



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI NAPOLI L'ORIENTALE

MANUALE SUL PROTOCOLLO INFORMATICO E SULLA GESTIONE DOCUMENTALE

Sommario

1.1 Premessa Generale	6
1.2 Modalità di redazione.....	6
1.3 Forme di pubblicità e di divulgazione	6
Capitolo 2 – Quadro Organizzativo Istituzionale	7
2.1 Area Organizzativa Omogenea e Unità organizzativa responsabile	7
2.2 Servizio per la gestione dei flussi documentali e dell'Archivio di Ateneo	7
2.3 Responsabile della gestione documentale	8
2.4 Abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali.....	8
2.5 Responsabile della conservazione	9
(CAD, art.44 comma 1 quater/Linee guida Agid 2020, 4.5).....	9
2.6 Posta elettronica istituzionale.....	9
2.7 Posta elettronica certificata	10
2.8 Registri di protocollo diversi dal protocollo informatico.....	10
2.9 La piattaforma utilizzata per la gestione documentale e il protocollo informatico.....	10
2.10 La piattaforma utilizzata per la Conservazione dei documenti	11
Capitolo 3 – Il Documento	12
3.1 Documento analogico: definizione e disciplina giuridica.....	12
3.2 Documento informatico: definizione e disciplina giuridica	12
3.3 Redazione/formazione del documento informatico	14
3.4 Validazione temporale	14
3.5 Formati	14
3.6 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale	14
3.7 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della e-mail.....	15
3.8 Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione	15
3.9 Duplicato del documento informatico e analogico	16
3.10 Nozione della copia di documento informatico e analogico	16
3.11 Copia per immagine su supporto informatico del documento amministrativo analogico.....	16
3.12 Copia informatica del documento amministrativo analogico.....	17
3.13 Copia analogica di documento amministrativo informatico.....	17
3.14 I Metadati.....	17
3.15 Metadati essenziali per la registrazione nel protocollo informatico	17
Capitolo 4 – Il Protocollo informatico.....	18
4.2 Elementi obbligatori immodificabili.....	20

4.3 Elementi obbligatori modificabili	20
4.4 Elementi non obbligatori modificabili	21
4.5 Segnatura.....	21
4.6 Segnatura per il documento informatico.....	21
4.7 Segnatura per il documento analogico	22
4.8 Protocollo differito o registrazione differita.....	22
4.9 La ricevuta di avvenuta registrazione	22
4.10 La ricevuta per il documento analogico	23
4.11 La ricevuta per il documento informatico	23
4.12 I documenti esclusi dalla registrazione del protocollo	23
Capitolo 5 - Registri e Repertori informatici	24
5.1 Registro giornaliero di protocollo.....	24
5.2 Registro di emergenza.....	24
5.3 Il Repertorio	25
5.4 Repertori attivi.....	26
5.5 Regole di organizzazioni delle serie archivistiche	26
5.5.1 La Classificazione	27
Capitolo 6 - Il fascicolo, individuazione, gestione e tenuta	29
6.1 Il Fascicolo analogico	29
6.2 Il Fascicolo informatico	30
6.2.1 Elementi identificativi del fascicolo informatico	30
6.2.2 Tipologie del fascicolo informatico	31
6.2.3 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi	31
6.2.4 Fascicoli del personale.....	32
6.2.5 Fascicoli degli studenti.....	32
6.4 Il Repertorio dei fascicoli.....	33
6.5 L'Ordinamento e la tenuta dei fascicoli nell'archivio corrente.....	34
6.6 Chiusura del fascicolo	34
Capitolo 7 – La Gestione dei flussi documentali	35
7.1.1 Regole di assegnazione dei documenti	35
7.2 Flusso del documento informatico in arrivo – Protocollo in arrivo	36
7.2.1 Ricezione di documenti informatici nella casella di posta elettronica istituzionale (PEO)	36
7.2.2 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale	37
7.2.3 Ricezione dei documenti informatici prodotti da banche dati dell'Ateneo o da banche dati di terzi	38

7.2.3.1 Interoperabilità e cooperazione applicativa	38
7.2.4 Ricezione dei documenti analogici	39
7.2.5 Priorità nella registrazione dei documenti analogici in arrivo	40
7.3 Flusso del documento informatico in partenza – protocollo in partenza	40
7.4 Flusso del documento informatico tra UOR – protocollo tra uffici	41
7.5 Flusso del documento informatico non protocollato – documento non protocollato	42
7.6 Annullamento di una registrazione.....	42
7.7 Co-responsabilità di un documento	43
7.7.1 Corresponsabilità di servizi interna	43
7.7.2 Corresponsabilità di servizi esterna.....	44
7.8 Casi di rigetto di un documento.....	44
7.9 Protocollo particolare e riservatezza dei documenti.....	44
7.9.1 Protocollo particolare – procedure operative	45
7.9.2 L'Archivio particolare	45
7.10 Albo on line.....	46
7.10.1 Modalità e termini di presentazione.....	46
Capitolo 8. Il Sistema Informatico.....	46
8.1 Il modello organizzativo.....	47
8.2 Sicurezza fisica dei Data Center	47
8.3 Autenticazione, accesso e tracciamento nel sistema di gestione documentale	48
8.4 Accesso al sistema di gestione documentale e profili di abilitazione	49
8.5 Accesso ai dati e documenti digitali.....	50
Capitolo 9. Casistica e comportamenti	51
9.1. Finalità e ambito.....	51
9.2 Principi comuni per le casistiche particolari	51
9.3 Gare, concorsi e procedimenti selettivi (principi)	51
9.3.1 Istanze in formato analogico.....	52
9.3.2 Istanze pervenute in formato telematico (PEC)	52
9.3.3 Verifica dei termini di presentazione	53
9.3.4 Integrazioni documentali	53
9.3.5 Fascicolazione.....	53
9.3.6 Conservazione e accesso agli atti.....	53
9.3.7 Responsabilità.....	54
9.4 Atti giudiziari	54

9.5 Documenti informatici con oggetto multiplo	55
9.6 Gestione delle fatture elettroniche (fatture PA)	55
9.7 Verifica della regolarità contributiva (DURC on-line)	56
9.8 Documenti del Portale degli acquisti della P.A.	57
9.8.1 Procedure negoziate (RdO) - MePA	57
9.9 Gestione dei documenti pervenuti via PEC	58
9.10 Gestione di due documenti diversi trasmessi via PEC	58
9.11 Gestione di soli allegati pervenuti via PEC e di documenti costituiti dal solo corpo della PEC	59
9.12 Documenti pervenuti a mezzo posta elettronica ordinaria	59
9.13 Trattamento della comunicazione anonima	59
9.14 Gestione del secondo esemplare di documento già registrato	60
9.15. Documenti scambiati tra UOR della stessa AOO	61
Capitolo 10. Disposizioni finali	62
10.1 Modalità di approvazione e pubblicazione	62
10.2 Disposizioni finali e Revisione del Manuale	62
Allegati	63

Capitolo 1 - Introduzione, strumenti di lettura e disposizioni comuni

1.1 Premessa Generale

Il presente Manuale di protocollo informatico e di gestione documentale disciplina, in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.), del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 3 dicembre 2013, recante "Regole tecniche per il protocollo informatico", nonché delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, le modalità di formazione, ricezione, registrazione di protocollo, classificazione, fascicolazione, accesso, trattamento e conservazione dei documenti dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale".

Esso costituisce un atto organizzativo interno vincolante, che coordina la prassi dell'Ateneo con il quadro normativo vigente e con le Linee Guida AgID emanate ai sensi dell'art. 71 CAD.

Il presente Manuale di protocollo informatico e di gestione documentale va letto e applicato congiuntamente al Manuale di conservazione, che descrive l'assetto del sistema di conservazione digitale a norma adottato dall'Ateneo (piattaforma "Conserva" di CINECA), definendo formati ammessi, schema di metadati, pacchetti di versamento, processi di presa in carico, mantenimento, esibizione e scarto, nonché il piano di conservazione e il massimario di selezione e scarto.

I due Manuali sono tra loro complementari e costituiscono un corpus unitario del sistema documentale di Ateneo: il Manuale di gestione regola le attività quotidiane di formazione e gestione dei documenti e dei fascicoli, mentre il Manuale di conservazione ne disciplina la conservazione a lungo termine; la loro lettura congiunta è necessaria per garantire coerenza tra processi amministrativi e archivistici e il pieno rispetto del CAD, del D.P.R. 445/2000 e delle Linee Guida AgID vigenti. Il Manuale è rivolto agli operatori di protocollo e agli addetti alla gestione documentale, ai quali fornisce le istruzioni operative per lo svolgimento delle attività, a tutto il personale dell'Ateneo che, a vario titolo, partecipa ai processi documentali, nonché – in chiave di trasparenza – agli utenti esterni, al fine di garantire comprensibilità e verificabilità dell'azione amministrativa.

1.2 Modalità di redazione

Il presente Manuale si colloca all'interno di una cornice di standard condivisi tra gli atenei ed è redatto in attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.), del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e delle Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, di cui recepisce i principi in materia di gestione documentale.

Nell'impostazione strutturale e concettuale il Manuale si ispira, tra gli altri, ai modelli sviluppati nell'ambito del progetto «Procedamus» e alle prassi consolidate di utilizzo del sistema Titulus, che hanno contribuito alla definizione di standard di settore, opportunamente adattati e integrati in funzione dell'assetto organizzativo, dei procedimenti amministrativi e dei sistemi informativi dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale". In tale prospettiva, il Manuale è elaborato in coerenza con i principi di riuso responsabile delle soluzioni esistenti, trasparenza e adesione agli standard tecnici e organizzativi definiti a livello nazionale, configurandosi come strumento di indirizzo unitario per gli uffici dell'Ateneo.

1.3 Forme di pubblicità e di divulgazione

Il presente Manuale, approvato dagli Organi di Governo e, emanato con Decreto Rettorale, è reso conoscibile ai soggetti interni ed esterni all'Ateneo mediante forme di pubblicità coerenti con la normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa. In particolare, il Manuale è pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" del portale istituzionale dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale", quale atto di

organizzazione interna rilevante ai fini della gestione documentale e dell'accesso ai documenti amministrativi. Ai fini di una più ampia diffusione tra il personale, il Manuale è inoltre messo a disposizione nella intranet di Ateneo, in un'apposita area dedicata alla gestione documentale e agli strumenti operativi connessi. La Direzione Generale e il Responsabile della gestione documentale curano, ove necessario, la divulgazione del Manuale attraverso comunicazioni interne, note operative o iniziative informative rivolte alle strutture maggiormente coinvolte. L'accesso ai documenti e agli atti disciplinati dal presente Manuale avviene nel rispetto delle differenti forme di accesso previste dalla normativa vigente, distinguendo tra accesso documentale ai sensi della Legge n. 241/1990, accesso civico "semplice" e accesso civico generalizzato (FOIA), come regolato dall'Ateneo nei propri atti interni in materia di trasparenza e accesso. Il Responsabile della gestione documentale, in raccordo con la Direzione Generale, predispone, in occasione delle principali revisioni del Manuale, interventi strutturati di informazione/formazione interna (sessioni di micro-formazione, note operative, schede di sintesi) rivolti alle UOR maggiormente coinvolte, con particolare attenzione all'uso corretto di workflow documentali, repertori, titolario e fascicoli informatici.

Capitolo 2 – Quadro Organizzativo Istituzionale

2.1 Area Organizzativa Omogenea e Unità organizzativa responsabile

L'Area Organizzativa Omogenea (AOO) è l'ambito organizzativo entro il quale è assicurata una gestione unitaria e coordinata dei documenti, ai sensi del D.P.R. 445/2000 e delle Linee Guida emanate da AgID.

L'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) è una struttura organizzativa dotata di risorse umane e strumentali, alla quale è attribuita la responsabilità della gestione di specifici procedimenti, affari e attività amministrative.

L'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" è articolata in un'unica AOO, denominata "Università degli Studi di Napoli L'Orientale", alla quale afferiscono le UOR dell'Amministrazione centrale, dei Dipartimenti e dei Centri, come dettagliato nell'Allegato 2 L'AOO e le UOR sono censite nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), la cui gestione e aggiornamento costituisce un obbligo normativo; il referente IPA dell'Ateneo provvede a mantenere tempestivamente aggiornate le relative informazioni.

2.2 Servizio per la gestione dei flussi documentali e dell'Archivio di Ateneo

Presso l'AOO "Università degli Studi di Napoli L'Orientale" è istituito l'Ufficio Gestione flussi documentali e Archivio digitale, con funzioni di servizio per la tenuta del protocollo informatico, la gestione dei flussi documentali, la conservazione documentale e la cura dell'Archivio digitale di Ateneo. All'Ufficio è attribuita la competenza sulla tenuta del sistema di gestione dei documenti, sulla gestione dei flussi documentali, sulla tutela e valorizzazione dell'Archivio digitale di Ateneo, nonché il coordinamento degli adempimenti previsti dalla normativa vigente. L'Ufficio garantisce la corretta gestione, tenuta e tutela dei documenti e vigila sull'osservanza della normativa in materia di gestione documentale durante l'intero ciclo di vita dei documenti, oltre a svolgere gli ulteriori compiti attribuiti dalla legge o dall'ordinamento interno dell'Ateneo.

In particolare, il servizio cura:

- il livello di autorizzazione (Access Control List – ACL) per l'accesso al sistema di gestione documentale – protocollo informatico – degli utenti, secondo profili distinti in ruoli abilitati alla sola consultazione, all'inserimento o alla modifica delle informazioni, sulla base delle richieste provenienti dal Responsabile di UOR;

- la correttezza delle operazioni di registrazione, segnatura, gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- l'adeguamento del sistema di gestione documentale alle eventuali modifiche dell'organigramma e del funzionigramma dell'Ateneo;
- le autorizzazioni di annullamento delle registrazioni di protocollo;
- il ripristino delle funzionalità del sistema, in caso di guasti o anomalie, entro 24 ore dal blocco delle attività.

2.3 Responsabile della gestione documentale¹

È compito del Responsabile della gestione documentale:

- sorvegliare sull'applicazione e sull'aggiornamento del Manuale di protocollo informatico e di gestione documentale;
- attivare e disporre la chiusura del registro di emergenza, garantendo il successivo riversamento nel sistema ordinario;
- sovrintendere, in raccordo con il Responsabile dei sistemi informativi, alle attività di ripristino del sistema di protocollo e gestione documentale in caso di guasti o incidenti;
- coordinare le UOR per assicurare criteri uniformi di registrazione, classificazione, fascicolazione e uso dei repertori;
- definire e assicurare criteri uniformi di trattamento dei documenti e di classificazione e archiviazione, all'interno dell'Amministrazione centrale, dei Dipartimenti e dei Centri di servizio;
- predisporre e mantenere aggiornato il presente Manuale di gestione;
- predisporre il pacchetto di versamento e assicurare il trasferimento dei documenti al sistema di conservazione, secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione; a tal fine opera in stretto coordinamento con il Responsabile della conservazione e con il soggetto esterno incaricato del servizio di conservazione, nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle Linee Guida AgID;
- vigilare, di concerto con il Responsabile della conservazione, sulla corretta esecuzione del servizio di conservazione da parte del conservatore esterno.

Come previsto dal CAD, il Responsabile della gestione documentale è coadiuvato, per gli aspetti inerenti al sistema documentale, dal Responsabile dei sistemi informativi e dal Responsabile della protezione dei dati personali (RPD). Il sistema di conservazione opera secondo modelli organizzativi espliciti, definiti e distinti dal sistema di gestione documentale. Il Responsabile della conservazione può coincidere con il Responsabile della gestione documentale. In caso di conservazione svolta all'esterno, resta nominato un Responsabile della conservazione interno, che fornisce le indicazioni utili alla definizione delle politiche del sistema di conservazione e alla predisposizione del Manuale di conservazione, operando d'intesa con il titolare del trattamento dei dati personali e con il soggetto incaricato del servizio di conservazione..

2.4 Abilitazioni di accesso interno ed esterno alle informazioni documentali

Il sistema di gestione documentale utilizza una lista di controllo degli accessi (Access Control List – ACL) per attribuire profili differenziati di abilitazione (consultazione, inserimento, modifica, annullamento) in relazione alle funzioni e ai ruoli degli utenti, garantendo la protezione dei dati personali, anche sensibili e particolari. Il controllo degli accessi si basa sulla profilazione degli utenti nel sistema di protocollo informatico. Per l'abilitazione e la configurazione di nuovi utenti, il Responsabile di UOR trasmette apposita richiesta all'Ufficio Gestione flussi documentali e Archivio digitale, concordando caso per caso le tipologie di abilitazione. Per ogni documento

¹ D.P.R. n. 445/2000, art.61, comma 2 / Linee guida Agid 2020, 3.4

informatico, il sistema di gestione documentale consente di stabilire quali utenti o gruppi di utenti hanno accesso ad esso, nel rispetto della normativa in materia di trattamento e tutela dei dati personali. Ogni dipendente dell'Ateneo può consultare i documenti relativi ad affari di propria competenza ad esso assegnati e quei documenti di carattere generale e infrastrutturale necessari a concludere il procedimento. Il sistema di gestione documentale rispetta le misure di sicurezza previste dalle regole tecniche relative al sistema di protocollo informatico e dalla normativa vigente in termini di trattamento dei dati personali. La profilazione degli accessi e la gestione delle credenziali avvengono nel rispetto dei principi di necessità, proporzionalità e minimizzazione dei dati di cui al Regolamento (UE) 2016/679 e al D.lgs. 196/2003 e s.m.d., in coordinamento con il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) dell'Ateneo.

2.5 Responsabile della conservazione

_(CAD, art.44 comma 1 quater/Linee guida Agid 2020, 4.5)

È compito del Responsabile della conservazione

- definire e aggiornare, d'intesa con il Responsabile della gestione documentale, le politiche e il Manuale di conservazione;
- vigilare sul corretto funzionamento del sistema di conservazione e sul versamento dei pacchetti di versamento, inclusi i registri di protocollo e il registro di emergenza;
- collaborare alle attività di ripristino dei servizi di conservazione in caso di incidenti che incidano sulla disponibilità dei documenti;
- coordinare, per il proprio ambito, le UOR e i soggetti esterni incaricati del servizio di conservazione, garantendo coerenza con il sistema di gestione documentale.

Il sistema di conservazione opera secondo modelli organizzativi espliciti, definiti e distinti dal sistema di gestione documentale. Il Responsabile della conservazione può coincidere con il Responsabile della gestione documentale. Qualora la conservazione sia svolta all'esterno dell'Ateneo, all'interno della struttura organizzativa è nominato un Responsabile della conservazione che fornisce le indicazioni utili alla definizione delle politiche del sistema di conservazione e alla predisposizione del manuale di conservazione. Il Responsabile della conservazione opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali e con il responsabile del servizio di conservazione. Presso l'Università degli studi di Napoli l'Orientale la figura del Responsabile della conservazione coincide con il Responsabile della gestione documentale nominato con disposizione del Direttore Generale con rep. n. 540/2024.

2.6 Posta elettronica istituzionale

Ciascuna UOR di Ateneo è dotata della casella istituzionale di posta elettronica. La casella viene denominata in modo da rendere facilmente individuabile la UOR di riferimento. Tutti i dipendenti sono dotati di una casella di posta elettronica istituzionale del tipo nome.cognome@unior.it. Le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica ordinaria sono gestite nel rispetto delle regole definite nel presente Manuale per l'e-mail istituzionale, con particolare riguardo alla distinzione tra comunicazioni meramente informative e documenti aventi rilevanza giuridico-amministrativa.

2.7 Posta elettronica certificata

L'Ateneo ha attivato la casella PEC ateneo@pec.unior.it Integrata con il registro di protocollo informatico dell'AOO "Università degli studi di Napoli l'Orientale". La gestione della casella PEC avviene attraverso la piattaforma di gestione documentale Titulus del Cineca. Anche i Dipartimenti e Centri di servizio hanno una casella PEC di riferimento. L'indirizzo PEC associato all'unica AOO dell'Ateneo è qualificato quale domicilio digitale dell'Università ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale; per le comunicazioni aventi rilevanza giuridico-probatoria indirizzate all'Ateneo, tale domicilio digitale costituisce il canale ordinario di trasmissione, fatti salvi eventuali canali specifici previsti dalla normativa vigente.

2.8 Registri di protocollo diversi dal protocollo informatico

Ai fini del presente Manuale, per registro di protocollo dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" si intende esclusivamente il registro unico e centralizzato, gestito tramite il sistema di protocollo informatico dell'AOO, che garantisce l'autenticità, l'integrità e la tracciabilità dei flussi documentali dell'Ateneo. Non sono ammessi registri di protocollo paralleli o alternativi, tenuti su strumenti diversi dal sistema ufficiale (ad esempio registri cartacei, file locali, fogli di calcolo o applicativi non autorizzati), utilizzati per attribuire numerazioni autonome ai documenti. Tali registrazioni, in quanto effettuate su strumenti non ricompresi nel sistema di gestione documentale dell'Ateneo, sono considerate prive di valore giuridico e non producono effetti probatori, ferma restando la responsabilità dei soggetti che le abbiano eventualmente istituite o utilizzate in difformità dalle presenti disposizioni

Restano fermamente distinti dal registro di protocollo unico:

- il registro di emergenza, attivato esclusivamente nei casi e con le modalità previste al Capitolo 5, quale misura temporanea di continuità operativa in caso di indisponibilità del sistema di protocollo informatico, e i cui dati sono comunque riversati nel registro ufficiale a ripristino avvenuto;
- i repertori di cui al paragrafo 5.3, destinati alle registrazioni particolari di specifiche tipologie documentali (ad es. contratti, decreti, atti contabili), che operano come strumenti integrativi o, nei soli casi previsti, alternativi alla registrazione nel protocollo generale, secondo quanto disciplinato nel Capitolo 5.

