del relativo codice unità nel campo *Cod.Uff.* In questo modo tutte le mail pervenute alla casella saranno assegnate direttamente a tale persona ad hoc all'interno della AOO nella sua cartella personale, tra le *Bozze*.

- h. *Mailbox in*: contiene le informazioni sulla casella di posta elettronica in entrata, in particolare:
- nel campo *Email*, l'indirizzo di posta elettronica
 - nei campi *Login e Password*, login e password della casella
 - nel campo *Protocol*, pop3/imap (default=pop3)
 - nel campo *Host*, pop3 o imap host
 - nel campo *Port*, porta per pop3/imap (default equivale al default per pop3/imap)
 - mailbox out: contiene le informazioni sulla casella di posta elettronica uscita, in particolare:
 - nel campo *Email* l'indirizzo di posta elettronica
 - nei campi *Login e Password* login e password della casella
 - nel campo *Protocol*, pop3/imap (default=pop3)
 - nel campo *Host* pop3 o imap host
 - nel campo *Port* porta per pop3/imap (default equivale al default per pop3/imap)
- i. *Notifiche*: la spunta della casella *RPA* indica al sistema di inviare notifica dell'avvenuta registrazione della bozza di protocollo in arrivo al suo responsabile. I valori di HTTPHOST e URL servono per costruire il link per la notifica al suo RPA.

Per i dettagli di funzionamento della casella PEC, l'import dei certificati nel sistema, etc. è consigliato consultare il manuale dell'amministratore Titulus.

⁹ Per la visualizzazione del numero di matricola di una persona interna occorre riferirsi alla relativa anagrafica in modalità Modifica.

9 Disposizioni finali

Il presente *Manuale* è pubblicato e mantenuto aggiornato all'interno del sito *intranet* dedicato al protocollo informatico e approvato con Decreto del Direttore Amministrativo Repertorio n°/2009 Protocollo n° 2009