Ogni UOR e ciascun operatore è tenuto a utilizzare, per la registrazione dei documenti soggetti a protocollazione, esclusivamente il sistema di protocollo informatico e gli eventuali registri e repertori espressamente previsti dal presente Manuale. Qualsiasi forma di numerazione interna o di "protocollo" gestita al di fuori di tali strumenti (ad esempio rubriche ufficiose, protocolli interni non configurati nel sistema, numeratori locali) può essere utilizzata, se del caso, solo come ausilio organizzativo interno, ma non assume alcun rilievo giuridico né può sostituire o duplicare la registrazione nel registro ufficiale di protocollo dell'Ateneo.

2.9 La piattaforma utilizzata per la gestione documentale e il protocollo informatico

Per la gestione documentale e il protocollo informatico l'Università degli Studi di Napoli L'Orientale ha adottato la piattaforma "Titulus" di CINECA, le cui funzioni consentono l'acquisizione, la registrazione, la ricerca e la consultazione delle diverse tipologie di documenti trattati nell'ambito dei processi amministrativi interni e dei processi di scambio con l'esterno, nonché l'organizzazione dei documenti secondo il piano di classificazione e l'archiviazione in fascicoli. Si accede a Titulus tramite credenziali istituzionali gestite dall'infrastruttura di autenticazione centralizzata dell'Ateneo, eventualmente integrate con sistemi di identità digitale quali SPID o CIE, ove previsti. L'Ateneo, in coerenza con l'evoluzione del quadro nazionale in materia di domicilio digitale del cittadino e di piattaforme abilitanti, assicura che i documenti informatici generati o ricevuti mediante tali canali siano gestiti secondo i medesimi principi di tracciabilità, integrità e conservazione descritti nel presente Manuale.

2.10 La piattaforma utilizzata per la Conservazione dei documenti

Per la conservazione dei documenti l'Università degli Studi di Napoli L'Orientale si avvale della piattaforma "Conserva" di CINECA, che garantisce nel tempo conservazione e consultazione dei documenti, contribuendo alla tutela della memoria storica dell'Ente. Essa è parte del più ampio sistema di gestione documentale e di conservazione dell'Ateneo e deve essere interpretata in coordinamento con il Manuale di conservazione, con il quale costituisce un corpus unitario ai fini dell'applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle Linee Guida AgID vigenti.

Le modalità di versamento, gestione e conservazione a lungo termine dei documenti informatici sono dettagliate nel Manuale di conservazione dell'Ateneo, che costituisce parte integrante del sistema di gestione documentale e deve essere applicato in coordinamento con il presente Manuale.

Capitolo 3 – Il Documento

Il documento amministrativo è ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, detenuta da una pubblica amministrazione ai fini dello svolgimento della propria attività istituzionale. È un concetto centrale nel diritto amministrativo, poiché rappresenta il veicolo formale attraverso cui si manifesta la volontà della PA o si documentano fatti, atti e decisioni.

Il documento amministrativo può assumere le seguenti forme:

- documento informatico;
- documento analogico.

È opportuno ricordare che i documenti dell'Università, in quanto prodotti da una PA, sono un bene culturale soggetto a tutela, sia singolarmente che nell'integrità dell'archivio.

3.1 Documento analogico: definizione e disciplina giuridica

Per documento analogico, ai fini del presente Manuale, si intende qualsiasi rappresentazione di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti formata su un supporto non informatico, la cui lettura non richiede l'impiego di strumenti digitali. Rientrano in tale categoria, in via esemplificativa, i documenti cartacei prodotti o ricevuti dall'Ateneo nell'esercizio della propria attività istituzionale e gestionale.

Rispetto al documento informatico, il documento analogico si caratterizza, in via generale, per le seguenti proprietà:

- è legato a un supporto materiale (ad esempio la carta), che ne condiziona direttamente modalità di formazione, sottoscrizione, trasmissione e conservazione;
- è leggibile senza l'ausilio di dispositivi elettronici o software dedicati 1;
- può essere riprodotto in formato digitale tramite processi di scansione o acquisizione ottica, ai fini della gestione tramite il sistema documentale di Ateneo, fermo restando che l'originale resta analogico.

A titolo esemplificativo, costituiscono documenti analogici:

- contratti e convenzioni sottoscritti in originale su supporto cartaceo;
- fatture, note spese o giustificativi di pagamento su carta, nei limiti in cui siano ancora ammessi dalla normativa fiscale e contabile vigente; 1
- corrispondenza cartacea inviata o ricevuta tramite il servizio postale, ivi inclusi plichi raccomandati, notifiche a mezzo posta e similari;
- domande, istanze o dichiarazioni rese in forma cartacea da studenti, personale o soggetti esterni quando non è prescritta la modalità telematica.

La disciplina giuridica dei documenti analogici resta regolata, per quanto compatibile, dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e dalle disposizioni del codice civile in materia di forma degli atti. La loro gestione, ai fini del presente Manuale, è orientata a favorire la progressiva trasformazione in copie informatiche o copie per immagine, da trattare nel sistema di gestione documentale (Titulus) e, ove previsto, nel sistema di conservazione digitale (Conserva), nel rispetto delle Linee Guida AgID e del Manuale di conservazione di Ateneo.

3.2 Documento informatico: definizione e disciplina giuridica

Per documento informatico, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e del presente Manuale, si intende la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, costituita da una determinata sequenza di valori binari, indipendente dal supporto fisico sul quale è memorizzata.

Il documento informatico, per assumere rilevanza giuridico-amministrativa nei procedimenti dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" deve essere formato e gestito nel rispetto del CAD, del D.P.R. 445/2000 e delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, nonché delle regole organizzative contenute nel presente Manuale.

In particolare, un documento informatico dell'Ateneo deve garantire, in funzione della tipologia e dell'uso cui è destinato:

- integrità, intesa come assenza di alterazioni non autorizzate del contenuto;
- autenticità, intesa come possibilità di ricondurre il documento con certezza al soggetto che lo ha formato o sottoscritto;
- immodificabilità, intesa come idoneità del sistema di gestione e conservazione a impedire modifiche non tracciate dopo la sua formazione;
- leggibilità nel tempo, assicurata mediante l'adozione di formati aperti o standardizzati e il successivo versamento al sistema di conservazione digitale dell'Ateneo, secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione.

Ai fini della gestione documentale, sono considerati documenti informatici, tra gli altri:

- i file prodotti direttamente dagli uffici dell'Ateneo (ad esempio provvedimenti, note interne, comunicazioni ufficiali) redatti tramite strumenti informatici e memorizzati nel sistema Titulus;
- i messaggi di posta elettronica e di posta elettronica certificata (PEC) che, per contenuto e contesto, assumono rilevanza amministrativa, inclusi i relativi allegati e le ricevute di trasmissione;
- i documenti generati da applicativi gestionali o da banche dati interne ed esterne (ad esempio sistemi contabili, gestionali di carriera studenti o del personale), quando acquisiti nel sistema di gestione documentale;
- le copie informatiche e le copie per immagine di documenti analogici, formate in conformità alle Linee Guida AgID, nei limiti e con gli effetti da esse previsti.

Sotto il profilo probatorio, il documento informatico può essere privo di sottoscrizione, oppure essere sottoscritto con diverse tipologie di firme elettroniche (semplice, avanzata, qualificata o digitale), alle quali l'ordinamento riconosce differenti effetti giuridici, secondo quanto previsto dal CAD e dal codice civile. In particolare:

- il documento informatico sottoscritto con firma elettronica semplice è valutabile liberamente dal giudice, tenuto conto delle caratteristiche di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità del sistema di formazione e gestione;
- il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata o qualificata, se formato in conformità alle regole tecniche, è idoneo a soddisfare il requisito della forma scritta e fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi lo ha sottoscritto, ai sensi dell'art. 2702 del codice civile;
- la firma digitale, quale particolare specie di firma elettronica qualificata basata su certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, gode delle medesime garanzie di riconducibilità al titolare, con presunzione di utilizzo del dispositivo di firma da parte di quest'ultimo, salvo prova contraria.

Nell'ambito dell'Università "L'Orientale", il documento informatico avente rilevanza amministrativa è, di regola, formato nativamente in ambiente digitale, protocollato e gestito tramite il sistema Titulus, e, ove sia soggetto a obbligo di conservazione, successivamente versato al sistema di conservazione digitale "Conserva" secondo le modalità e i tempi stabiliti dal Manuale di conservazione. Tale impostazione privilegia il ciclo di vita nativamente

digitale dei documenti e riduce la necessità di gestione di originali analogici, nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, trasparenza e tutela del patrimonio documentale dell'Ateneo.

3.3 Redazione/formazione del documento informatico

Il documento informatico è formato mediante:

redazione tramite appositi strumenti software: in tal caso il documento assume le caratteristiche di immodificabilità e integrità con la sottoscrizione digitale e con la memorizzazione nel sistema di gestione documentale Titulus, che adotta idonee politiche di sicurezza e consente la trasmissione tramite PEC;

acquisizione per via telematica o su supporto informatico e acquisizione di copie per immagine o copie informatiche di documenti analogici: in tal caso le caratteristiche di immutabilità e integrità sono determinate dall'operazione di memorizzazione nel sistema Titulus, che garantisce l'inalterabilità del documento.

3.4 Validazione temporale

L'Università degli studi di Napoli l'Orientale adotta, ai fini della validazione temporale, il riferimento temporale contenuto nella segnatura di protocollo. Ai fini della validazione temporale, l'Ateneo utilizza, quale riferimento, la data e l'ora contenute nella registrazione di protocollo o nella marcatura temporale, ove apposta.

3.5 Formati

L'Università degli studi di Napoli l'Orientale usa per la formazione e per la gestione dei documenti informatici le seguenti tipologie di formato coerenti con le regole tecniche del documento informatico, del sistema di conservazione e del protocollo informatico e tali da garantire i principi di interoperabilità tra i sistemi di conservazione in base alla normativa e alle regole tecniche vigenti e alle Linee Guida AgID. Sono utilizzati i seguenti formati standard:

- **PDF/A** (sviluppato con l'obiettivo specifico di rendere possibile la conservazione documentale a lungo termine su supporti digitali);
- **TIFF, JPEG** (questi tipi di formati possono comportare una perdita di qualità dell'immagine originale, infatti deve essere valutato attentamente l'utilizzo anche e soprattutto per l'invio in conservazione);
- **XML**;

Tutti i soggetti esterni che intendono trasmettere documenti al protocollo dell'Università degli Studi di Napoli l'Orientale dovranno attenersi ai formati sopra elencati salvo aggiornamento delle linee guida Agid.

3.6 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della PEC istituzionale

La posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento di trasmissione di documenti informatici che, nei casi previsti dalla legge, ha valore legale equiparabile alla raccomandata con avviso di ricevimento. Le ricevute di accettazione e di avvenuta consegna attestano rispettivamente l'invio e la ricezione del messaggio e, insieme al messaggio PEC e ai relativi allegati, costituiscono parte integrante del fascicolo probatorio elettronico. La PEC consente lo scambio di comunicazioni e documenti la cui trasmissione è valida a tutti gli effetti di legge e viene utilizzata in particolare quando è necessario disporre di una prova opponibile dell'invio e della consegna del messaggio. L'avvenuta consegna del messaggio PEC, in tali ipotesi, consente anche di far valere i propri diritti nei confronti dei terzi. I messaggi PEC e le relative ricevute rilevanti ai fini dell'attività amministrativa sono gestiti e, ove previsto, versati al sistema di conservazione secondo le modalità stabilite nel Manuale di conservazione.

La PEC, a differenza della posta elettronica semplice, ha le seguenti peculiarità:

- identificazione del mittente, se coincide con l'autore del documento;
- garanzia dell'integrità e della riservatezza dei messaggi;
- data certa di spedizione e consegna dei messaggi;
- ricevuta di avvenuta consegna o avviso di mancato recapito;
- tracciatura dei messaggi a cura del gestore.

Di norma si dovrebbe utilizzare la PEC per trasmettere e/o ricevere un documento informatico, ma a volte accade che la comunicazione /istanza sia costituita dal mero corpo della e-mail. In questo caso si procede alla registrazione del messaggio nel sistema di gestione documentale solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico-probatorio.

3.7 Il documento amministrativo informatico costituito dal corpo della e-mail

L'e-mail costituisce un documento informatico sottoscritto con firma elettronica semplice, in quanto il mittente viene identificato inserendo il proprio username e la propria password. Le comunicazioni provenienti da caselle istituzionali dell'Ateneo sono riconducibili al soggetto mittente, ma non equivalgono, di norma, a documenti sottoscritti con firma elettronica qualificata o digitale. Le e-mail inviate da una casella istituzionale dell'Università degli Studi di Napoli l'Orientale sono considerate sottoscritte con firma elettronica semplice e sono soggette a protocollazione solo se il contenuto è rilevante al fine giuridico-probatorio. In questo caso, l'ufficio responsabile, inoltra la mail da registrare alla casella di posta elettronica dell'Ufficio Gestione Flussi documentali e Archivio Digitale: ufficio.flussidocumentali@unior.it con richiesta di registrazione.

3.8 Distinzione dei documenti in base allo stato di trasmissione

(arrivo, partenza, scambiati tra UOR, scambiati tra AOO dello stesso ente, fax, PEC, e-mail)

I documenti, siano essi analogici o informatici, in base allo stato di trasmissione si distinguono in:

- documenti in arrivo;
- documenti in partenza;
- documenti interni (scambiati tra UOR).

Per documenti in arrivo ("Protocollo Generale/Entrata") si intendono tutti i documenti di rilevanza giuridico-probatoria acquisiti dall'Ateneo nell'esercizio delle proprie funzioni e provenienti da un diverso soggetto pubblico o privato pervenuti all'indirizzo PEC o PEO di Ateneo o consegnati brevi manu. Per documenti in partenza si intendono i documenti di rilevanza giuridico probatoria prodotti dall'Ateneo nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati ad un diverso soggetto pubblico o privato ed anche ai dipendenti dell'Ateneo, afferenti o meno. Per documenti interni o tra uffici si intendono i documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) afferenti alla stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO). I documenti interni di preminente carattere giuridico-probatorio sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi. La ricezione dei documenti informatici è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale – PEC – che è accessibile alla Unità Organizzativa responsabile della protocollazione in arrivo per la AOO di appartenenza. Il documento elettronico trasmesso per via telematica si intende spedito dal mittente se inviato al proprio gestore, e si intende consegnato al destinatario se reso disponibile all'indirizzo elettronico da questi dichiarato, nella casella di posta elettronica del destinatario messa a disposizione dal gestore.

3.9 Duplicato del documento informatico e analogico

Il duplicato del documento informatico² è un documento prodotto mediante idoneo processo o strumento che assicuri che il documento ottenuto, sullo stesso sistema di memorizzazione o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza binaria del documento informatico di origine. Il duplicato informatico, se prodotto nel rispetto del CAD e delle Linee Guida AgID, ha il medesimo valore giuridico dell'originale, fermo restando che, ai fini della conservazione a norma, è di regola preso in carico il documento originario.

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, se prodotta nel rispetto delle regole tecniche e, ove previsto, con certificazione di processo, è idonea a sostituire a tutti gli effetti di legge l'originale analogico. Le modalità di presa in carico e conservazione delle copie per immagine sono disciplinate nel Manuale di conservazione.

La copia analogica di un documento informatico può avere efficacia probatoria sulla base delle norme vigenti e dell'eventuale attestazione di conformità. In linea generale, la copia analogica non sostituisce, ai fini della conservazione a lungo termine, il documento informatico conservato nel sistema di conservazione dell'Ateneo." I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti se prodotti in conformità delle regole tecniche. Il "duplicato informatico" è dunque un documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario. Pertanto, a differenza delle copie di documenti informatici, che si limitano a mantenere il contenuto dei documenti originari (ma non il loro formato), i duplicati informatici non necessitano di attestazione di conformità all'originale da parte di un notaio o di un pubblico ufficiale, stante la loro perfetta corrispondenza nel numero e nella sequenza dei valori binari e hanno il medesimo valore giuridico del documento informatico da cui sono tratti qualora prodotti mediante processi e strumenti che assicurino la predetta sequenza. Il duplicato di un documento analogico è la riproduzione di un documento analogico originale distrutto o smarrito che lo sostituisce a tutti gli effetti legali: esempio rilascio del certificato di laurea, ecc.

3.10 Nozione della copia di documento informatico e analogico

La copia di documento informatico è ottenuta mediante processi e strumenti idonei che assicurino la corrispondenza della copia alle informazioni del documento di origine, utilizzando formati conformi alla normativa vigente. La copia può mutare formato o supporto (es. da .doc a .pdf, da .doc a .ods). Le copie hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale se la loro conformità è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta, fermo l'obbligo di conservazione dell'originale informatico. La copia di documento analogico è la trascrizione o riproduzione dell'originale e si distingue in copia semplice, imitativa e conforme. La copia conforme è certificata come tale da un pubblico ufficiale autorizzato (copia autentica). La copia semplice è la pura trascrizione dell'originale senza riguardo agli elementi formali. La copia imitativa riproduce sia il contenuto che la forma (es. fotocopia).

3.11 Copia per immagine su supporto informatico del documento amministrativo analogico

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o, in caso di dematerializzazione massiva, mediante certificazione di processo che garantisca la corrispondenza di forma e contenuto. Tali copie hanno la medesima efficacia probatoria degli originali se la conformità è attestata da notaio o altro pubblico ufficiale autorizzato, con

² Linee Guida AGID, Capitolo 2, paragrafo 2.3

dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche, ovvero se formate nel rispetto delle regole tecniche e la conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.

3.12 Copia informatica del documento amministrativo analogico

La copia su supporto informatico di un documento amministrativo analogico è formata applicando le medesime disposizioni previste per la copia per immagine di cui al paragrafo precedente.

3.13 Copia analogica di documento amministrativo informatico

La copia analogica di documento amministrativo informatico è, di norma, la stampa cartacea. Per avere la stessa efficacia probatoria dell'originale sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, la copia su supporto analogico deve essere certificata conforme all'originale da un pubblico ufficiale autorizzato, salvo che la conformità non sia espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico nel sistema di conservazione.

3.14 I Metadati

Con il termine "metadati" si definiscono le informazioni che, associate a una pagina web o ad una porzione di essa, ne descrivono il contenuto specificandone il contesto di riferimento. I metadati consentono di classificare i dati pubblicati sul web in maniera strutturata, in modo che la ricerca delle informazioni da parte degli utenti sia più efficace. Nel contesto digitale i metadati vengono classificati in tre macrocategorie e cioè:

- Metadati descrittivi: ha lo scopo di facilitare il recupero e l'identificazione dell'oggetto digitale, sono costituiti da descrizioni dei documenti fonte, analogici o nati in formato digitale;
- Metadati amministrativi e gestionali: ha lo scopo di supportare la gestione dell'oggetto digitale all'interno di una collezione. Evidenziano le modalità di archiviazione e manutenzione degli oggetti digitali nel sistema di gestione dell'archivio digitale e sono necessari per una corretta esecuzione delle relative attività;
- Metadati strutturali: ha lo scopo di collegare fra loro i componenti di oggetti informativi complessi. Tali metadati forniscono dati di identificazione e localizzazione del documento, come il codice identificativo, l'indirizzo del file sul server, l'archivio digitale di appartenenza e il suo indirizzo Internet.

Per ogni documento devono essere registrati i metadati essenziali, quali almeno: oggetto del documento, data di formazione, mittente o destinatario, eventuali allegati, unità organizzativa responsabile, identificativo univoco del documento e, ove presente, gli estremi di registrazione di protocollo. L'insieme dei metadati associati ai documenti è definito in coerenza con le Linee Guida AgID e con lo schema di metadati adottato dall'Ateneo nel proprio sistema di conservazione, come descritto nel Manuale di conservazione, al fine di garantire la corretta indicizzazione e la leggibilità nel tempo dei documenti. I metadati sono utilizzati anche per consentire un impiego funzionale dei documenti nell'ambito di un determinato sistema informativo, come ad esempio certificare l'autore del documento, stabilire il periodo di validità, consentire la lettura a determinate categorie di utenti, individuare la base di dati dalla quale è estratto o il software con cui è stato generato, identificare lo specifico formato del documento, l'ambito della sua applicabilità o stabilire i legami operativi con altri documenti.

3.15 Metadati essenziali per la registrazione nel protocollo informatico

Gli elementi essenziali minimi da inserire nel protocollo informatico sono i seguenti:

- Codice di identificazione della AOO;
- Identificativo del documento;
- corrispondente (mittente/destinatari);
- oggetto;

- numero degli allegati e descrizione degli stessi;
- numero di protocollo;
- data di registrazione a protocollo;
- Indicazione dell'unità operativa responsabile UOR.

nonché l'impronta informatica che lega il documento ai metadati sopra indicati.

Capitolo 4 – Il Protocollo informatico

Le disposizioni del presente Capitolo sono adottate nel rispetto delle **regole tecniche per il protocollo informatico** di cui al **Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 3 dicembre 2013**, del **D.P.R. 445/2000** e delle **Linee Guida AgID in materia di protocollo informatico e gestione documentale**, come richiamati nella Premessa generale.

Il registro di protocollo è un atto pubblico che fa fede fino a querela di falso in ordine alla data e all'effettivo ricevimento o spedizione dei documenti registrati. Esso costituisce lo strumento fondamentale per la gestione dei flussi documentali e per la certificazione giuridica delle comunicazioni dell'Amministrazione. Il registro di

protocollo è unico per l'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" e ha cadenza annuale, con decorrenza dal 1° gennaio al 31 dicembre in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale e alle Linee Guida AgID in materia di protocollo informatico e gestione documentale. Il registro di protocollo e il corrispondente registro giornaliero sono oggetto di versamento periodico al sistema di conservazione, secondo quanto previsto nel Manuale di conservazione dell'Ateneo, che disciplina le modalità di formazione dei pacchetti di versamento e la conservazione a lungo termine di tali registri.

4.1 Il registro di protocollo

Il registro di protocollo costituisce lo strumento centrale di attestazione delle registrazioni effettuate nel sistema di gestione documentale dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale". Esso consente di documentare in modo certo, completo e ordinato l'insieme dei documenti acquisiti o prodotti dall'Ateneo in un determinato anno solare, garantendo la tracciabilità dei flussi documentali e la ricostruzione dei procedimenti amministrativi nel tempo. Devono essere oggetto di registrazione nel registro di protocollo tutti i documenti, analogici o informatici, dai quali possano derivare diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, nonché i documenti che, per contenuto o funzione, risultino idonei ad avviare, modificare, integrare o concludere un procedimento amministrativo. Rientrano tra questi, in particolare, i documenti in arrivo e in partenza verso soggetti esterni all'Ateneo, i documenti scambiati tra diverse Aree Organizzative Omogenee (AOO) dello stesso ente, nonché i documenti informatici che non siano già assoggettati a forme di registrazione particolare su repertori dedicati. Restano esclusi dalla registrazione di protocollo i documenti espressamente individuati dalla normativa vigente (in particolare dall'articolo 53, comma 5, del D.P.R. 445/2000) e quelli per i quali sia prevista una specifica registrazione particolare, secondo quanto dettagliato nei paragrafi successivi e nel Manuale di conservazione. Il registro di protocollo dell'Università è unico per l'intera AOO e ha cadenza annuale: copre il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre di ciascun anno, in coerenza con il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e con le Linee Guida AgID in materia di protocollo informatico e gestione documentale.

All'interno di ciascun anno, il sistema assegna automaticamente un numero di protocollo progressivo, costituito da almeno sette cifre, che identifica in maniera univoca ogni registrazione. A ciascun numero di protocollo corrisponde un solo documento con i relativi allegati; specularmente, ogni documento con i suoi allegati è associato ad un unico numero di protocollo, che rimane immutabile per l'intero ciclo di vita del documento. La registrazione di protocollo deve essere effettuata, di norma, entro la giornata di effettiva ricezione o spedizione del documento e, comunque, non oltre le 24 ore lavorative successive. Qualora tra il momento di ricezione/spedizione e la registrazione intercorra un periodo di chiusura programmata o di sospensione delle attività (festivi, chiusure straordinarie, ecc.), la protocollazione avviene nel primo giorno lavorativo utile, in coerenza con le regole previste nel presente Manuale per la gestione della corrispondenza in arrivo e in partenza. Il registro di protocollo è prodotto automaticamente dal sistema di gestione informatica dei documenti (Titulus), che genera il registro giornaliero contenente tutte le registrazioni effettuate nella giornata lavorativa precedente, comprensive dei metadati associati a ciascun numero di protocollo (dati del documento, soggetto mittente o destinatario, elementi di classificazione, UOR competente, numero e descrizione degli allegati, ecc.), come specificato al paragrafo 5.1. Il registro giornaliero è trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione digitale dell'Ateneo, secondo le modalità operative definite nel Manuale di conservazione, che garantisce l'immutabilità, l'integrità e la reperibilità nel tempo dei registri di protocollo.

La registrazione di ciascun documento avviene mediante memorizzazione di:

- elementi obbligatori immutabili, che attribuiscono al documento data certa, provenienza e identificazione univoca (ad esempio numero di protocollo, data di registrazione, mittente/destinatario,

oggetto, impronta del documento informatico, ufficio competente, dati di eventuali protocolli di provenienza);

- elementi obbligatori modificabili, quali l'Unità Organizzativa Responsabile (UOR), il Responsabile del procedimento amministrativo (RPA) e la classificazione archivistica, che possono essere aggiornati per esigenze organizzative o per correggere errori di inquadramento, nel rispetto delle regole di tracciabilità del sistema;
- elementi non obbligatori modificabili, quali recapiti del mittente, collegamenti ad altri documenti o fascicoli, tipologia documentale, indicazione della durata di conservazione o ulteriori annotazioni gestionali

Gli elementi obbligatori immutabili non possono essere alterati, integrati o cancellati dopo la registrazione. Eventuali errori che incidano su tali dati possono essere corretti esclusivamente mediante l'annullamento dell'intera registrazione di protocollo, secondo la procedura descritta nel paragrafo 7.6, di competenza del Responsabile della gestione documentale o di persone da lui espressamente delegate. In ogni caso, l'immutabilità e l'immutabilità delle registrazioni di protocollo sono garantite dal sistema di gestione documentale, che traccia tutte le operazioni effettuate, assicurando la piena ricostruibilità delle attività svolte

4.2 Elementi obbligatori immutabili

Gli elementi obbligatori immutabili sono quelli che, in base al D.P.R. 445/2000 e alle Linee Guida AgID sul protocollo informatico, devono sempre essere presenti e non possono essere alterati una volta registrati poiché servono ad attribuire al documento data e provenienza certa attraverso la registrazione di determinate informazioni rilevanti sul piano giuridico-probatorio. Per ciascun documento registrato, il sistema deve memorizzare almeno i seguenti metadati, in forma obbligatoria e immutabile:

- Numero di protocollo progressivo univoco, attribuito automaticamente dal sistema di protocollo;
- Data di registrazione generata automaticamente dal sistema al momento della protocollazione;
- Mittente o destinatario, a seconda che si tratti di protocollo in arrivo o in partenza.
- Oggetto del documento attraverso una breve descrizione del contenuto del documento.
- Data e numero di protocollo del documento ricevuto, per i documenti in arrivo da altre amministrazioni.
- Impronta del documento informatico, identificativo univoco che garantisce l'integrità del file associato.
- Ufficio di competenza o unità organizzativa responsabile indica chi gestisce il documento all'interno dell'amministrazione.
- Numero degli allegati
- Descrizione degli allegati;
- Identificativo del registro.

4.3 Elementi obbligatori modificabili

Gli elementi obbligatori modificabili sono dati che devono essere presenti in ogni registrazione di protocollo, ma possono essere aggiornati, se necessario, per garantire la corretta gestione del documento e del relativo procedimento.

Rientrano in questa categoria, in particolare:

- unità organizzativa responsabile del procedimento/affare/attività (UOR);
- responsabile del procedimento amministrativo (RPA) ove individuato;
- classificazione archivistica (titolo, classe e, se previsto, sottoclasse).

La possibilità di aggiornare tali elementi consente di correggere eventuali errori di inquadramento, recepire cambi di competenza tra uffici o adeguarsi a modifiche organizzative, fermo restando che ogni variazione è tracciata dal sistema e rimane storicizzata.

4.4 Elementi non obbligatori modificabili

Gli elementi non obbligatori modificabili informazioni ulteriori, non richieste dalla normativa come sempre presenti, ma utili per la gestione amministrativa e archivistica dei documenti. Tra questi, a titolo esemplificativo, rientrano:

- recapiti del mittente (indirizzi postali, recapiti telefonici, indirizzi e-mail/PEC);
- collegamento ad altri documenti o a fascicoli diversi da quello d'inserimento;
- tipologia di documento (es. determina, istanza, nota interna, contratto, ecc.);
- indicazioni sulla durata della conservazione, ove già determinate sulla base del massimario e del piano di conservazione.

4.5 Segnatura

La segnatura di protocollo è l'insieme delle informazioni, generate dal sistema e associate al documento al momento della registrazione, che ne consentono l'identificazione univoca e la corretta collocazione nel sistema documentale.

La segnatura deve includere almeno:

- il codice identificativo dell'amministrazione o dell'AOO che ha effettuato la registrazione;
- il numero di protocollo progressivo;
- la data di registrazione di protocollo.

Oltre a tali elementi minimi, la segnatura comprende ulteriori dati necessari per la gestione, quali classificazione archivistica, codice dell'ufficio assegnatario e altri metadati disponibili al momento della protocollazione. La segnatura, nella sua forma elettronica, garantisce il collegamento stabile fra documento, registrazione di protocollo e relativi metadati e costituisce il riferimento archivistico del documento all'interno dell'Ateneo.

4.6 Segnatura per il documento informatico

Per i documenti informatici, le informazioni minime da associare tramite la segnatura sono:

- codice identificativo dell'amministrazione;
- codice identificativo dell'AOO;
- codice identificativo del registro;
- numero di protocollo;
- data di protocollo;
- anno solare di riferimento del registro di protocollo.

Oltre alle informazioni minime la segnatura deve prevedere:

- classificazione in base al titolario di classificazione adottato e vigente al momento della registrazione del documento;
- codice identificativo dell'ufficio a cui il documento è assegnato;
- ogni altra informazione utile o necessaria, già disponibile al momento della registrazione.

Tali elementi, una volta registrati, costituiscono parte integrante della “storia” del documento e non possono essere né modificati né eliminati; eventuali errori richiedono l’annullamento della registrazione, con conseguente nuova protocollazione secondo le regole previste. Quando il documento informatico è destinato ad altre amministrazioni ed è sottoscritto con firma digitale, la segnatura può essere integrata nel documento stesso, purché esso sia in un formato idoneo alla conservazione (es. PDF/A) e nel rispetto delle regole tecniche AgID; la “busta crittografica” generata dalla firma digitale contiene il documento, i dati di firma e le informazioni necessarie alla verifica.

4.7 Segnatura per il documento analogico

Le informazioni da associare al documento analogico, tramite timbro o altro sistema di identificazione del documento come stampa della segnatura, desunte dal sistema di protocollo e gestione documentale, sono:

- l’identificazione in forma sintetica o estesa dell’amministrazione e dell’AOO individuata ai fini della registrazione e della gestione del documento;
- il numero progressivo di protocollo;
- la data di protocollo nel formato GGMMAAAA;
- classificazione in base al titolare di classificazione adottato e vigente al momento della registrazione del documento;
- la sigla della UOR/RPA o delle UOR/RPA a cui il documento è assegnato per competenza e responsabilità;
- le eventuali sigle della UOR/RPA o delle UOR/RPA in copia conoscenza.

La segnatura deve essere apposta sia sui documenti in partenza e in arrivo, sia sui documenti interni soggetti a registrazione di protocollo (documenti scambiati tra UOR della medesima AOO)

4.8 Protocollo differito o registrazione differita

Per “protocollo differito” si intende la registrazione effettuata in un momento successivo rispetto alla ricezione del documento in arrivo, quando non è stato possibile procedere immediatamente alla protocollazione per ragioni tecniche o organizzative. La registrazione differita è ammessa esclusivamente per i documenti in entrata.

In tali casi, la registrazione deve contenere, in forma non modificabile:

- la data alla quale la protocollazione è stata differita (coincidente con la data effettiva di ricezione del documento);
- l’indicazione della causa che ha determinato il differimento.

L’utilizzo del protocollo differito deve restare eccezionale e motivato, nel rispetto dei principi di tempestività e correttezza della gestione documentale

4.9 La ricevuta di avvenuta registrazione

La ricevuta di avvenuta registrazione attesta ufficialmente l’avvenuta protocollazione di un documento presso l’Ateneo e consente al mittente di disporre di un riscontro formale con valore giuridico-amministrativo.

La ricevuta, generata dal sistema di protocollo (anche automaticamente, in caso di documenti ricevuti o trasmessi via PEC o posta elettronica), deve riportare almeno:

- Numero di protocollo;
- Data di registrazione;

- L'indicazione dell'AOO che ha acquisito il documento;
- Mittente;
- Oggetto del documento;
- Numero e descrizione degli allegati se presenti;
- L'operatore che ha effettuato la registrazione di protocollo.

4.10 La ricevuta per il documento analogico

Quando un documento analogico è consegnato direttamente dal mittente o da persona da lui delegata e viene richiesto un riscontro, l'ufficio che effettua la protocollazione rilascia, preferibilmente a mezzo posta elettronica, la ricevuta prodotta dal sistema di gestione documentale il documento cartaceo, una volta protocollato, può essere ritirato nei giorni successivi dall'interessato o da un suo delegato.

Nell'Università "L'Orientale", per ogni documento cartaceo protocollato in Titulus il sistema genera un'etichetta di protocollo stampabile, da applicare fisicamente al documento stesso. L'etichetta consente di:

- identificare univocamente il documento;
- collegare il documento fisico alla corrispondente registrazione elettronica;
- garantire coerenza e tracciabilità tra versione cartacea e registrazione digitale.

4.11 La ricevuta per il documento informatico

Per i documenti informatici ricevuti via PEC, la ricevuta di protocollazione è generata e resa disponibile direttamente dal sistema di gestione documentale; essa può essere, ove previsto, automaticamente trasmessa al mittente. Per i documenti informatici pervenuti tramite posta elettronica ordinaria (PEO), la ricevuta di registrazione è prodotta dal sistema in formato PDF o PDF/A e inviata via e-mail al mittente, secondo le impostazioni operative definite dall'Ateneo. In entrambi i casi, la ricevuta contiene i dati essenziali della registrazione, nei limiti di quanto indicato al paragrafo 4.9.

4.12 I documenti esclusi dalla registrazione del protocollo

Sono esclusi dalla registrazione nel protocollo unico i documenti che, in base alla normativa vigente e alle Linee Guida AgID, non producono effetti giuridico-amministrativi diretti verso terzi o sono già oggetto di specifiche registrazioni particolari.

Rientrano fra i documenti esclusi, in particolare:

- bozze, minute, appunti, versioni provvisorie e, in generale, documenti interni non ufficiali, privi di effetti giuridico-amministrativi esterni;
- inviti a convegni, corsi, cerimonie o manifestazioni che non attivano procedimenti né obblighi per l'ente (ivi compresi programmi di eventi o seminari non collegati a procedimenti amministrativi);
- documenti già soggetti a registrazione in sistemi o registri dedicati, quali:
 - documenti contabili e fiscali registrati nei sistemi gestionali (fatture elettroniche, mandati, reversali, cedolini, ecc.);
 - documenti sanitari registrati in sistemi clinici specifici manuale;

In tutti i casi dubbi, la valutazione circa l'assoggettamento o meno alla registrazione di protocollo è effettuata, tenendo conto del contenuto sostanziale del documento e della sua idoneità a incidere su procedimenti amministrativi, in coerenza con il presente Manuale e con le regole vigenti in materia di documentazione amministrativa.

Capitolo 5 - Registri e Repertori informatici

5.1 Registro giornaliero di protocollo

Il registro giornaliero di protocollo è prodotto in maniera automatica dal software di gestione documentale entro il giorno lavorativo seguente, mediante la generazione o il raggruppamento delle informazioni registrate e riporta le registrazioni di protocollo effettuate nella giornata lavorativa precedente, comprendendo una serie di metadati che il sistema di gestione associa al numero di protocollo in fase di registrazione. Gli elementi memorizzati del registro giornaliero sono i seguenti:

- Identificativo univoco e progressivo assegnato al documento;
- Giorno in cui il documento viene protocollato;
- Specifica se è in entrata (ricevuto) o in uscita (spedito);
- Chi invia il documento (persona fisica, ente, azienda, ufficio);
- Chi riceve il documento (interno o esterno all'ente);
- Breve descrizione del contenuto o dello scopo del documento;
- Codice o riferimento alla classificazione archivistica, utile per organizzare i documenti secondo la normativa (es. titoli, categorie, fascicoli);
- Eventuali file o documenti collegati;
- Informazioni aggiuntive utili per la gestione interna (ad esempio stato della pratica, osservazioni particolari);
- Ufficio interno che gestisce o riceve il documento.

Il registro viene trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendo l'immodificabilità del contenuto e la sua rintracciabilità nel tempo, secondo le modalità operative previste dal Manuale di conservazione dell'Ateneo per la formazione dei pacchetti di versamento e la conservazione a lungo termine dei registri di protocollo.

5.2 Registro di emergenza

Come previsto dalla normativa vigente, è necessario che i sistemi di protocollo informatico assicurino continuità operativa anche in caso di malfunzionamenti applicativi o incidenti infrastrutturali. Il Responsabile della gestione documentale attiva il registro di emergenza ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica, dandone immediata comunicazione. La procedura in uso presso l'Ateneo prevede un registro di emergenza, gestito mediante uno strumento informatico dedicato, conforme ai requisiti di sicurezza, tracciabilità e integrità dei dati previsti dalla normativa vigente e dalle Linee Guida AgID. Il registro di emergenza è implementato, in via operativa, mediante un file strutturato (es. formato foglio di calcolo), reso

disponibile su una postazione o ambiente controllato e accessibile esclusivamente al personale autorizzato che con l'installazione su una macchina fisica locale attribuisce i seguenti dati e metadati:

- AOO;
- Anno;
- Numero di protocollo di emergenza;
- Data di protocollo;
- Tipo di protocollo (Arrivo, Partenza, Interno);
- Oggetto;
- Numero allegati;
- Mittente/Destinatario;
- Indirizzo mittente/destinatario.

Sono garantite le seguenti misure:

- **tracciabilità delle operazioni**, attraverso l'identificazione dell'operatore che effettua le registrazioni;
- **integrità e immutabilità dei dati**, mediante sistemi di protezione del file e procedure che impediscano modifiche non autorizzate;
- **versionamento e storicizzazione delle registrazioni**, al fine di garantire la ricostruzione delle operazioni effettuate;
- **sicurezza dell'accesso**, tramite limitazione degli utenti abilitati e adeguate credenziali di autenticazione;
- **conservazione temporanea protetta** del registro fino al ripristino del sistema ordinario.

Al termine del periodo di emergenza l'Ateneo trasmette il file strutturato alla casa software fornitrice del sistema di protocollo informatico, il file con i dati contenuti saranno caricati, tramite procedura di recupero dati, all'interno del sistema di gestione documentale Titulus. Non dovranno essere inviati i file di documento principale e eventuali allegati poiché per ciascun documento protocollato in emergenza, sarà creato un documento in stato di bozza che potrà essere completato dall'operatore inserendo eventuali dati aggiuntivi, provvedendo a caricare i file informatici ed infine protocollando il documento. Tali documenti saranno assegnati al Responsabile della gestione documentale dell'Ateneo e classificati con codice I/7 Archivio. A ciascun documento registrato in emergenza verrà quindi attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvederà a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza tramite i metadati associati al documento di seguito descritti:

- Anno di registro di emergenza;
- Numero protocollo di emergenza;
- Data del protocollo di emergenza;

Le registrazioni di emergenza, una volta riversate nel sistema ordinario, sono oggetto di conservazione digitale a norma con le stesse modalità previste per i registri di protocollo, in conformità al Manuale di conservazione e alle Linee Guida AgID in materia di continuità operativa dei sistemi di protocollo informatico.

5.3 Il Repertorio

I documenti per i quali è richiesta una registrazione particolare, distinta dal protocollo generale, sono annotati in appositi repertori, istituiti in conformità alla normativa vigente e alle disposizioni organizzative dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale". La registrazione a repertorio può costituire, a seconda dei casi, uno strumento alternativo oppure integrativo rispetto alla registrazione di protocollo, ferma restando l'unitarietà del ciclo di

gestione documentale. I documenti registrati a repertorio, per la loro natura formale omogenea (ad esempio contratti, decreti, provvedimenti, atti contabili o altri atti tipizzati), danno luogo a serie archivistiche specifiche, articolate per anno solare. La numerazione di ciascun repertorio si rinnova infatti annualmente: ha decorrenza dal 1° gennaio e termina il 31 dicembre dello stesso anno, per poi riprendere dal numero iniziale nell'anno successivo. Indipendentemente dalla registrazione particolare, ogni documento deve essere comunque inserito nel fascicolo archivistico di competenza, così da garantire la ricostruzione del procedimento o dell'affare cui si riferisce. Nel repertorio è conservato l'originale, oppure una copia conforme o una copia digitale di riferimento, in coerenza con le regole di formazione e conservazione del tipo documentale interessato. La segnatura dei documenti soggetti a registrazione particolare riporta sempre il nome del repertorio, il numero progressivo assegnato e la data di registrazione, così da consentirne l'identificazione univoca e il collegamento con la relativa serie archivistica. In via ordinaria, i documenti registrati nei repertori sono associati anche a un numero di protocollo, al fine di mantenere la coerenza con il sistema di protocollo informatico e assicurare una tracciabilità uniforme nell'intero sistema documentale di Ateneo. La gran parte dei documenti dell'Università sottoposti a registrazione particolare e confluenti nei repertori è formata nativamente in formato digitale e gestita esclusivamente su supporto informatico all'interno del sistema Titulus.

L'elenco completo dei repertori integrati e attivati nel sistema di gestione documentale è riportato nell'Allegato 5 al presente Manuale. Per ciascuna tipologia di repertorio:

- l'insieme delle registrazioni è unico per tutto l'Ateneo;
- ogni UOR provvede a registrare, o ad attivare l'apposito workflow, i documenti di propria competenza nel repertorio di riferimento, potendo consultare solo i documenti per i quali possiede visibilità (ad esempio in qualità di RPA o in copia conoscenza);
- solo l'utente amministratore del sistema di gestione documentale dispone della visibilità completa di tutti i repertori e delle registrazioni in essi contenute.

I repertori e i documenti in essi registrati sono oggetto di conservazione digitale a norma, secondo i tempi di tenuta e le modalità operative stabiliti dal massimario di selezione e scarto e dal Manuale di conservazione dell'Ateneo.

In tal modo, si assicura la tutela nel lungo periodo delle serie documentarie derivanti dalle registrazioni particolari, in coerenza con le Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. Indipendentemente dalla registrazione particolare, ogni documento registrato a repertorio è associato al fascicolo di competenza, così da garantire la ricostruzione del procedimento o dell'affare cui si riferisce. I repertori alimentano serie archivistiche specifiche, collegate al repertorio dei fascicoli e al massimario di selezione e scarto, e costituiscono la base per la predisposizione dei pacchetti di versamento al sistema di conservazione digitale "Conserva", secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione.

5.4 Repertori attivi

L'elenco dei repertori attivi presso l'AOO Amministrazione Centrale dell'Università degli studi di Napoli l'Orientale è descritto nell'allegato 5 del presente Manuale. Le eventuali modifiche all'elenco dei repertori e alle relative modalità di gestione e conservazione sono recepite mediante aggiornamento dell'Allegato 5 e del Manuale di conservazione, garantendo la coerenza tra classificazione, repertoriazione e conservazione a lungo termine.

5.5 Regole di organizzazioni delle serie archivistiche

Le serie archivistiche dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" sono costituite dagli insiemi organici di documenti prodotti o ricevuti dall'Ateneo nello svolgimento continuativo di specifiche funzioni, attività o procedimenti, e rappresentano la struttura portante dell'archivio corrente e di deposito. La loro formazione non

è il risultato di una mera accumulazione di documenti, ma discende da scelte organizzative consapevoli, fondate sul sistema di classificazione adottato e sulle modalità di fascicolazione e repertoriazione definite nel presente Manuale e nel Manuale di conservazione.

L'organizzazione delle serie archivistiche è orientata a:

- garantire la tracciabilità dei procedimenti amministrativi e la ricostruzione dell'azione dell'Ateneo nel tempo;
- assicurare la coerenza fra contenuto dei documenti, fascicoli di appartenenza, titolario di classificazione e massimario di selezione e scarto;
- favorire il passaggio ordinato dall'archivio corrente all'archivio di deposito e, ove previsto, all'archivio storico, in coerenza con il piano di conservazione.

Ciascuna serie è definita dall'insieme dei fascicoli e dei documenti che condividono la medesima funzione o tipologia (ad esempio: contratti, fascicoli del personale, fascicoli studenti, procedimenti concorsuali), ed è riconoscibile attraverso i codici di classificazione e le informazioni presenti nel repertorio dei fascicoli e nei repertori particolari. La corretta costituzione e tenuta delle serie richiede, pertanto, l'applicazione sistematica delle regole di classificazione e fascicolazione, di cui ai paragrafi che seguono, e il costante raccordo con il Manuale di conservazione per la definizione della destinazione finale (conservazione permanente o scarto).

5.5.1 La Classificazione

La classificazione è l'operazione mediante la quale a ciascun documento, fascicolo o aggregazione documentale è attribuito il codice corrispondente alla voce del Titolario che meglio rappresenta la funzione, l'attività o il procedimento cui esso si riferisce.

Essa costituisce il principale strumento di organizzazione logica dell'archivio e condiziona, di conseguenza, la formazione e la leggibilità delle serie archivistiche nel tempo. Nell'Università "L'Orientale" la classificazione:

- è obbligatoria per tutti i documenti prodotti o ricevuti, indipendentemente dal fatto che siano o meno protocollati;
- deve essere effettuata, in sede di registrazione, dall'operatore incaricato, sulla base del contenuto effettivo del documento e non della sola struttura mittente o destinataria;
- può essere successivamente corretta, qualora emerga che il documento è stato ricondotto a una voce del Titolario non coerente con la funzione o il procedimento di riferimento, fermo restando l'obbligo di mantenere traccia delle modifiche nel sistema.

La classificazione si fonda sulla corrispondenza tra il contenuto del documento e le funzioni istituzionali dell'Ateneo, come descritte nel Titolario, e consente di:

- raggruppare in modo coerente i documenti all'interno dei fascicoli relativi a procedimenti, affari o attività;
- ricostruire con continuità logico-cronologica le serie documentarie, anche a distanza di tempo;
- applicare il massimario di selezione e scarto, collegando ciascuna voce del Titolario ai relativi tempi di conservazione.

Il codice di classificazione deve essere riportato nella denominazione di ciascun fascicolo e viene condiviso da tutti i documenti che ne fanno parte salvo i casi in cui un documento sia inserito in copia in un fascicolo diverso, mantenendo in tal caso la classificazione del fascicolo principale di appartenenza. I documenti che, al momento della protocollazione, risultino privi di classificazione o siano stati classificati in modo provvisorio devono essere

prontamente presi in carico dalle Unità Organizzative Responsabili (UOR) competenti, che provvedono alla corretta attribuzione della voce del Titolare e alla contestuale fascicolazione. L'Ufficio Gestione flussi documentali e Archivio digitale svolge funzioni di indirizzo e controllo sulla corretta applicazione delle regole di classificazione e può richiedere alle UOR la rettifica di classificazioni non coerenti.

5.5.2 Titolare (o piano) di classificazione)

Il Titolare di classificazione è lo strumento logico-gerarchico adottato dall'Ateneo per rappresentare in forma strutturata le proprie funzioni e attività e per organizzare la documentazione prodotta o ricevuta nell'esercizio di tali funzioni. Esso costituisce la base di riferimento per l'ordinamento dei documenti e dei fascicoli e assicura uniformità, coerenza e tracciabilità dei flussi documentali all'interno dell'intero sistema di gestione documentale.

Il Titolare dell'Università "L'Orientale":

- è articolato in Titoli, che rappresentano le principali funzioni istituzionali e aree di competenza dell'Ateneo;
- è ulteriormente suddiviso in Classi, che corrispondono a macro-attività, procedimenti o tipologie omogenee di affari riferiti a ciascun Titolo.

Ogni documento, anche quando non soggetto a protocollazione, deve essere ricondotto alla voce del Titolare più pertinente, in coerenza con l'oggetto e la finalità amministrativa dell'atto; la classificazione è, quindi, operazione preliminare e necessaria alla corretta fascicolazione. La segnatura archivistica completa dei fascicoli – composta almeno da anno di istruzione, codice di classificazione e numero progressivo del fascicolo – consente di mantenere il vincolo archivistico tra i documenti e di ricondurli con certezza alla serie di appartenenza. Per facilitare l'attività di classificazione, il Titolare può essere corredato da uno strumento ausiliario (Voci di indice o prontuario), che raccoglie termini alternativi, sinonimi o esempi di casi d'uso, allo scopo di agevolare l'individuazione della voce corretta da parte degli operatori. Titolare e Voci di indice sono integrati nel sistema Titulus e sono resi disponibili a tutti i soggetti autorizzati alla classificazione, che sono tenuti a utilizzarli in modo conforme alle istruzioni fornite dal Responsabile della gestione documentale. Il Titolare è oggetto di aggiornamento quando mutano funzioni, competenze o assetti organizzativi dell'Ateneo (ad esempio a seguito di modifiche normative o regolamentari, di nuove strutture o di soppressione/accorpamento di funzioni). Le proposte di modifica sono formulate dal Responsabile della gestione documentale, approvate con provvedimento del Direttore Generale e recepite nel sistema di gestione documentale e nel Manuale di conservazione, garantendo:

- la storicizzazione delle diverse versioni del Titolare;
- il mantenimento dei legami fra fascicoli, documenti e la struttura classificatoria vigente al momento della loro formazione;
- la coerenza tra Titolare, massimario di selezione e scarto e piano di conservazione.

L'Università ha adottato, come riferimento di base, lo standard nazionale "Titulus", adattandolo alle proprie specificità organizzative. La versione vigente del Titolare di classificazione è riportata nell'Allegato 4 al presente Manuale ed è parte integrante del sistema documentale di Ateneo.

5.5.3 MODIFICA DEL TITOLARIO DI CLASSIFICAZIONE

Il Titolario di classificazione costituisce lo strumento fondamentale per l'organizzazione, la classificazione e la sedimentazione dei documenti prodotti e ricevuti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni. Esso è caratterizzato da una struttura tendenzialmente stabile nel tempo, in quanto rappresenta l'articolazione delle competenze e delle attività istituzionali dell'Amministrazione. Il Titolario può, tuttavia, essere oggetto di modifiche o integrazioni qualora intervengano nuove attribuzioni di funzioni, ovvero in caso di sviluppo, trasformazione o soppressione di funzioni già esercitate dall'Ente, nonché a seguito di interventi normativi o di riorganizzazioni interne che incidano sull'assetto delle competenze. L'aggiornamento del Titolario di classificazione è di competenza del Responsabile della gestione documentale, che assicura la coerenza complessiva della struttura classificatoria e la sua conformità alle funzioni istituzionali dell'Ente. Le modifiche o integrazioni approvate entrano in vigore, di norma, a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo alla loro adozione, al fine di garantire uniformità nella classificazione dei documenti per l'intero anno solare, salvo casi eccezionali debitamente motivati. Il piano di classificazione dell'Ateneo è riportato nell'Allegato 4 al presente Manuale. E può essere aggiornato con provvedimento del Direttore Generale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, senza necessità di revisione dell'intero Manuale di gestione. Le modifiche al Titolario sono recepite anche nel Manuale di conservazione e nel massimario di selezione e scarto, al fine di garantire coerenza tra classificazione, gestione dei fascicoli e conservazione nel lungo periodo.

Capitolo 6 - Il fascicolo, individuazione, gestione e tenuta

Il fascicolo è l'unità archivistica di base nella quale sono raccolti, in modo organico e coerente, i documenti relativi a un medesimo procedimento amministrativo, affare o attività. L'apertura del fascicolo è effettuata dal Responsabile del procedimento amministrativo o da un soggetto da questi incaricato, all'interno del sistema di gestione documentale.

6.1 Il Fascicolo analogico

Il fascicolo analogico è l'unità archivistica composta da documenti su supporto cartaceo, ordinati e conservati in modo da rappresentare in maniera completa e coerente lo svolgimento di un determinato procedimento amministrativo, affare o attività di competenza dell'Università. Rientrano nel fascicolo analogico tutti i documenti originali cartacei prodotti o ricevuti dalla UOR competente che risultano pertinenti al medesimo procedimento (ad esempio: istanze, note interne, verbali, corrispondenza con soggetti esterni, allegati tecnici), ad esclusione delle semplici minute o di materiale meramente di lavoro non avente rilevanza amministrativa.

I documenti sono inseriti nel fascicolo secondo l'ordine di effettiva formazione o ricezione, in modo da consentire la ricostruzione cronologica delle fasi del procedimento. Il fascicolo deve riportare, sulla propria copertina o frontespizio, almeno: codice di classificazione, oggetto sintetico ma significativo, anno di apertura e numero progressivo del fascicolo, nonché l'indicazione della UOR responsabile. Quando un documento analogico è acquisito anche in copia per immagine nel sistema di gestione documentale (Titulus), la copia digitale viene inserita nel corrispondente fascicolo informatico, mentre l'originale cartaceo continua a far parte del fascicolo analogico, che resta nella disponibilità della UOR fino al trasferimento in archivio di deposito o alle operazioni di scarto previste dal piano di conservazione.

6.2 Il Fascicolo informatico

Il fascicolo informatico è l'aggregazione logica, gestita nel sistema Titulus, di tutti i documenti informatici – nonché delle copie per immagine di documenti analogici – che si riferiscono a un medesimo procedimento, affare o attività dell'Ateneo. Esso costituisce la forma ordinaria di fascicolazione per la documentazione amministrativa prodotta o ricevuta dall'Università "L'Orientale".

All'interno del fascicolo informatico confluiscono:

- i documenti nativamente digitali formati dagli uffici
- i documenti informatici ricevuti per via telematica (PEC, e-mail, portali, banche dati)
- le copie per immagine di documenti analogici, quando acquisite nel sistema di gestione documentale;

Il sistema garantisce, per ciascun fascicolo informatico:

- l'integrità dei documenti e dei relativi metadati;
- l'immodificabilità delle registrazioni, fatti salvi gli aggiornamenti tracciati dei soli elementi modificabili;
- la tracciabilità delle operazioni effettuate (apertura, inserimento, modifica dei metadati, chiusura)
- la gestione coordinata del ciclo di vita del fascicolo, fino al versamento al sistema di conservazione digitale "Conserva" secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione.

Nel contesto dell'Ateneo, il fascicolo informatico è lo strumento principale per assicurare la coerenza tra classificazione, repertorio dei fascicoli, massimario di selezione e piano di conservazione, anche nei casi in cui permanga un corrispondente fascicolo analogico (c.d. fascicolo ibrido).

6.2.1 Elementi identificativi del fascicolo informatico

Il fascicolo è identificato univocamente dai seguenti elementi:

- Anno di istruzione
- Numero di repertorio, progressivo annuale attribuito all'interno dell'ultimo grado divisionale (classe)
- Oggetto, costituito da una descrizione chiara, sintetica e significativa del procedimento o dell'affare

A tali elementi si aggiungono:

- Titolo e classe del piano di classificazione
- Unità Organizzativa Responsabile (UOR)
- Eventuale Responsabile del procedimento
- Stato del procedimento (attivo, sospeso, concluso)
- Metadati previsti dalle Linee guida AgID

6.2.2 Tipologie del fascicolo informatico

I fascicoli si dividono in tre tipologie:

1. fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi;
2. fascicoli del personale;
3. fascicoli degli studenti.

6.2.3 Fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi

I fascicoli relativi ad affari o procedimenti amministrativi raccolgono i documenti inerenti ad un singolo procedimento o ad un affare unitario (ad esempio: un concorso, un bando, una procedura di affidamento, un procedimento disciplinare, una convenzione, un progetto di ricerca), delineandone l'intero iter dalla fase di avvio alla conclusione. Ogni documento informatico che, a seguito di registrazione di protocollo o di inserimento come documento non protocollato, risulti riferibile a un determinato procedimento, deve essere associato al fascicolo informatico di competenza, ovvero – nei casi di procedimenti complessi – al relativo sottofascicolo o inserto. L'operazione di fascicolazione è effettuata dal Responsabile del procedimento amministrativo (RPA) o da un operatore formalmente incaricato all'interno della UOR competente. L'ordinamento interno dei documenti nel fascicolo avviene, di regola, secondo la cronologia di registrazione di protocollo; per i documenti non protocollati si fa riferimento alla data del documento o, ove necessario, alla data di acquisizione nel sistema. In presenza di procedimenti articolati in fasi (es. indizione, istruttoria, aggiudicazione, esecuzione), possono essere istituiti sottofascicoli o inserti, mantenendo in ogni caso il vincolo archivistico con il fascicolo principale. Qualora un documento determini l'avvio di un nuovo procedimento autonomo (ad esempio, un'istanza che apre un procedimento distinto rispetto a quello già in corso), il RPA o la UOR assegnataria provvede all'apertura di un nuovo fascicolo informatico, con attribuzione del corretto codice di classificazione e dei congrui metadati identificativi, lasciando il documento anche nel fascicolo di provenienza se necessario per la completezza di quest'ultimo. Il fascicolo è chiuso quando il procedimento o l'affare cui si riferisce risultano conclusi. La data di chiusura coincide, di norma, con la data dell'ultimo documento che incide sul procedimento (ad esempio il provvedimento finale o l'ultimo atto esecutivo). A seguito della chiusura, il fascicolo è consolidato nel sistema di gestione documentale e avviato, secondo il piano di conservazione, verso l'archivio di deposito e la conservazione digitale a norma. Ogni documento informatico, a seguito della registrazione di protocollo e della classificazione, è inserito nel fascicolo informatico di competenza (ed eventualmente nel relativo sottofascicolo o inserto), all'interno del sistema di gestione documentale. L'operazione di fascicolazione è effettuata dal Responsabile del procedimento amministrativo o da un soggetto da questi formalmente incaricato, secondo l'organizzazione interna dell'Ente. I documenti sono ordinati all'interno del fascicolo secondo l'ordine cronologico di registrazione di protocollo. Qualora un documento non sia soggetto a protocollazione, l'ordinamento avviene in base alla data del documento. Qualora un documento determini l'avvio di un autonomo procedimento amministrativo, il Responsabile del procedimento, assegnatario del documento, provvede all'apertura (istruzione) di un nuovo fascicolo informatico, associandolo alla corretta voce del piano di classificazione. Per esigenze organizzative o in presenza di procedimenti complessi, il fascicolo può essere articolato in sottofascicoli, i quali possono a loro volta essere suddivisi in inserti, mantenendo il vincolo archivistico tra le

diverse aggregazioni documentali. Il fascicolo è chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare cui si riferisce. La data di chiusura coincide con la data dell'ultimo documento inserito nel fascicolo.

A seguito della chiusura:

- il fascicolo viene consolidato nel sistema di gestione documentale;
- è mantenuto nell'ordine del repertorio dei fascicoli, con riferimento all'anno di apertura;

è avviato, secondo il piano di conservazione, al processo di conservazione digitale. Gli elementi identificativi del fascicolo sono aggiornati nel repertorio informatico dei fascicoli.

Il Responsabile del procedimento amministrativo assicura la correttezza e l'aggiornamento dei dati relativi:

- all'oggetto,
- alla classificazione,
- allo stato del procedimento,
- alla data di apertura e chiusura.

6.2.4 Fascicoli del personale

Per ogni dipendente è istituito un fascicolo informatico nominativo. Il fascicolo è aperto al momento dell'assunzione o, in caso di ripristino del rapporto di lavoro, riattivato mediante aggiornamento dei relativi metadati. Nel fascicolo sono raccolti in modo organico tutti i documenti relativi al rapporto di lavoro, prodotti o ricevuti dall'Ente nel corso della sua durata. Il fascicolo è chiuso alla cessazione del rapporto di lavoro. I fascicoli del personale costituiscono una specifica serie archivistica e sono organizzati:

- in ordine di matricola, ove prevista;
- in assenza di matricola, in ordine alfabetico per cognome e nome.

La gestione, l'accesso e la conservazione dei fascicoli del personale avvengono nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché secondo quanto previsto dal piano di conservazione dell'Ente.

6.2.5 Fascicoli degli studenti

Il fascicolo viene aperto all'atto dell'immatricolazione. Il fascicolo viene chiuso alla conclusione ovvero alla cessazione (trasferimento, cessazione, decadenza) degli studi. I fascicoli degli studenti costituiscono una serie archivistica, da conservare in ordine di matricola o, se assente in ordine alfabetico per cognome e nome.

6.3 Il Fascicolo ibrido

Il fascicolo ibrido è composto sia da documenti formati su supporto cartaceo (analogico) che da documenti formati su supporto informatico (digitale). L'unitarietà del fascicolo è garantita dal sistema informatico mediante gli elementi identificativi del fascicolo (anno di creazione, titolo/classe, numero del fascicolo) e dal contenuto dei

documenti, di cui alcuni sono originali digitali, mentre altri risultano copie di documenti cartacei ottenute mediante scansione.

Tutti i documenti informatici, nonché le copie per immagine di documenti analogici e gli eventuali allegati, sono aggregati nel fascicolo informatico di riferimento, indipendentemente dal formato o dal supporto originario.

Il fascicolo informatico:

- raccoglie in modo organico e coerente tutti i documenti relativi a un medesimo procedimento o affare di competenza di una Unità Organizzativa Responsabile (UOR);
- garantisce la tracciabilità delle attività svolte;
- assicura la corretta classificazione archivistica;
- mantiene il vincolo archivistico tra i documenti.

Di norma, a ciascun fascicolo corrisponde un solo procedimento o affare, riferito a un'attività in corso o conclusa. Il fascicolo può essere articolato in sotto fascicoli e, se necessario, in ulteriori aggregazioni documentali (inserti), al fine di organizzare correttamente procedimenti complessi o attività articolate.

6.4 Il Repertorio dei fascicoli

Il repertorio dei fascicoli è lo strumento di registrazione e controllo mediante il quale l'Ateneo tiene traccia, in forma strutturata e aggiornata, di tutti i fascicoli aperti all'interno delle varie voci del titolario di classificazione, per ciascun anno di esercizio. Per ogni fascicolo, il repertorio – generato e gestito in via ordinaria dal sistema Titulus – riporta almeno le seguenti informazioni:

- codice di classificazione (titolo/classe) al quale il fascicolo è associato;
- oggetto sintetico dell'affare o del procedimento;
- UOR competente e, ove individuato, nominativo del Responsabile del procedimento amministrativo;
- anno di apertura e numero progressivo del fascicolo;
- data di apertura e data di chiusura;
- informazioni sulla movimentazione del fascicolo (passaggi tra UOR, eventuali trasferimenti, condizioni di giacenza);
- numero dei documenti contenuti o altro indicatore quantitativo reso disponibile dal sistema.

Il repertorio dei fascicoli informatici è unico per ciascuna AOO, con numerazione progressiva annuale sganciata dalle singole UOR; ciò comporta che, all'interno di una stessa classe, le sequenze numeriche possano risultare non continue per ciascuna UOR, pur restando ordinate a livello di AOO. La tenuta del repertorio avviene in forma automatica attraverso il sistema di gestione documentale; le UOR e i RPA sono responsabili della correttezza e dell'aggiornamento dei dati relativi ai fascicoli di propria competenza (oggetto, classificazione, stato, chiusura), mentre l'Ufficio Gestione flussi documentali e Archivio digitale esercita funzioni di indirizzo e controllo sulla completezza e coerenza delle registrazioni. Il repertorio costituisce inoltre il riferimento operativo per le operazioni di trasferimento dei fascicoli all'archivio di deposito, per l'applicazione del massimario di selezione e scarto e per la predisposizione dei versamenti al sistema di conservazione digitale, secondo quanto previsto dal Manuale di conservazione. Il repertorio dei fascicoli funge da punto di raccordo tra titolario di classificazione, fascicolazione, repertori particolari e conservazione digitale: su di esso si basano le operazioni di trasferimento all'archivio di deposito, l'applicazione del massimario di selezione e scarto e la predisposizione dei versamenti al sistema di conservazione. Il corretto aggiornamento dei dati di repertorio da parte delle UOR e dei RPA è condizione indispensabile per garantire la rintracciabilità nel lungo periodo dei procedimenti e la corretta attuazione del piano di conservazione.

6.5 L'Ordinamento e la tenuta dei fascicoli nell'archivio corrente

Nell'archivio corrente, la responsabilità della corretta tenuta e conservazione dei fascicoli – analogici, informatici e ibridi – spetta al Responsabile del procedimento amministrativo (RPA) e, per il suo tramite, alla UOR competente.

Per quanto riguarda i fascicoli informatici:

- l'ordinamento è garantito dal sistema Titulus, sulla base della classificazione, dell'anno di apertura e del numero progressivo del fascicolo;
- ogni inserimento, spostamento o chiusura di fascicolo deve essere effettuato nel rispetto del titolare di classificazione e delle regole di fascicolazione definite nel presente Manuale;
- le operazioni sul fascicolo (apertura, modifica dei metadati, chiusura) sono tracciate dal sistema, assicurando la possibilità di ricostruire la storia archivistica dell'aggregato documentale.

Per i fascicoli analogici, la UOR cura l'ordinamento fisico dei fascicoli nei propri locali, assicurando la corrispondenza tra la collocazione materiale e le informazioni presenti nel repertorio dei fascicoli, nonché l'adozione di misure idonee a garantire la protezione e la reperibilità dei documenti (ad esempio etichettatura dei contenitori, suddivisione per titoli/classi e per anno di apertura).

L'Ufficio Gestione flussi documentali e Archivio digitale effettua verifiche periodiche sulla correttezza della classificazione, sulla completezza delle operazioni di fascicolazione e sulla coerenza tra fascicoli, repertorio e sistema di conservazione, segnalando alle UOR eventuali criticità e fornendo le indicazioni necessarie per il loro adeguamento. Il passaggio dei fascicoli dall'archivio corrente all'archivio di deposito avviene secondo modalità e tempi stabiliti dal piano di conservazione e dal Manuale di conservazione, sulla base di elenchi tratti dal repertorio dei fascicoli e previa verifica dello stato di chiusura dei fascicoli stessi.

6.6 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo o all'esaurimento dell'affare. La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

Capitolo 7 – La Gestione dei flussi documentali

Il termine “Gestione dei flussi documentali” in coerenza con quanto descritto nei Capitoli 3, 4, 5 e 6, ogni documento dell’Università “L’Orientale” segue un unico ciclo di vita che, a partire dalla sua formazione (preferibilmente nativa digitale) o ricezione prosegue con la registrazione di protocollo o, nei casi previsti, con la registrazione particolare su repertorio la classificazione secondo il Titolario, l’inserimento nel fascicolo informatico (o ibrido) di competenza, la gestione nell’archivio corrente e di deposito tramite il repertorio dei fascicoli e si conclude con il versamento al sistema di conservazione digitale “Conserva”, secondo quanto stabilito dal Manuale di conservazione.

I workflow documentali configurati in Titulus sono progettati per riflettere e automatizzare queste fasi, assicurando tracciabilità, integrità e coerenza dell’intero ciclo di vita documentale.

7.1 Workflow documentali principali

L’Università degli Studi di Napoli “L’Orientale” governa i propri processi documentali attraverso specifici workflow documentali, configurati nel sistema Titulus, che disciplinano in modo standardizzato le fasi di formazione, protocollazione, classificazione, fascicolazione, pubblicazione e versamento in conservazione dei documenti relativi ai procedimenti più ricorrenti (ad es. atti degli organi collegiali, concorsi e selezioni, gestione della carriera studenti, contratti e convenzioni, procedure di acquisto e contabilità, pubblicazione all’Albo on line). Tali workflow assicurano uniformità dei comportamenti, tracciabilità delle operazioni e coerenza tra sistema di gestione documentale e Manuale di conservazione. L’elenco e la descrizione sintetica dei workflow attivi e di quelli in fase di definizione sono riportati negli Allegati 6 e 7, che costituiscono parte integrante del presente Manuale e sono aggiornati a cura del Responsabile della gestione documentale. In tutti i workflow documentali, le fasi di presa in carico del documento, protocollazione, classificazione, fascicolazione e versamento in conservazione digitale sono modellate in modo da riflettere il ciclo di vita documentale descritto nei Capitoli 3, 5 e 6, garantendo l’allineamento con il Manuale di conservazione

7.1.1 Regole di assegnazione dei documenti

I documenti registrati nel sistema di gestione documentale sono assegnati al responsabile della UOR competente per materia alla gestione del relativo procedimento/attività/affare, sulla base delle competenze individuate nel modello organizzativo dell’Ateneo. La UOR assegnataria del documento ha l’onere di provvedere alla corretta gestione del documento all’interno del sistema informatico di gestione documentale (es: inserimento del documento nel fascicolo di competenza, eventuali correzioni della classificazione, collegamenti a protocolli precedenti e/o successivi, ecc.). Nel caso in cui sia stata effettuata una errata assegnazione, il responsabile della UOR che ha ricevuto il documento deve tempestivamente provvedere, tramite apposite funzionalità previste nel sistema di gestione documentale, a restituirlo alla UOR che ha assegnato erroneamente il documento o a trasferire il documento alla corretta UOR competente (funzionalità di “cambio RPA”). Una volta reso/riassegnato il documento, questo non sarà più disponibile né consultabile dalla UOR a cui era stato

erroneamente assegnato. Nel caso in cui un documento sia inerente a più procedimenti o sia di interesse/competenza anche di altre UOR, queste sono contestualmente aggiunte in copia conoscenza al momento della registrazione del documento e/o successivamente dal responsabile della UOR competente, previa opportuna valutazione. Tutti i passaggi di competenza anche temporanea del documento, vengono tracciati e memorizzati dal sistema, che li rende visibili in una apposita sezione (storia del documento). Nel caso in cui, in ragione del suo contenuto, un documento debba essere trattato come riservato, esso viene assegnato al responsabile della UOR mediante un'apposita funzione dell'applicativo. Tale funzione limita la visibilità del documento esclusivamente alle persone espressamente indicate al momento dell'assegnazione. Per tutti gli altri utenti appartenenti alla UOR assegnataria, il documento non sarà accessibile. Per agevolare la presa in carico, ogni assegnazione effettuata nel sistema di gestione documentale (RPA, copie conoscenza, operatore, richiesta di sigla o firma digitale) viene inoltre notificata tramite e-mail.

7.2 Flusso del documento informatico in arrivo – Protocollo in arrivo

L'Ufficio Flussi Documentali e Archivio Digitale provvede alla registrazione, in modo oggettivo e senza valutazioni di merito, dei documenti che possiedono valore giuridico o probatorio o che siano comunque idonei ad avviare, modificare o integrare un procedimento amministrativo. La documentazione soggetta a protocollo viene registrata, classificata e successivamente inoltrata alla UOR, al Settore o all'Area competente. Di norma, il responsabile della UOR, del Settore o dell'Area coincide con il Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA). È prevista una gestione decentrata dei documenti in arrivo per singole UOR appositamente individuate (Centri di Ateneo, Dipartimenti). Le informazioni relative alla registrazione vengono rese immediatamente disponibili attraverso due modalità.

- attraverso un messaggio e-mail che il sistema di gestione documentale invia automaticamente alla casella di posta elettronica indicata dal responsabile della UOR;
- attraverso l'accumulo nella vaschetta del menu principale del sistema di gestione documentale.

I documenti amministrativi informatici in arrivo possono pervenire con diverse modalità:

- tramite posta elettronica convenzionale (e-mail);
- tramite posta elettronica certificata (PEC);
- con consegna diretta o trasmesso a mezzo servizio postale o corriere;
- da altri sistemi interoperabili;
- da altre banche dati.

7.2.1 Ricezione di documenti informatici nella casella di posta elettronica istituzionale (PEO)

L'e-mail è considerata un mezzo di trasmissione idoneo e può costituire documento informatico qualora il contenuto del messaggio sia inserito direttamente nel corpo della stessa o negli eventuali allegati, in conformità a quanto previsto nel Capitolo 3. I documenti informatici trasmessi all'indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'Ufficio Flussi Documentali e Archivio Digitale, nonché quelli pervenuti agli indirizzi di posta elettronica di altre Unità Organizzative Responsabili (UOR) che risultino rilevanti ai fini giuridico-probatori o idonei ad avviare, modificare o integrare un procedimento amministrativo, devono essere inoltrati all'indirizzo dedicato: ufficio.flussidocumentali@unior.it. per la protocollazione secondo le regole del presente Manuale.

7.2.2 Ricezione dei documenti informatici tramite la casella di posta elettronica certificata (PEC) istituzionale

La Posta Elettronica Certificata (PEC) costituisce il canale informatico privilegiato per la gestione della corrispondenza ufficiale in entrata e in uscita dell'Università degli studi di Napoli l'Orientale. L'utilizzo della PEC garantisce la certezza della trasmissione e della ricezione dei documenti informatici, nonché l'autenticità e l'integrità del contenuto delle comunicazioni. L'Università degli studi di Napoli l'Orientale ha individuato un indirizzo PEC istituzionale associato all'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO), designato quale domicilio digitale dell'Ateneo ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Oltre all'indirizzo PEC istituzionale dell'AOO, sono istituiti ulteriori indirizzi PEC associati a specifiche Unità Organizzative Responsabili (UOR), quali:

- Dipartimenti;
- Centri di Ateneo;
- Altre strutture dell'Ateneo, secondo le necessità organizzative e funzionali.

Tali indirizzi PEC sono destinati alla gestione della corrispondenza ufficiale inerente le rispettive competenze e attività istituzionali. Gli indirizzi PEC sono consultabili sul sito web dell'Ateneo alla sezione Amministrazione Trasparente <https://archivio.unior.it/ateneo/5171/1/posta-elettronica-certificata.html> e sull'indice IPA. Le caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) sono integrate nel sistema di gestione documentale dell'Ateneo. L'indirizzo PEC associato all'unica Area Organizzativa Omogenea (AOO) è gestito e reso accessibile dall'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) del Responsabile della gestione documentale. Le ulteriori caselle PEC, istituite a favore dei Dipartimenti e dei Centri di Ateneo, sono invece amministrate dalle rispettive UOR a cui risultano assegnate. I messaggi PEC ricevuti dall'Ateneo e presenti nelle relative caselle di posta elettronica certificata vengono periodicamente intercettati e trasferiti nel sistema di gestione documentale. Tale sistema provvede automaticamente all'attribuzione dei metadati gestionali e all'identificazione dei messaggi come bozze in arrivo, assegnandole alla UOR competente in relazione alla casella PEC di riferimento. L'UOR incaricata della gestione della casella PEC associata all'unica AOO di Ateneo procede alla registrazione delle bozze come documenti protocollati in entrata, di norma entro la giornata lavorativa successiva alla ricezione. In tale fase, vengono attribuiti il codice di classificazione previsto dal titolario, normalizzato l'oggetto ove necessario e assegnato il documento all'ufficio competente per la successiva lavorazione della pratica amministrativa. Le Unità Organizzative Responsabili (UOR) preposte alla gestione delle caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) associate ai Dipartimenti o ai Centri di Servizio provvedono alla registrazione delle bozze come documenti protocollati in entrata di propria competenza, di norma entro la giornata lavorativa successiva alla loro ricezione. In tale fase, esse attribuiscono il codice di classificazione secondo il titolario vigente e, se necessario, procedono alla normalizzazione dell'oggetto del messaggio. Qualora la PEC ricevuta non rientri nelle competenze della struttura didattico-scientifica, la relativa "bozza in arrivo" deve essere assegnata all'UOR Responsabile della gestione documentale, che provvederà alla protocollazione e all'individuazione dell'ufficio competente per la successiva lavorazione della pratica amministrativa. Nel caso in cui l'Ateneo riceva, per errore, una comunicazione PEC non di propria competenza, la UOR ricevente provvederà ad annullare la PEC in entrata mediante l'apposita funzionalità applicativa, indicando puntualmente la motivazione dell'annullamento. Contestualmente, sarà cura della stessa UOR informare il mittente della mancata presa in carico della comunicazione per errato destinatario, attraverso la notifica automatica generata dal sistema o, in alternativa, mediante l'invio di una PEC predisposta ad hoc. La trasmissione dei documenti in uscita a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) è effettuata a cura delle singole Unità Organizzative Responsabili (UOR) titolari del procedimento amministrativo di competenza, le quali sono altresì tenute a verificare la corretta trasmissione e la regolare consegna della comunicazione, mediante l'esame delle relative ricevute generate dal sistema di gestione documentale. Le ricevute di accettazione e di consegna, una volta acquisite dal sistema, vengono

automaticamente associate alla registrazione del documento trasmesso. Il sistema provvede, inoltre, alla valorizzazione automatica dei metadati descrittivi dello stato dell'invio (es. "inviato", "accettato", "consegnato", "rifiutato" ecc.). Tali ricevute, in formato .xml e/o .eml, risultano consultabili, verificabili e scaricabili dagli utenti autorizzati. Ai sensi della normativa vigente in materia di posta elettronica certificata, il documento informatico trasmesso o ricevuto tramite PEC si considera spedito dal mittente nel momento in cui viene accettato dal proprio gestore di posta elettronica certificata e si considera consegnato al destinatario nel momento in cui è reso disponibile nella casella di posta elettronica certificata riconducibile all'indirizzo dichiarato dal medesimo destinatario e gestita dal relativo gestore PEC. Il documento informatico trasmesso o ricevuto tramite PEC possiede, a tutti gli effetti di legge, valore legale equivalente a quello della raccomandata con avviso di ricevimento.

7.2.3 Ricezione dei documenti informatici prodotti da banche dati dell'Ateneo o da banche dati di terzi

I documenti informatici generati e/o convalidati da banche dati dell'Ateneo, ovvero provenienti da banche dati di soggetti terzi, e successivamente acquisiti nel sistema di gestione documentale, possono essere trattati secondo le seguenti modalità:

- **Gestione automatica:** il sistema provvede autonomamente alla protocollazione dei documenti, all'attribuzione della relativa classificazione, all'inserimento nel fascicolo di competenza e all'assegnazione alla Unità Organizzativa Responsabile (UOR) e al Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) designati;
- **Gestione come bozza:** i documenti vengono inseriti nel sistema in stato di bozza, in attesa di validazione o completamento da parte degli uffici competenti.

Prima dell'attivazione di una procedura di gestione automatica, il Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con il Responsabile del Procedimento Amministrativo (RPA) e con il Responsabile dei sistemi informativi, è tenuto a definire le modalità operative del flusso e le condizioni per la protocollazione automatica. Tali condizioni devono includere una preventiva valutazione in merito alla possibilità di trattare in modo conforme e adeguato eventuali dati personali particolari, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per esigenze di carattere organizzativo, le Unità Organizzative Responsabili (UOR) sono tenute a informare con congruo anticipo l'Ufficio Flussi Documentali e Archivio Digitale in merito alla presenza di scadenze massive (quali, a titolo esemplificativo, gare, bandi, valutazioni comparative, immatricolazioni alle scuole di specializzazione, dottorati di ricerca, ecc.). Tale comunicazione deve essere trasmessa, di norma, almeno una settimana prima della data prevista per le suddette scadenze, mediante invio di una e-mail all'indirizzo istituzionale dell'Ufficio Flussi documentali e Archivio digitale.

7.2.3.1 Interoperabilità e cooperazione applicativa

Con il termine cooperazione applicativa si intende la capacità di due o più sistemi informativi connessi in rete di avvalersi, ciascuno nella propria logica applicativa, dell'interscambio automatico di informazioni con gli altri sistemi, per le proprie finalità, mentre con interoperabilità si intende la capacità di un sistema informatico di interagire con altri sistemi informatici analoghi sulla base di requisiti minimi condivisi. In particolare, l'interoperabilità attiene alla capacità di due o più sistemi informativi di scambiarsi informazioni e, quindi, di attivare processi elaborativi nelle rispettive applicazioni (es. l'adozione di uno stesso formato di interscambio dei dati e di un protocollo di comunicazione condiviso). La cooperazione applicativa è la capacità di uno o più sistemi informativi di avvalersi, ciascuno nella propria logica applicativa, dell'interscambio automatico di informazioni

con gli altri sistemi, per le proprie finalità applicative. In altre parole, un'applicazione nel corso del suo processo elaborativo può far così uso di un'informazione elaborata da un'altra applicazione (es. un applicativo relativo alla contabilità può richiedere/inviare informazioni al sistema di gestione documentale).

7.2.4 Ricezione dei documenti analogici

La corrispondenza analogica in arrivo comprende tutti i documenti su supporto cartaceo che pervengono all'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" da soggetti pubblici o privati esterni, ovvero da singoli utenti (studenti, personale, fornitori, ecc.), e che, per contenuto, possono assumere rilevanza ai fini dell'attività amministrativa dell'Ateneo. L'acquisizione della corrispondenza analogica è curata dall'Ufficio Flussi documentali e Archivio digitale, che riceve i documenti attraverso le seguenti modalità principali.

- Tramite servizio postale:

Rientrano in questa categoria tutti i plichi e le buste recapitati all'Ateneo da Poste Italiane S.p.A. o da altri operatori postali autorizzati ai sensi della normativa vigente. Tali invii possono comprendere, a titolo esemplificativo, raccomandate, assicurate, posta prioritaria, posta ordinaria e invii analoghi. La corrispondenza è presa in carico dall'Ufficio Flussi documentali e Archivio digitale, che provvede alle successive operazioni di apertura (nei limiti di quanto previsto al paragrafo 7.2.6), controllo formale e instradamento verso le fasi di protocollazione, classificazione e smistamento alle UOR competenti.

- Tramite consegna interna da parte delle UOR:

Può accadere che la corrispondenza cartacea pervenga inizialmente direttamente a una Unità Organizzativa Responsabile (UOR), ad esempio presso segreterie di strutture decentrate, uffici didattici, biblioteche o altri uffici di front office. In tali casi, la UOR che riceve materialmente il documento è tenuta a trasmetterlo senza ritardo all'Ufficio Flussi documentali e Archivio digitale, affinché sia effettuata la registrazione a protocollo, la classificazione e l'assegnazione formale al responsabile del procedimento amministrativo (RPA) competente. Rimane in capo alle UOR l'obbligo di vigilare affinché la documentazione analogica ricevuta direttamente non sia gestita in modo separato o avulso dal sistema documentale di Ateneo, evitando la creazione di "canali paralleli" non tracciati

- Tramite consegna diretta (brevi manu):

La corrispondenza analogica può essere consegnata personalmente all'Ufficio Flussi documentali e Archivio digitale da parte di utenti esterni, studenti, personale dell'Ateneo o loro delegati. In tali ipotesi, l'operatore dell'Ufficio Flussi documentali prende in carico il documento, ne verifica gli elementi essenziali (mittente, destinatario, oggetto, eventuali allegati, presenza di buste sigillate per gare o atti giudiziari) e avvia le operazioni di registrazione secondo le regole del presente Manuale.

In tutti i casi di ricezione, l'Ufficio Flussi documentali e Archivio digitale provvede a:

- verificare, per quanto di competenza, la corretta destinazione interna del documento analogico;
- indirizzare la corrispondenza alle opportune fasi di protocollazione, in coerenza con i criteri di priorità stabiliti al paragrafo 7.2.5 per gli atti più rilevanti (es. atti giudiziari, documenti ministeriali, documenti contabili, ecc.);
- assicurare che l'apertura della corrispondenza e la successiva gestione avvengano nel rispetto delle disposizioni del presente Manuale e della normativa in materia di protezione dei dati personali, secondo quanto disciplinato ai paragrafi 7.2.6 e 7.2.7.

La registrazione a protocollo dei documenti analogici in arrivo è effettuata, di norma, nella stessa giornata di ricezione ovvero entro il termine massimo di 24 ore lavorative successive, in coerenza con quanto previsto per il registro di protocollo e per le regole generali di gestione della corrispondenza in arrivo.

7.2.5 Priorità nella registrazione dei documenti analogici in arrivo

La registrazione a protocollo dei documenti analogici in arrivo segue un criterio di priorità volto a garantire la tempestiva gestione degli atti di maggiore rilevanza amministrativa, giuridica e contabile. È data priorità, in particolare, ai seguenti documenti:

- atti giudiziari notificati;
- documenti provenienti dal Ministero;
- documenti di rilevanza finanziario-contabile (es. Ministero dell'Economia e delle Finanze, Corte dei Conti, ecc.);
- documenti ricevuti direttamente dalla Segreteria del Rettore;
- documenti ricevuti direttamente dalla Segreteria del Direttore Generale;
- documenti ricevuti direttamente dall'Ufficio Legale;
- fatture passive pervenute al di fuori del sistema di interscambio (ad esempio, fatture di fornitori esteri);
- documenti relativi a procedimenti ispettivi;
- documenti concernenti la trasmissione di assegni o altri valori di debito/credito;
- documenti consegnati brevi manu.

In tali casi la protocollazione deve avvenire immediatamente e, qualora espressamente richiesto, deve essere trasmessa tramite posta elettronica la ricevuta di avvenuta registrazione. L'elenco sopra riportato ha carattere indicativo e potrà essere aggiornato o integrato in relazione a specifiche esigenze di urgenza o a sopravvenute priorità operative (ad esempio, scadenze relative a bandi di concorso, gare d'appalto, ecc.). Di norma, l'apertura e la registrazione a protocollo dei documenti in arrivo vengono effettuate nella medesima giornata di ricezione e, comunque, entro il termine massimo di 24 ore lavorative successive in coerenza con quanto previsto per il registro di protocollo. In casi eccezionali, può essere rilasciata una copia del frontespizio del documento, recante il timbro del protocollo, a titolo di attestazione dell'avvenuta registrazione. Per la registrazione dei documenti analogici rimane in uso il timbro meccanico.

7.2.6 Apertura della corrispondenza

Tutta la corrispondenza, da protocollare, indirizzata all'Ateneo deve essere inviata all'Ufficio Flussi documentali e archivio digitale cui compete la registrazione e la gestione dei documenti in arrivo. L'apertura deve avvenire nel rispetto delle disposizioni del presente regolamento e delle normative vigenti in materia di gestione documentale e protezione dei dati personali.

7.2.7 Conservazione ed eliminazione delle buste

Le buste pervenute tramite posta raccomandata, corriere o altro mezzo di trasmissione per il quale risulti necessario evidenziare la modalità di invio e il relativo timbro postale (ad esempio, una fattura passiva proveniente da un fornitore estero recapitata in prossimità della scadenza del pagamento) devono essere spillate al documento cui si riferiscono e trasmesse alla competente U.O.R. Le restanti buste vengono conservate separatamente in plichi giornalieri per un periodo di 30 giorni. Decorso tale termine, esse vengono eliminate senza ulteriori formalità.

7.3 Flusso del documento informatico in partenza – protocollo in partenza

I documenti in uscita sono tutti i documenti prodotti dall'Ente nell'esercizio delle proprie funzioni e indirizzati ad un diverso soggetto pubblico o privato. La protocollazione e trasmissione della corrispondenza in uscita è decentrata presso le singole UOR. Il documento informatico in partenza è formato dal soggetto produttore (ufficio o operatore) mediante strumenti digitali conformi alle regole tecniche. Il documento deve contenere:

- il contenuto redatto in formato aperto e non modificabile (es. PDF/A);
- i metadati minimi (autore, oggetto, data, destinatario, ecc.);
- eventuali allegati informatici pertinenti.

Quando richiesto, il documento è sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata dal responsabile del procedimento o dal dirigente competente. Può essere predisposto un flusso/work-flow all'interno del sistema gestionale per i visti eventualmente richiesti all'interno dell'amministrazione prima della protocollazione del documento firmato digitalmente. Il documento informatico protocollato può essere trasmesso via e-mail e a mezzo PEC.

7.4 Flusso del documento informatico tra UOR – protocollo tra uffici

I documenti interni o “tra uffici” sono costituiti dall'insieme dei documenti scambiati tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) appartenenti alla medesima Area Organizzativa Omogenea (AOO) dell'Università degli Studi di Napoli “L'Orientale”. Essi hanno natura endo-procedimentale, in quanto formati o acquisiti nell'ambito di procedimenti amministrativi interni all'Ateneo. Di regola, i documenti interni sono redatti in formato PDF/A o in altro formato aperto idoneo alla conservazione digitale; l'apposizione della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata è richiesta solo nei casi in cui ciò sia previsto dalla normativa vigente, dai regolamenti interni o dalla specifica tipologia di atto

Sono soggetti a registrazione di protocollo i documenti interni che, alternativamente o congiuntamente:

- documentano fatti inerenti all'attività amministrativa svolta e alla regolarità delle azioni poste in essere;
- rivestono carattere giuridico-probatorio;
- sono idonei a far sorgere, modificare o estinguere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi, anche potenziali.

Nella minuta di ogni documento interno da sottoporre a registrazione di protocollo deve essere sempre indicata in modo chiaro l'Unità Organizzativa Responsabile (UOR) del procedimento amministrativo cui il documento si riferisce, quale struttura competente per l'istruttoria e la gestione complessiva del procedimento. Non devono essere indicati, in luogo della UOR, organi monocratici o cariche istituzionali (ad es. Rettore, Direttore Generale, Direttore di Dipartimento), salvo il caso in cui essi coincidano formalmente con una specifica struttura organizzativa responsabile del procedimento secondo l'assetto organizzativo vigente.

L'individuazione corretta della UOR:

- garantisce la tracciabilità del procedimento amministrativo;
- assicura la corretta attribuzione delle responsabilità in capo ai soggetti competenti;
- mantiene la coerenza con il sistema di gestione informatica dei documenti (Titulus), in particolare con i metadati relativi a RPA, classificazione e fascicolazione.

L'identificazione del mittente interno, ai fini della registrazione e della successiva consultazione, è assicurata dai metadati di sistema associati al documento (utente autore, UOR di appartenenza, data e ora di creazione o invio), senza necessità di ulteriori indicazioni nel testo, salvo esigenze organizzative specifiche.

Non sono soggetti a registrazione di protocollo i documenti interni che:

- consistono in comunicazioni meramente informali tra uffici, anche se corredate da allegati, finalizzate esclusivamente allo scambio di informazioni o dati istruttori prodromici alla formazione di un provvedimento amministrativo;
- hanno natura di atti preparatori, quali bozze di documenti, proposte non ufficiali, schemi, versioni di lavoro o altri elaborati trasmessi tramite posta elettronica interna o funzionalità di collaborazione del sistema documentale.

Tali comunicazioni, quando ritenuto opportuno ai fini della completezza della trattazione, possono comunque essere acquisite come "documenti non protocollati" nel fascicolo informatico di riferimento, nel rispetto delle regole di cui al paragrafo 7.5.

In ogni caso, i documenti interni – sia protocollati sia non protocollati – devono essere gestiti nel rispetto delle disposizioni del presente Manuale, del Manuale di conservazione e della normativa vigente in materia di documentazione amministrativa, trasparenza e conservazione digitale, assicurando in particolare:

- coerenza tra contenuto, classificazione archivistica e fascicolazione;
- -tracciabilità delle operazioni di assegnazione, presa in carico e lavorazione all'interno delle UOR;
- tutela della riservatezza e dei dati personali secondo i profili di visibilità e le ACL configurate nel sistema.

7.5 Flusso del documento informatico non protocollato – documento non protocollato

Il sistema di gestione documentale dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale" consente l'acquisizione, la registrazione e la conservazione di documenti informatici non soggetti a protocollazione, ossia privi di numero identificativo univoco di protocollo. Tali documenti sono comunque gestiti all'interno di Titulus, ma non sono iscritti nel registro di protocollo unico dell'Ateneo

Rientrano tra i documenti non protocollati, in via residuale, gli atti, le comunicazioni e i materiali che:

- non rientrano tra le tipologie per le quali la normativa o il presente Manuale impongono la registrazione di protocollo;
- pur non avendo autonoma rilevanza giuridico-probatoria verso l'esterno, risultano utili o opportuni ai fini della completezza della trattazione di un procedimento o di un affare (ad esempio scambi istruttori, note interne, documentazione di supporto, materiali tecnici).

7.6 Annullamento di una registrazione

È consentito l'annullamento di una registrazione di protocollo esclusivamente per motivate e verificate ragioni. L'operazione di annullamento può essere effettuata solo dal Responsabile della gestione documentale o da persone da lui espressamente delegate. L'annullamento di una o più informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immutabile comporta l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo. L'annullamento può essere disposto in caso di errore

materiale di inserimento delle informazioni registrate in forma immutabile in conformità a quanto previsto dall'articolo 54 del Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa (TUDA). La registrazione di protocollo annullata rimane visibile nel sistema di gestione documentale e all'interno della sequenza numerica dei protocolli, con la dicitura ben evidenziata "Annullato". Nel sistema, oltre agli elementi già previsti, sono sempre riportati la data, il cognome e il nome dell'operatore che ha effettuato l'annullamento garantendo la completa tracciabilità dell'operazione. Il documento analogico annullato riporta gli estremi dell'annullamento e viene conservato dalla UOR (Unità Organizzativa Responsabile) competente. In Titulus, i documenti annullati devono essere inseriti nei rispettivi fascicoli o, se non riferiti a procedimenti specifici, in un fascicolo annuale. Se il documento (analogico o informatico) annullato appartiene a una tipologia documentale soggetta a registrazione particolare (ad es. contratti), e quindi a conservazione permanente, esso deve essere mantenuto nel relativo repertorio con la dicitura "Annullato". Non è ammesso l'uso dell'annullamento per "correggere" il contenuto del documento o per rimuovere registrazioni ritenute non più utili: in tali casi, l'eventuale errore di merito è gestito mediante autonomi atti di rettifica o sostituzione, che restano comunque collegati alla registrazione originaria. Ogni richiesta di annullamento pervenuta dalle UOR è valutata dal Responsabile della gestione documentale, che verifica la sussistenza dei presupposti e conserva evidenza della motivazione a supporto dell'operazione.

7.7 Co-responsabilità di un documento

La co-responsabilità di un documento si configura come la partecipazione congiunta di più Unità Organizzative Responsabili (UOR) al medesimo procedimento amministrativo. Essa può assumere le seguenti forme:

- Corresponsabilità di servizi interna, quando coinvolge più UOR appartenenti alla stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO);
- Corresponsabilità di servizi esterna di primo livello, quando coinvolge più AOO appartenenti al medesimo ente;
- Corresponsabilità di servizi esterna di secondo livello, quando coinvolge AOO appartenenti ad enti diversi.

Nel sistema di gestione documentale la co-responsabilità è rappresentata attraverso l'indicazione di una UOR prevalente e di una o più UOR in corresponsabilità o in copia conoscenza, evitando la duplicazione delle registrazioni di protocollo e garantendo, al contempo, la piena visibilità del documento a tutti i soggetti coinvolti nel procedimento.

7.7.1 Corresponsabilità di servizi interna

Nella corresponsabilità di servizi interna, la responsabilità amministrativa è condivisa tra più UOR e, conseguentemente, tra i rispettivi Responsabili del Procedimento Amministrativo (RPA). Tuttavia, la responsabilità della tenuta e conservazione dei documenti originali, nonché del fascicolo (per i documenti in formato analogico), compete esclusivamente alla UOR avente competenza prevalente sul procedimento amministrativo. Tale UOR è individuata come la prima UOR inserita nella registrazione di protocollo e identificata dal Servizio archivio di Ateneo e flussi documentali.

La UOR individuata come prevalente è pertanto tenuta a:

- procedere all'apertura del fascicolo relativo al procedimento amministrativo;
- garantire la corretta gestione e archiviazione dei documenti originali
- rendere il fascicolo accessibile e disponibile alle altre UOR coinvolte nella corresponsabilità.

Le altre UOR in corresponsabilità curano l'aggiornamento dei propri sotto-procedimenti o attività di competenza, utilizzando, ove necessario, copie gestionali dei documenti, comunque collegate alla registrazione principale. In caso di contrasto sulla individuazione della UOR prevalente, la decisione è rimessa al Direttore Generale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, assicurando un criterio uniforme e stabile per casi analoghi.

7.7.2 Corresponsabilità di servizi esterna

Le forme di corresponsabilità di servizi esterna di primo e di secondo livello — rispettivamente tra più AOO dello stesso ente e tra AOO di enti diversi — **non trovano applicazione** nell'ambito dell'attuale sistema di gestione documentale. Eventuali ipotesi di cooperazione con altre AOO o con enti esterni sono gestite, allo stato, mediante ordinari strumenti di scambio documentale (PEC, interoperabilità applicativa, convenzioni), fermo restando che ciascuna amministrazione resta responsabile della tenuta e conservazione dei propri documenti e fascicoli. Qualora in futuro l'Ateneo attivi formalmente modelli di corresponsabilità esterna (es. procedimenti con fascicoli condivisi su piattaforme inter-amministrative), le relative modalità operative saranno disciplinate con specifico aggiornamento del presente Manuale.

7.8 Casi di rigetto di un documento

Per rigetto si intende la segnalazione, che può avvenire tramite mail, di una UOR all'Ufficio flussi documentali e Archivio Digitale della erronea assegnazione di competenza su un determinato documento ricevuto in smistamento. Pertanto, il rigetto avviene solo per i documenti in arrivo. Il documento informatico ritorna così in carico all'ufficio flussi documentali che potrà immediatamente inoltrarlo alla UOR competente. Il rigetto ha dunque la sola funzione di richiedere una riassegnazione corretta del documento, fermo restando che la UOR che lo rigetta resta responsabile della sua presa in carico fino al completamento dell'operazione di riassegnazione nel sistema. In caso di conflitto di competenze tra UOR, è il Dirigente / Direttore generale, su proposta del Responsabile della gestione documentale, che determina lo smistamento definitivo. La decisione assunta è comunicata alle UOR interessate e costituisce criterio di riferimento per la gestione di casi analoghi successivi, al fine di ridurre il ricorso al rigetto per motivi ripetitivi. Nessun documento, analogico e/o informatico, deve rimanere in carico al servizio archivio di ateneo e flussi documentali, soprattutto se pervenuto con PEC. Per i documenti analogici erroneamente assegnati, la UOR che richiede il rigetto provvede alla tempestiva restituzione fisica del documento all'Ufficio Flussi documentali o alla UOR individuata come competente, assicurando comunque la tracciabilità dei passaggi mediante le funzionalità del sistema di gestione documentale.

7.9 Protocollo particolare e riservatezza dei documenti

È istituito un "protocollo particolare" per la registrazione, la gestione e la conservazione dei documenti che richiedono specifiche misure di riservatezza e di accesso selettivo, in coerenza con la normativa in materia di trasparenza, protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni.

Rientrano tra i documenti da trattare mediante protocollo particolare, in via esemplificativa:

- i documenti di carattere politico, strategico o di indirizzo del Rettore o del Direttore Generale, la cui diffusione non controllata possa compromettere il conseguimento degli obiettivi istituzionali;
- i documenti la cui contestuale pubblicità possa arrecare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'azione amministrativa;
- i documenti contenenti dati personali particolari o dati giudiziari ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;

- i documenti inerenti a vicende personali o fatti privati, la cui conoscibilità diffusa possa ledere la dignità o la riservatezza degli interessati.

L'accesso al protocollo particolare è consentito esclusivamente al personale espressamente autorizzato dal Direttore Generale o da un suo delegato, nel rispetto dei principi di necessità, proporzionalità e minimizzazione dei dati. Le modalità operative di gestione, conservazione e accesso sono definite in apposite istruzioni interne, coerenti con il Piano di sicurezza informatica e con la documentazione di Ateneo in materia di protezione dei dati personali.

7.9.1 Protocollo particolare – procedure operative

Le tipologie documentali da registrare nel protocollo particolare sono individuate dal Responsabile della gestione documentale, in collaborazione con gli organi monocratici interessati (Rettore, Direttore Generale, altri organi di vertice). L'elenco delle tipologie ammesse al protocollo particolare è approvato con apposito atto formale ed è oggetto di aggiornamento periodico, in relazione all'evoluzione del quadro normativo e organizzativo.

Ogni documento soggetto a protocollo particolare è registrato nel sistema di gestione informatica dei documenti con:

- un numero di protocollo progressivo, univoco all'interno del registro;
- un numero di repertorio specifico, che ne consente la classificazione e l'individuazione nell'ambito del protocollo particolare e dell'Archivio particolare.

La registrazione avviene applicando le stesse regole di tracciabilità, integrità e immutabilità previste per il protocollo unico, con l'ulteriore vincolo che i livelli di visibilità sono impostati in modo da limitare l'accesso ai soli soggetti autorizzati (gruppi o singoli utenti) tramite le ACL del sistema. L'eventuale utilizzo del protocollo particolare in luogo del protocollo unico non può essere disposto per ragioni meramente organizzative, ma solo quando lo richiedano effettive esigenze di riservatezza o tutela dei diritti degli interessati, opportunamente motivate.

7.9.2 L'Archivio particolare

L'insieme dei documenti registrati mediante protocollo particolare costituisce l'"Archivio particolare", integrato nel sistema di gestione documentale d'Ateneo e corredato da un repertorio interno correlato al protocollo unico, così da garantire rintracciabilità e coerenza delle registrazioni. La Segreteria di Direzione cura la tenuta, la custodia e l'aggiornamento dell'Archivio particolare, nel rispetto delle misure di sicurezza fisiche e logiche stabilite dall'Ateneo.

Per la gestione dei supporti si osservano le seguenti regole:

- per i documenti analogici registrati con protocollo particolare è prodotta e conservata, ove necessario, una copia conforme fotostatica a fini informativi e di tutela archivistica;
- per i documenti informatici non è prevista la stampa di cortesia o la produzione sistematica di copie cartacee, in conformità alle norme sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici (DPCM 3 dicembre 2013 e s.m.i.).

Ai sensi del GDPR e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., la gestione dell'Archivio particolare deve garantire il massimo livello di riservatezza per i dati personali, in particolare per i dati particolari e giudiziari ivi contenuti. I documenti analogici registrati con protocollo particolare sono trasmessi al Responsabile del procedimento amministrativo (RPA) in busta chiusa, sigillata e controfirmata sui lembi; l'accesso ai documenti e alle relative registrazioni è consentito unicamente al personale autorizzato, mediante le credenziali di autenticazione previste dal sistema documentale di Ateneo.

7.10 Albo on line

La Legge 241/1990 in materia di procedimento amministrativo, stabilisce il diritto dei cittadini di prendere visione e di estrarre copia dei documenti (considerati rilevanti per il pubblico), nonché l'art. 32 della Legge 69/2009 ha imposto agli enti pubblici di pubblicare sui propri siti istituzionali gli atti e i provvedimenti amministrativi, nel rispetto dei principi di eguaglianza e di non discriminazione, applicando i requisiti tecnici di accessibilità, di cui all'art. 11 della legge 4/2004, allo scopo di garantire il rispetto degli obblighi di pubblicità legale; quindi ogni Amministrazione che pubblica ha l'obbligo di istituire un albo online, raggiungibile dalla home page del suo sito web.

7.10.1 Modalità e termini di presentazione

La pubblicazione all'Albo on line coincide con la registrazione a repertorio e deve essere effettuata entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricevimento del documento. Il computo dei giorni di pubblicazione decorre dal giorno successivo alla data di effettiva pubblicazione all'Albo on line. Qualora l'ultimo giorno del periodo di pubblicazione coincida con un giorno festivo, la scadenza è prorogata al primo giorno lavorativo utile. Al fine di garantire un'adeguata conoscenza degli atti da parte di terzi, la durata minima della pubblicazione è fissata in quindici (15) giorni consecutivi. Con motivata richiesta del responsabile del procedimento, ovvero in presenza di specifiche disposizioni interne, possono essere disposte pubblicazioni di durata diversa. La pubblicazione avviene tramite uno specifico flusso gestito direttamente da Titulus V, sotto la supervisione e l'autorizzazione alla pubblicazione del Responsabile della Pubblicazione, che nel nostro Ateneo coincide con il Responsabile della gestione documentale e Responsabile della conservazione. Per qualunque approfondimento, si rinvia al Regolamento per la pubblicazione di documenti all'Albo online dell'Università degli Studi di Napoli l'Orientale, emanato con DR n.799 del 16/07/2024 (affisso all'Albo prot. n.50677 Rep. n.435 del 16/07/2024). La referta di pubblicazione è generata e protocollata automaticamente dal sistema. È possibile richiedere, con adeguata e motivata istanza, l'annullamento di una pubblicazione all'Albo. In caso di errore nella registrazione, il documento errato deve essere annullato e sostituito con quello corretto, procedendo a una nuova pubblicazione e facendo decorrere nuovamente il computo dei giorni di pubblicazione. Qualora si renda necessario annullare la registrazione all'Albo di un documento in formato cartaceo, l'annullamento verrà effettuato apponendo la dicitura "Annullato" in modo da garantire la leggibilità delle informazioni originariamente registrate. Dovranno inoltre essere indicati la data di annullamento, il nome o il codice dell'operatore che ha eseguito l'operazione e gli estremi della richiesta di annullamento. Le pubblicazioni all'Albo on line sono effettuate nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali e di trasparenza, tenendo conto dei limiti e delle cautele previsti per l'accesso civico generalizzato, anche in relazione ai dati sensibili, ai dati giudiziari e alle altre categorie di dati tutelati

Capitolo 8. Il Sistema Informatico

Il sistema informatico è costituito dall'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzate dall'Amministrazione per la gestione dei documenti, ai sensi dell'articolo 1, lettera r) del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Assicura l'integrità, la disponibilità, la sicurezza e la corretta conservazione delle informazioni e dei documenti amministrativi, in conformità alle disposizioni normative vigenti

in materia di gestione documentale, trasparenza e protezione dei dati personali. La gestione dei flussi documentali comprende l'insieme delle attività e delle funzionalità finalizzate al trattamento, alla classificazione, alla registrazione, alla conservazione e all'organizzazione della documentazione prodotta o acquisita dall'Amministrazione. Rientrano nella gestione dei flussi documentali i documenti in arrivo, in partenza e quelli interni, indipendentemente dal loro formato (analogico o digitale). Le procedure di gestione dei flussi documentali devono garantire la tracciabilità delle operazioni, la corretta identificazione dei soggetti responsabili e la tutela dell'integrità e dell'autenticità dei documenti. Ogni Area Organizzativa Omogenea (AOO) individua e adotta le misure di sicurezza tecniche, organizzative e procedurali necessarie a garantire la protezione dei dati e dei documenti trattati, in conformità alle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento al Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.) e al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). Le misure di sicurezza devono essere periodicamente verificate e aggiornate, al fine di assicurare un livello di protezione adeguato al rischio e alla natura dei dati trattati. Tali misure sono definite e attuate in coerenza con il Manuale di conservazione e con la documentazione in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali adottata dall'Ateneo, anche tenendo conto dei principi di privacy by design e privacy by default.

8.1 Il modello organizzativo

L'Ateneo, nell'ambito delle proprie attività di gestione documentale, si avvale dell'applicativo Titulus, acquisito dal Consorzio CINECA secondo il modello in house providing e fornito in modalità Software as a Service (SaaS). Le funzionalità del sistema sono rese disponibili attraverso un portale web, il cui accesso è subordinato a un processo di autenticazione informatica gestito mediante il sistema di autenticazione centralizzato dell'Ateneo. La conduzione operativa del sistema è affidata direttamente al Consorzio CINECA, che, in virtù di apposita convenzione, cura:

- l'installazione, la manutenzione e la gestione dell'infrastruttura applicativa e dei relativi componenti fisici e logici;
- l'esecuzione delle attività di aggiornamento, monitoraggio e verifica della correttezza delle funzionalità applicative;
- il controllo dell'integrità delle basi di dati, nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza informatica, protezione dei dati personali e continuità operativa.

Ai fini del presente regolamento, il termine "conservazione" è utilizzato in luogo di "registrazione" dei dati, intendendosi con esso l'insieme delle operazioni di memorizzazione esaltaggio dei dati su dispositivi on-line, near-line o su supporti destinati alla conservazione off-line. La conservazione a lungo termine dei documenti informatici e dei relativi metadati è disciplinata in dettaglio nel Manuale di conservazione e realizzata tramite la piattaforma "Conserva" di CINECA, con cui Titulus è integrato.

8.2 Sicurezza fisica dei Data Center

Il sistema di gestione documentale Titulus è ospitato presso i Data Center del Consorzio CINECA, che eroga il servizio in modalità Software as a Service (SaaS) e ne assicura la conduzione operativa e l'infrastruttura tecnologica di base. La responsabilità della sicurezza fisica e logica dell'infrastruttura informatica è integralmente in capo a CINECA, che la gestisce nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.), delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e della normativa in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati personali. I Data Center di CINECA sono progettati e gestiti secondo standard internazionali di settore per i data center "mission-critical", con particolare riferimento alla sicurezza fisica, alla continuità operativa e alla resilienza dell'infrastruttura. In tale ambito, CINECA garantisce, in via esemplificativa e non esaustiva:

- la protezione dei locali che ospitano le sale dati (controllo degli accessi fisici, sistemi di identificazione del personale autorizzato, registrazione degli accessi e videosorveglianza dei punti sensibili);
- la presenza di sistemi di alimentazione elettrica ridondanti e di gruppi di continuità, atti a prevenire interruzioni improvvise dei servizi;
- la dotazione di impianti di raffreddamento e di controllo ambientale idonei a mantenere condizioni stabili di temperatura e umidità, conformi ai requisiti dei sistemi ospitati;
- l'adozione di sistemi antincendio e di rilevazione precoce dei fumi, nonché di misure di compartimentazione dei locali, al fine di limitare il rischio e l'impatto di eventi incidentali.

L'infrastruttura è realizzata con componenti ridondanti e percorsi di distribuzione multipli e indipendenti, in modo da consentire interventi di manutenzione senza interruzione dei servizi erogati e garantire un elevato livello di disponibilità del sistema Titulus. Le misure di sicurezza fisica sono integrate con le misure di sicurezza logica, di monitoraggio e di continuità operativa, documentate nei piani interni di CINECA e rese coerenti con il Manuale di conservazione dell'Ateneo e con la documentazione di sicurezza ICT e privacy adottata dall'Università.

Tale assetto infrastrutturale è finalizzato ad assicurare, per i dati e i documenti trattati tramite Titulus:

- la disponibilità, mediante sistemi di alta affidabilità e piani di continuità operativa e disaster recovery predisposti dal fornitore;
- l'integrità, grazie a controlli sull'integrità delle basi di dati e a procedure di backup e ripristino periodiche;
- la riservatezza, tramite la combinazione di misure fisiche (controllo degli accessi ai Data Center) e logiche (profilazione, ACL, tracciamento degli accessi) in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

L'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale", in qualità di titolare del trattamento, vigila sul rispetto, da parte di CINECA, delle misure tecniche e organizzative pattuite, anche attraverso il Responsabile dei sistemi informativi e il Responsabile della protezione dei dati (RPD), in coerenza con quanto previsto nel presente Manuale e nel Manuale di conservazione

8.3 Autenticazione, accesso e tracciamento nel sistema di gestione documentale

Il sistema di gestione documentale dell'Ateneo adotta politiche di autenticazione, controllo degli accessi e tracciamento degli eventi finalizzate a garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità delle informazioni trattate. In particolare, tali politiche assicurano:

- la **protezione delle informazioni** relative a ciascun utente nei confronti degli altri, nel rispetto dei principi di riservatezza e minimizzazione dei dati personali;
- la **garanzia di accesso** ai documenti, alle informazioni e ai dati esclusivamente agli utenti espressamente abilitati, secondo i ruoli e le funzioni assegnate;
- il **controllo differenziato degli accessi** alle risorse del sistema per ciascun utente o gruppo di utenti, in conformità con il principio del privilegio minimo;
- la **registrazione e conservazione delle attività** svolte da ciascun utente, comprese quelle rilevanti ai fini della sicurezza, in modo da garantirne l'identificazione, l'immodificabilità dei contenuti e la completa tracciabilità delle operazioni effettuate.

Le registrazioni e i log di sistema sono conservati secondo le tempistiche e le modalità stabilite dalle politiche di sicurezza informatica e dal manuale di protocollo informatico e di gestione documentale dell'Ateneo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. La definizione e l'aggiornamento di tali politiche

avvengono in raccordo con il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) e con il Responsabile dei sistemi informativi, in coerenza con quanto previsto al Capitolo 2 e nel Manuale di conservazione.

8.4 Accesso al sistema di gestione documentale e profili di abilitazione

L'accesso al sistema di gestione documentale è subordinato a procedura di autenticazione. L'autenticazione avviene mediante credenziali digitali costituite da username e password personali, nell'ambito di un'infrastruttura di autenticazione centralizzata (Identity Provider – IDP). Ogni utente è tenuto a preservare con cura la riservatezza delle proprie credenziali di accesso, conformemente alle raccomandazioni fornite dal Servizio sistemi integrati dell'Ateneo. È fatto divieto di cessione, condivisione o uso improprio delle credenziali di accesso. L'abilitazione degli utenti al sistema di gestione documentale è a cura dell'Ufficio flussi documentali e archivio digitale, che opera attraverso l'apposita Access Control List (ACL). L'abilitazione avviene mediante l'associazione dell'utente:

- alla Unità Organizzativa Responsabile (UOR) di appartenenza, in base all'inquadramento contrattuale e all'unità di assegnazione;
- all'eventuale ruolo di responsabilità, corrispondente alla posizione organizzativa ricoperta;
- a uno specifico profilo di accesso, che definisce le azioni consentite sui documenti e sull'archivio digitale.

I profili di accesso sono definiti dal Responsabile della gestione documentale e prevedono diversi livelli di autorizzazione in relazione:

- alle operazioni di inserimento, modifica e visualizzazione dei documenti;
- alla visibilità dei documenti, compresi quelli classificati come riservati.

I profili possono essere di tipo standard o avanzato, in funzione della UOR di appartenenza, delle mansioni e della posizione organizzativa dell'utente. In presenza di motivate esigenze organizzative, il Responsabile della UOR può richiedere specifiche profilazioni personalizzate per singoli utenti, previo accordo con il Responsabile della gestione documentale. La gestione complessiva degli accessi, la profilazione delle utenze, nonché l'aggiornamento e la disattivazione delle stesse, sono di competenza dell'Ufficio Flussi documentali e Archivio digitale sotto la supervisione del Responsabile della gestione documentale. La disattivazione delle utenze avviene in caso di cessazione del rapporto di lavoro, trasferimento ad altra UOR o modifica delle funzioni che comporti variazioni dei diritti di accesso. Gli utenti abilitati al sistema di gestione documentale sono responsabili del corretto utilizzo dello stesso e dell'integrità delle informazioni trattate. Gli utenti sono tenuti al rispetto del segreto d'ufficio, delle norme sulla protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. nonché delle disposizioni previste dal Codice di comportamento dei dipendenti dell'Ateneo. Qualsiasi uso improprio delle credenziali o dei dati contenuti nel sistema costituisce violazione disciplinare e può dar luogo a responsabilità civili o penali. Tutte le attività compiute dagli utenti nel sistema sono oggetto di registrazione e tracciamento. I log di sistema garantiscono la possibilità di identificare l'autore delle operazioni, assicurando l'integrità e l'immodificabilità dei dati registrati. Le informazioni di tracciamento sono gestite secondo le normative vigenti in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali.

8.5 Accesso ai dati e documenti digitali

L'accesso ai dati e ai documenti informatici contenuti nel sistema di gestione documentale è regolato in base al profilo utente associato e alla struttura organizzativa di appartenenza (UOR). Ciascun utente può pertanto visualizzare esclusivamente i documenti e le informazioni attribuiti all'ufficio di appartenenza o a quelli per i quali gli siano stati formalmente conferiti specifici diritti di visibilità nel rispetto dei principi di necessità e minimizzazione dei dati personali. Gli amministratori di sistema operano nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza informatica, protezione dei dati personali e trasparenza amministrativa. Il sistema garantisce il tracciamento puntuale e automatico di tutte le operazioni effettuate dagli utenti, assicurando la completa rintracciabilità delle azioni svolte. I dati e i documenti inseriti nel sistema di gestione documentale assumono carattere di immutabilità a seguito del salvataggio. Eventuali modifiche o rettifiche, qualora consentite dal profilo utente, sono registrate e tracciate in modo da assicurare la piena trasparenza e l'integrità del processo documentale. Le azioni che possono essere associate ai singoli profili utente comprendono, nei limiti delle autorizzazioni concesse e della struttura di appartenenza, le seguenti operazioni:

- visualizzazione e consultazione dei documenti;
- inserimento e modifica dei dati ai fini della registrazione, limitatamente agli elementi non obbligatori e modificabili dall'utente non amministratore di sistema;
- creazione e rimozione di fascicoli, nonché inserimento dei documenti nei fascicoli stessi;
- attivazione dei workflow di firma;
- ricerca di informazioni registrate ai fini della visualizzazione o della consultazione;
- assegnazione dei documenti;
- download dei file associati alle registrazioni;
- stampa dei metadati correlati alle registrazioni.

Tutte le operazioni sopra elencate devono intendersi limitate ai documenti e ai fascicoli assegnati alla struttura organizzativa di appartenenza dell'utente, o per i quali sia stata concessa visibilità specifica (ad esempio, repertori dedicati o documenti riservati). Gli utenti ai quali è attribuito il profilo di amministratore di sistema dispongono, oltre alle funzionalità sopra elencate, anche delle seguenti prerogative:

- annullamento delle registrazioni;
- annullamento dei workflow attivati.

L'accesso ai dati e ai documenti informatici contenuti nel sistema di gestione documentale è regolato in base al profilo utente associato e alla struttura organizzativa di appartenenza (UOR). Ciascun utente può pertanto visualizzare esclusivamente i documenti e le informazioni attribuiti all'ufficio di appartenenza o a quelli per i quali gli siano stati formalmente conferiti specifici diritti di visibilità, nel rispetto dei principi di necessità e minimizzazione dei dati personali. Gli amministratori di sistema operano nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza informatica, protezione dei dati personali e trasparenza amministrativa. L'accesso al sistema di gestione documentale da parte di utenti esterni è inibito. Eventuali estrazioni di dati o documenti ai fini delle procedure di accesso alla documentazione amministrativa (accesso documentale ai sensi della Legge n. 241/1990, accesso civico semplice e accesso civico generalizzato), sono effettuate esclusivamente dagli utenti abilitati e nei limiti delle competenze loro attribuite, in coerenza con la disciplina di Ateneo in materia di trasparenza e accesso agli atti.

Capitolo 9. Casistica e comportamenti

9.1.Finalità e ambito

“Il presente Capitolo definisce i principi generali per la gestione dei casi particolari di documentazione amministrativa. Le istruzioni procedurali di dettaglio sono riportate nell’Allegato 12 – “Casistica operativa”, che costituisce parte integrante e aggiornabile del Manuale.

9.2 Principi comuni per le casistiche particolari

Per tutte le casistiche disciplinate nel presente Capitolo valgono i seguenti principi:

- unicità della registrazione di protocollo;
- tracciabilità e integrità dei documenti e delle annotazioni;
- coerenza con classificazione, fascicolazione e piano di conservazione;

rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle specifiche previsioni sul protocollo particolare, ove applicabili. Le modalità operative relative alla gestione delle buste di gara, delle offerte telematiche e delle istanze di concorso sono descritte nell’Allegato 12 – Casistica operativa, sezioni A.1–A.3.

I documenti inerenti alle gare svolte mediante portale telematico o pervenuti in modalità elettronica possono essere soggetti a registrazione di protocollo e comunque sono inseriti nel sistema di gestione documentale. Qualora il portale non abbia possibilità di riversare i file della documentazione di gara o procedura negoziata nel sistema di gestione documentale, la UOR provvede a inserirli nelle rispettive registrazioni di protocollo o, in base alla natura del documento, come documenti non protocollati. La documentazione di gara così acquisita è associata al fascicolo del procedimento di affidamento e soggetta a conservazione digitale a norma secondo i tempi e le modalità stabiliti dal massimario di selezione e scarto e dal Manuale di conservazione.

9.3 Gare, concorsi e procedimenti selettivi (principi)

Le istanze di partecipazione a concorsi, selezioni e procedure comparative sono gestite in modo da garantire trasparenza, tracciabilità e integrità dei documenti, nel rispetto del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), del D.P.R. 445/2000 e delle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

In particolare, valgono i seguenti principi generali:

- la gestione deve assicurare il rispetto dei termini di presentazione, facendo riferimento, a seconda dei casi, alla data di acquisizione al protocollo per le istanze analogiche e alla data/ora risultante dalle ricevute PEC per le istanze telematiche;
- gli allegati numerosi o voluminosi possono non essere integralmente acquisiti in formato digitale, fermo restando l’obbligo di registrare un’annotazione immodificabile che ne dia evidenza e di conservarli presso la UOR competente per l’intera durata del procedimento e per i successivi termini previsti dal massimario e dal Manuale di conservazione;
- ogni istanza e i relativi atti sono inseriti nel fascicolo elettronico della procedura, che garantisce ordinamento cronologico, corretta classificazione, accesso controllato e tracciabilità delle operazioni, nonché il successivo versamento in conservazione digitale a norma;

- la gestione delle istanze, delle integrazioni e dell'accesso agli atti avviene nel rispetto della normativa in materia di accesso documentale e civico e di protezione dei dati personali, con particolare attenzione ai dati particolari e giudiziari eventualmente contenuti nella documentazione.

Le modalità operative di dettaglio relative a:

- istanze in formato analogico;
- istanze trasmesse via PEC;
- verifica dei termini di presentazione;
- integrazioni documentali;
- fascicolazione puntuale;
- conservazione e accesso agli atti;
- ripartizione delle responsabilità tra Servizio di protocollo e UOR competenti.

sono descritte nell'Allegato 12 – Casistica operativa di gestione documentale, che costituisce parte integrante del presente Manuale e ne specifica l'attuazione per la casistica "Istanze di concorsi e procedure di selezione" (sezioni A.3.1–A.3.7).

9.3.1 Istanze in formato analogico

Qualora gli allegati siano numerosi o voluminosi, alla registrazione di protocollo può essere associata la sola scansione dell'istanza principale, con annotazione immodificabile che dia evidenza degli allegati non acquisiti digitalmente. Il Servizio di gestione documentale deve inserire nel sistema un'annotazione immodificabile per dare evidenza degli allegati non scansionati, ad esempio: "Non si procede alla scansione di" Qualora l'istanza venga preliminarmente esaminata dalla UOR e gli allegati trattenuti, è possibile trasmettere alla Divisione Flussi Documentali e Informativi solo l'istanza, indicando sul documento il numero degli allegati trattenuti tramite timbro o annotazione a penna, sottoscritta dalla UOR. In alternativa, la UOR può trasmettere un elenco degli allegati, che sarà scansionato e unito alla registrazione. Nel campo "allegati" del sistema di protocollo va indicato il numero effettivo degli allegati pervenuti, con la dicitura: "N. ... allegati trattenuti dal Servizio/Ufficio ...". Se non è possibile protocollare la documentazione nella giornata di ricezione, la registrazione deve essere differita tramite nota ufficiale di differimento alla data di ricezione. Non è ammessa la consegna di istanze in busta sigillata: il Servizio di protocollo apre i plichi e registra le istanze nella loro completezza, restando ferma la possibilità di non scansionare gli allegati voluminosi.

9.3.2 Istanze pervenute in formato telematico (PEC)

Le istanze trasmesse tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) sono acquisite mediante integrazione tra la casella PEC istituzionale e il sistema di protocollo informatico.

Ai fini della validità giuridica:

- l'istanza deve provenire da una casella PEC riconducibile al candidato o comunque idonea a garantire l'identificazione del mittente;
- il messaggio PEC e le relative ricevute di accettazione e di avvenuta consegna costituiscono prova dell'avvenuta trasmissione con effetti equivalenti alla raccomandata con avviso di ricevimento, in conformità al CAD e alle Linee Guida AgID sulla PEC;
- gli allegati devono essere in formati conformi alle specifiche tecniche adottate dall'Ente, preferibilmente in formato PDF/A o altro formato ammesso.

La registrazione di protocollo deve comprendere:

- il messaggio PEC completo delle intestazioni;
- il corpo del messaggio;
- gli allegati;
- le ricevute di accettazione e consegna.

Il sistema deve garantire l'immodificabilità del documento informatico protocollato, l'integrità e la leggibilità nel tempo, nonché l'associazione univoca tra messaggio, allegati e registrazione. Nel campo "allegati" deve essere indicato il numero effettivo dei file ricevuti. Qualora uno o più allegati risultino illeggibili, danneggiati o in formato non ammesso, l'Ufficio competente ne dà tempestiva comunicazione al mittente, conservando evidenza agli atti della comunicazione effettuata.

9.3.3 Verifica dei termini di presentazione

Ai fini dell'ammissibilità delle istanze:

- per le istanze in formato analogico fa fede la data di acquisizione al protocollo dell'Ente;
- per le istanze trasmesse via PEC fa fede la data e l'orario risultanti dalla ricevuta di avvenuta consegna.

Il sistema di protocollo garantisce la registrazione cronologica non modificabile, nel rispetto della sequenzialità e continuità numerica delle registrazioni.

9.3.4 Integrazioni documentali

Eventuali integrazioni documentali trasmesse successivamente devono essere protocollate autonomamente e collegate alla registrazione principale mediante riferimento incrociato nel sistema documentale. Le integrazioni devono essere associate al fascicolo della procedura selettiva di riferimento. Non è ammessa la sostituzione del documento originariamente protocollato; eventuali rettifiche o integrazioni devono risultare da nuova acquisizione documentale, mantenendo traccia delle versioni precedenti.

9.3.5 Fascicolazione

Tutte le istanze e la relativa documentazione devono essere inserite nel fascicolo elettronico della procedura selettiva, creato secondo il piano di classificazione vigente.

Il fascicolo deve garantire:

- l'ordinamento cronologico dei documenti;
- la corretta classificazione;
- l'accessibilità controllata in base ai profili di autorizzazione;
- la tracciabilità degli accessi e delle operazioni effettuate;
- la conservazione a norma secondo il sistema di conservazione adottato dall'Ente

9.3.6 Conservazione e accesso agli atti

Le istanze e la documentazione connessa sono soggette a conservazione digitale a norma, nel rispetto dei tempi di conservazione previsti dal massimario di selezione e scarto. L'accesso agli atti è disciplinato dalla normativa vigente in materia di accesso documentale, accesso civico semplice e generalizzato, nonché dalla

normativa in materia di protezione dei dati personali. Particolare attenzione deve essere posta alla tutela dei dati personali, sensibili e giudiziari eventualmente contenuti nelle istanze e nei relativi allegati anche attraverso l'oscuramento selettivo in caso di ostensione a soggetti terzi.

9.3.7 Responsabilità

Il Servizio di protocollo è responsabile:

- della corretta registrazione delle istanze;
- della completezza dei metadati obbligatori;
- della corretta associazione al fascicolo;
- dell'inserimento delle annotazioni immutabili relative ad allegati non scansionati o trattenuti.

La UOR competente è responsabile:

- della verifica della regolarità amministrativa dell'istanza;
- della gestione degli allegati eventualmente trattenuti;
- della corretta conservazione della documentazione cartacea fino alla conclusione della procedura;
- della corretta gestione delle eventuali integrazioni documentali.

9.4 Atti giudiziari

Ai fini dell'identificazione, classificazione e registrazione nel sistema di gestione documentale degli atti inerenti al contenzioso, occorre distinguere tra notifica e comunicazione. La notifica consiste nella formale attività mediante la quale un atto è portato legalmente a conoscenza dell'Amministrazione secondo le modalità previste dalla legge. Essa può avvenire mediante consegna eseguita dall'ufficiale giudiziario nelle mani proprie del destinatario o di soggetto rappresentante dell'Amministrazione autorizzato a riceverlo, ovvero tramite servizio postale, posta elettronica certificata (PEC) o altre modalità stabilite dalla normativa vigente. In caso di notifica eseguita a mano, la data di perfezionamento coincide con quella indicata nella relata di notifica; qualora la notifica avvenga a mezzo raccomandata, rileva la data di ritiro del plico; in caso di notifica a mezzo PEC, la stessa si intende perfezionata nel momento in cui il gestore rende disponibile il documento informatico nella casella di posta elettronica certificata del destinatario. Ai sensi dell'art. 149-bis c.p.c., la copia estratta dal documento originale deve essere sottoscritta con firma digitale dall'ufficiale giudiziario e, salvo espresso divieto di legge, la notificazione può essere eseguita a mezzo PEC, anche previa estrazione di copia informatica del documento analogico. In tale ipotesi, l'ufficiale giudiziario trasmette la copia informatica dell'atto, sottoscritta digitalmente, all'indirizzo PEC del destinatario risultante da pubblici elenchi o comunque accessibili alle pubbliche amministrazioni. Ai fini della registrazione di protocollo, per mittente deve intendersi la parte istante, ossia il legale o avvocato delegato mediante procura alle liti che agisce in nome e per conto del soggetto interessato e che ha richiesto la notificazione dell'atto. Non deve essere indicato quale mittente l'organo giudiziario riportato nel frontespizio dell'atto (ad esempio Tribunale o Corte di Appello), bensì il difensore incaricato, generalmente indicato nella prima pagina dell'atto. Può altresì rivestire la qualità di mittente un sindacato o un'associazione non riconosciuta qualora agisca in nome e per conto di un lavoratore o di altro soggetto nell'ambito di una controversia. Qualora l'atto sia notificato presso l'Avvocatura Distrettuale o Generale dello Stato, quale soggetto deputato alla difesa in giudizio dell'Amministrazione, l'Avvocatura provvede di norma alla trasmissione dell'atto all'Ateneo, dandone informativa. Tale trasmissione costituisce comunicazione e non notifica; conseguentemente, nella registrazione di protocollo il mittente da indicare è l'Avvocatura dello Stato. Gli atti giudiziari e la documentazione di causa sono inseriti nel fascicolo di contenzioso competente e sono soggetti a conservazione digitale a norma, secondo i tempi specificamente previsti dal massimario di selezione e scarto per la documentazione giudiziaria e contenziosa. Sono altresì da qualificarsi come comunicazioni gli

avvisi provenienti dalla cancelleria dell'autorità giudiziaria innanzi alla quale pende il giudizio, quali, a titolo esemplificativo, avvisi di deposito di note o di fissazione di udienza. In tali casi il mittente è l'autorità giudiziaria medesima. Le comunicazioni di cancelleria sono trasmesse tramite l'applicativo del Processo Civile Telematico (PCT) e sono recapitate nella casella PEC del difensore incaricato. Nei procedimenti giuslavoristici, il ricorso introduttivo del giudizio reca, in calce, il decreto di fissazione dell'udienza. In tale ipotesi si è in presenza di un atto di parte e di un atto dell'organo giurisdizionale, i quali devono essere trattati, ai fini della registrazione nel sistema documentale, come due documenti distinti.

9.5 Documenti informatici con oggetto multiplo

Nel caso di documenti informatici, in arrivo o in partenza, che trattino più argomenti riconducibili alla competenza di diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR), si applicano le seguenti disposizioni, nel rispetto dei principi di corretta formazione, registrazione, classificazione e fascicolazione del documento amministrativo informatico. Qualora un documento in ingresso presenti un contenuto riferibile a più materie o procedimenti afferenti a UOR diverse (c.d. "oggetto multiplo"), esso è oggetto di un'unica registrazione di protocollo. L'oggetto della registrazione deve essere redatto in forma completa, chiara ed esaustiva, in modo da rappresentare sinteticamente tutti gli argomenti trattati, evitando formule generiche o ambigue. Ai fini della classificazione archivistica, il documento è ricondotto all'argomento prevalente, individuato in base al contenuto sostanziale o all'interesse amministrativo principale. Il documento è quindi assegnato alla UOR competente in via primaria, che assume il coordinamento della gestione. La UOR competente in via prevalente provvede:

- alla classificazione secondo il titolario vigente;
- alla creazione e gestione del fascicolo relativo all'argomento principale.

Le ulteriori UOR eventualmente corresponsabili o coinvolte per materia, compatibilmente con le funzionalità del sistema di gestione documentale, operano mediante la creazione di una copia informatica gestionale del documento, senza duplicazione della registrazione di protocollo.

In particolare, ciascuna UOR:

- utilizza l'apposita funzione di sistema (es. "replica documento" o equivalente);
- procede alla eventuale riclassificazione coerente con il proprio ambito di competenza;
- associa il documento al fascicolo di propria pertinenza.

Resta fermo il principio dell'unicità della registrazione di protocollo, che non può essere duplicata per il medesimo documento. Nel caso di documenti informatici in uscita, la UOR responsabile della redazione assicura, in via generale, che ciascun documento tratti un unico argomento omogeneo, chiaramente e sinteticamente espresso nel campo "oggetto". Qualora esigenze amministrative rendano necessario trattare più argomenti in un unico documento, l'oggetto deve essere formulato in modo da rappresentare in maniera puntuale tutti i contenuti rilevanti, garantendo coerenza tra contenuto, classificazione e fascicolazione. La UOR responsabile verifica altresì che il documento sia correttamente classificato e associato al fascicolo pertinente, nel rispetto delle regole di organizzazione archivistica e delle disposizioni vigenti in materia di gestione documentale.

9.6 Gestione delle fatture elettroniche (fatture PA)

La fattura elettronica destinata alle Pubbliche Amministrazioni (c.d. FatturaPA) è emessa, trasmessa, ricevuta, gestita e conservata nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento alla Legge 24 dicembre 2007, n. 244, al Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55, al Codice dell'Amministrazione Digitale e al Decreto

Legislativo 9 novembre 2012, n. 192 in materia di termini di pagamento e interessi moratori. È obbligatoria l'emissione della fattura in formato elettronico nei confronti di tutte le amministrazioni pubbliche italiane, sia con riferimento al ciclo passivo (fatture ricevute dall'Ente) sia al ciclo attivo (fatture emesse dall'Ente). A decorrere dal 31 marzo 2015 non sono accettate fatture emesse in formato cartaceo, salvo i casi esclusi dall'obbligo secondo la normativa vigente. Le fatture cartacee eventualmente emesse in violazione dell'obbligo sono restituite al mittente mediante il medesimo canale di trasmissione. Qualora pervengano a mezzo PEC fatture cartacee emesse in data pari o successiva al 31 marzo 2015, esse sono annullate con comunicazione motivata al mittente, con richiamo alle disposizioni normative vigenti in materia di obbligo di fatturazione elettronica. La FatturaPA è redatta in formato strutturato XML secondo le specifiche tecniche vigenti ed è trasmessa esclusivamente attraverso il Sistema di Interscambio (Sdl), gestito dall'Agenzia delle Entrate. La ricezione avviene tramite i canali accreditati dall'Ente e associati ai codici univoci ufficio registrati sull'Indice dei domicili digitali della PA (IPA). Il sistema di gestione documentale dell'Ente, integrato con il sistema di contabilità, acquisisce automaticamente le fatture elettroniche pervenute tramite Sdl, garantendone la registrazione di protocollo, l'assegnazione alla UOR competente e la tracciabilità dell'intero flusso documentale. La fattura ricevuta è oggetto di registrazione automatica ed è assegnata alla UOR competente per materia, che provvede alla verifica della correttezza formale e della conformità amministrativo-contabile, alla eventuale accettazione o al rifiuto motivato tramite Sdl, alla fascicolazione nel fascicolo pertinente e alla trasmissione al sistema contabile per i successivi adempimenti. La data di registrazione di protocollo costituisce riferimento ai fini della decorrenza dei termini di gestione. Entro quindici giorni dalla ricezione, la fattura deve essere accettata o rifiutata con motivazione attraverso il Sistema di Interscambio; in assenza di notifica di rifiuto entro tale termine, la fattura si intende accettata. Decorso il termine legale di pagamento, maturano automaticamente gli interessi moratori secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Per i fornitori non residenti o nei casi non soggetti all'obbligo di emissione tramite Sdl, la fattura è gestita secondo le modalità previste per i documenti non trasmessi attraverso il Sistema di Interscambio, con registrazione a repertorio (Repertorio fatture) e successiva gestione contabile, nel rispetto delle disposizioni vigenti. Le fatture elettroniche ricevute (ciclo passivo) e quelle emesse dall'Ente (ciclo attivo) sono sottoposte a conservazione digitale a norma, esclusivamente in modalità elettronica, garantendo autenticità, integrità, leggibilità, reperibilità e immutabilità nel tempo, secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dalle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici e dal Manuale di conservazione dell'Ateneo.

9.7 Verifica della regolarità contributiva (DURC on-line)

La verifica della regolarità contributiva avviene esclusivamente con modalità telematica, ai sensi dell'art. 4 del Decreto-Legge 24 aprile 2014, n. 34, convertito con modificazioni dalla Legge 16 maggio 2014, n. 78, nonché secondo le disposizioni attuative vigenti in materia di Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC). Il DURC è acquisito mediante consultazione on-line attraverso i servizi messi a disposizione dagli enti previdenziali competenti, in particolare dall'INPS e dall'INAIL, secondo le modalità operative previste dalla normativa. Le comunicazioni trasmesse tramite PEC dagli enti competenti, aventi ad oggetto la disponibilità del DURC on-line o l'esito della verifica, sono acquisite dal sistema di gestione documentale e registrate tra i documenti non soggetti a protocollazione, in quanto mere comunicazioni di servizio o notifiche di disponibilità di un documento già consultabile tramite piattaforma telematica dedicata. Qualora il DURC sia acquisito ai fini di uno specifico procedimento amministrativo (es. affidamento, stipula contrattuale, liquidazione di corrispettivi), esso è associato al fascicolo del procedimento di riferimento, garantendone la tracciabilità e la conservazione secondo le regole di gestione documentale vigenti. La gestione del DURC on-line avviene nel rispetto dei principi di correttezza. La documentazione relativa alle verifiche DURC inserita nei fascicoli di procedimento segue i tempi di conservazione previsti dal massimario di selezione e scarto per gli atti di gara, i contratti e i correlati adempimenti amministrativi amministrativa, tracciabilità delle operazioni, integrità dei dati e conservazione digitale.

9.8 Documenti del Portale degli acquisti della P.A.

Le procedure di approvvigionamento svolte mediante gli strumenti di e-procurement messi a disposizione da Consip S.p.A. per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze si avvalgono delle piattaforme telematiche previste dalla normativa vigente, tra cui il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA)³ e le Convenzioni-quadro⁴. Nell'ambito delle procedure di acquisto effettuate tramite il MePA, ivi compresi gli Ordini diretti di Acquisto (OdA), nonché in caso di adesione a Convenzioni attive, il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) provvede alla corretta formazione e gestione del documento d'ordine, redatto e sottoscritto con firma digitale secondo la normativa vigente in materia di documento informatico. Prima dell'inserimento dell'ordine nella piattaforma telematica di Consip, il RUP registra il documento firmato digitalmente nel repertorio pertinente del sistema di gestione documentale dell'Ente, garantendone la tracciabilità, l'integrità e l'immodificabilità. Il documento è quindi associato al fascicolo del procedimento di acquisto, nel rispetto delle regole di classificazione e fascicolazione previste dal Manuale di protocollo informatico e di gestione documentale. La gestione dei documenti generati nell'ambito delle piattaforme di e-procurement avviene nel rispetto dei principi di corretta formazione del documento informatico, tracciabilità del procedimento, trasparenza amministrativa e conservazione digitale, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

9.8.1 Procedure negoziate (RdO) - MePA

Nei casi previsti dalla normativa vigente e dai regolamenti interni, l'Ente può ricorrere alla Richiesta di Offerta (RdO) nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), quale procedura telematica svolta attraverso gli strumenti messi a disposizione da Consip S.p.A. per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze. La RdO è utilizzata sia per l'espletamento di procedure negoziate sia per lo svolgimento di indagini di mercato finalizzate a un successivo affidamento diretto, secondo quanto previsto dalla disciplina vigente in materia di contratti pubblici. Nel corso dell'iter che conduce alla pubblicazione della RdO, l'Amministrazione può allegare alla procedura documenti di natura amministrativa e tecnico-economica, predisposti al fine di supportare gli operatori economici nella formulazione dell'offerta (a titolo esemplificativo: disciplinare di gara, capitolato tecnico, schemi di dichiarazione, modelli di offerta). Tali documenti, formati come documenti informatici ai sensi del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, sono associati al fascicolo del procedimento di acquisto secondo le regole di classificazione e fascicolazione previste dal Manuale di protocollo informatico e di gestione documentale. Le offerte presentate dagli operatori economici tramite la piattaforma MePA sono rese disponibili esclusivamente alla scadenza del termine fissato per la presentazione e sono aperte mediante le funzionalità telematiche previste dal sistema, nel rispetto dei principi di trasparenza, tracciabilità e parità di trattamento. Qualora la RdO sia utilizzata nell'ambito di una procedura negoziata, il Punto Ordinante provvede a salvare localmente i documenti di gara generati o acquisiti tramite la piattaforma e può registrarli nel sistema di gestione documentale come documenti non soggetti a protocollazione, qualora non rivestano rilevanza esterna autonoma. Al momento della stipula del contratto con l'operatore economico aggiudicatario, la piattaforma genera il documento di stipula in formato PDF/A; tale documento è salvato localmente, sottoscritto con firma digitale in formato.p7m, registrato nel repertorio pertinente del sistema di gestione documentale e successivamente ricaricato sulla piattaforma MePA secondo le modalità previste. Nel caso in cui la RdO sia utilizzata per lo svolgimento di un'indagine di mercato finalizzata a un affidamento diretto, sono salvati e gestiti nel sistema documentale, ai fini della tracciabilità del procedimento, i soli documenti riferiti all'operatore economico individuato quale affidatario, ferma restando l'associazione al fascicolo del procedimento. La gestione documentale delle procedure svolte tramite RdO avviene nel rispetto dei principi di corretta formazione del documento informatico, tracciabilità, integrità, immodificabilità e conservazione digitale previsti dalla

³ D.P.R. 4 aprile 2002, n. 101

⁴ stipulate ai sensi della Legge 23 dicembre 1999, n. 488.

normativa vigente e dalle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. I documenti principali della procedura (determina, ordine/contratto, aggiudicazione, eventuali comunicazioni di esclusione o aggiudicazione) sono inseriti nel fascicolo di procedimento e conservati secondo i tempi e le modalità stabiliti dal massimario di selezione e scarto e dal Manuale di conservazione dell'Ateneo.

9.9 Gestione dei documenti pervenuti via PEC

Le caselle di Posta Elettronica Certificata (PEC) istituzionali dell'Università di Napoli l'Orientale sono configurate come "chiuse" e ricevono messaggi e documenti esclusivamente da altre caselle PEC qualificate. La ricezione di un messaggio di PEC comprova la ricezione dello stesso da parte del destinatario, conferendo efficacia giuridico-probatoria al documento trasmesso. Al fine di garantire la corretta gestione e tracciabilità dei documenti, ciascun messaggio PEC e i relativi allegati sono soggetti a registrazione nel sistema di gestione documentale, secondo le modalità seguenti:

- protocollazione automatica o manuale se il documento è pertinente a un procedimento amministrativo;
- registrazione come documento "non protocollato" se il messaggio non costituisce atto amministrativo autonomo, pur conservandone integrità e data di ricezione.

La corretta identificazione del mittente deve essere effettuata distinguendo tra PEC come vettore e autore effettivo del documento:

- se il documento è allegato, il mittente è chi lo sottoscrive digitalmente;
- se il testo è contenuto nel corpo del messaggio senza allegati, il mittente coincide con chi trasmette il messaggio.

Nel caso in cui un singolo messaggio PEC contenga documenti di firmatari diversi, e non sia presente un documento di accompagnamento (lettera di trasmissione), si procede come segue:

- produzione di una registrazione distinta per ciascun documento, corredata di annotazioni esplicative; oppure
- registrazione unica con indicazione nell'oggetto: "Trasmissione di documenti con firmatari diversi";
- se l'indirizzo PEC è chiaramente riconducibile a uno dei firmatari, l'oggetto può essere formulato come: "Cognome Nome trasmette per sé e per ...".

In linea con il principio di simmetria delle forme, a un documento ricevuto via PEC si risponde utilizzando lo stesso canale di comunicazione. Qualora il messaggio PEC pervenga a una casella dell'ente diversa da quella competente, il documento in entrata viene annullato, indicando nella causale l'AOO corretta e l'indirizzo PEC di riferimento. Il mittente riceve notifica dell'annullamento e può procedere all'inoltro del messaggio alla casella competente. Per garantire la continuità documentale, prima dell'annullamento è opportuno salvare localmente il testo del messaggio e gli allegati, in modo da poterli inviare tramite e-mail interna alla UOR/AOO competente, correlando la trasmissione con le indicazioni sull'avvenuto annullamento e sulla causale. La gestione dei documenti ricevuti via PEC avviene nel rispetto dei principi di tracciabilità, integrità, autenticità e conservazione digitale.⁵

9.10 Gestione di due documenti diversi trasmessi via PEC

⁵ Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82

Se con un unico messaggio pervengono due o più documenti la cui competenza è per ognuno affidata a diversi responsabili di procedimenti si provvede a registrare i documenti in co- responsabilità ad ogni Responsabile del procedimento.

9.11 Gestione di soli allegati pervenuti via PEC e di documenti costituiti dal solo corpo della PEC

Qualora un messaggio di Posta Elettronica Certificata (PEC) contenga documenti identificabili come allegati e il messaggio principale si limiti all'oggetto, quest'ultimo viene utilizzato come oggetto proposto dal protocollo informatico al momento della registrazione e rimane invariato. In tali casi, si redige la seguente annotazione nel registro o nel sistema di gestione documentale:

«Considerato che nessuna [istanza / lettera di accompagnamento / altro] è pervenuta tramite questa PEC e che il documento allegato è (descrizione allegato/i), si deduce che la richiesta sia rappresentata da quanto descritto nel campo oggetto dal mittente. Si è pertanto proceduto con la protocollazione». Il testo contenuto nel corpo del messaggio PEC deve essere considerato come documento informatico sottoscritto, avente piena validità giuridico-probatoria secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Tale documento va quindi protocollato e registrato nel sistema di gestione documentale, garantendone tracciabilità, integrità e immutabilità.

9.12 Documenti pervenuti a mezzo posta elettronica ordinaria

Le comunicazioni pervenute all'Amministrazione tramite posta elettronica ordinaria (non certificata) sono soggette a registrazione di protocollo esclusivamente qualora il loro contenuto presenti rilevanza giuridico-amministrativa. La natura del canale di trasmissione non costituisce elemento discriminante ai fini della protocollazione; rileva unicamente il contenuto sostanziale della comunicazione e la sua idoneità a produrre effetti giuridici, ad avviare, modificare o integrare un procedimento amministrativo. La registrazione a protocollo delle e-mail semplici è effettuata su richiesta del Responsabile del procedimento o di un suo delegato, mediante inoltro della comunicazione alla casella istituzionale dell'Ufficio competente alla gestione dei flussi documentali. La valutazione è effettuata caso per caso. Non sono soggette a registrazione di protocollo:

- le richieste di informazioni relative a orari di apertura, recapiti o indicazioni di carattere generale;
- le richieste meramente informative sul funzionamento di procedure amministrative, anche se provenienti dall'estero;
- le comunicazioni contenenti dati o informazioni prodromiche alla formazione di un provvedimento amministrativo;
- gli atti preparatori, quali bozze, appunti, proposte non formalizzate e scambi informali;
- le comunicazioni prive di rilevanza amministrativa o giuridica.

Le comunicazioni contenenti lamentele, doglianze o segnalazioni di disservizi sono sottoposte a valutazione caso per caso. Nei casi di particolare gravità, rilevanza amministrativa o potenziale contenzioso, si procede alla registrazione a protocollo al fine di garantirne la tracciabilità e la corretta gestione. Qualora un documento già registrato a protocollo sia trasmesso anche tramite posta elettronica ordinaria, si procede a valutazione finalizzata a evitare duplicazioni di registrazione, assicurandone comunque la corretta riconducibilità al fascicolo di riferimento.

9.13 Trattamento della comunicazione anonima

La registrazione di protocollo è attività a carattere certificativo e si fonda sul principio di avalutatività dell'operatore. L'addetto alla registrazione attesta esclusivamente l'avvenuta ricezione di un documento, garantendo la certezza giuridica di data, forma e provenienza, senza effettuare valutazioni sul contenuto. Le

comunicazioni prive di mittente devono essere comunque protocollate, in quanto documenti acquisiti dall'Amministrazione. La registrazione avviene secondo le seguenti modalità:

- utilizzo del **protocollo particolare**, se previsto dall'ente per la gestione di documentazione riservata o con accesso limitato;
- attribuzione di un numero di protocollo univoco nell'ambito del protocollo unico;
- valorizzazione del campo "mittente" con la dicitura: **"Anonimo"**;
- eventuale applicazione delle misure di riservatezza previste dal Manuale e dalla normativa vigente.

L'operatore addetto alla registrazione:

- non effettua valutazioni circa la rilevanza, attendibilità o fondatezza del contenuto;
- non procede ad archiviazione autonoma o scarto;
- trasmette il documento agli uffici competenti secondo le regole di assegnazione previste.

La protocollazione costituisce esclusivamente attività di memorizzazione e attestazione dell'acquisizione del documento nel sistema documentale dell'Ente. Fermo restando che la successiva valutazione sul seguito da dare alla comunicazione anonima spetta esclusivamente agli uffici competenti in relazione alla materia trattata e all'eventuale sussistenza di profili disciplinari, contabili o penali.

9.14 Gestione del secondo esemplare di documento già registrato

Qualora pervenga all'Amministrazione un ulteriore esemplare di un documento già oggetto di registrazione di protocollo, l'ufficio competente è tenuto preliminarmente ad accertarne la perfetta identità rispetto all'esemplare precedentemente acquisito, verificando la piena corrispondenza di tutti gli elementi costitutivi, ivi compresi il contenuto, gli allegati, le sottoscrizioni, le date, eventuali segnature di protocollo e ogni altro elemento formale o sostanziale. Nel caso di documento informatico sottoscritto con firma elettronica, la verifica deve estendersi anche alla coincidenza dell'impronta del documento nonché della data e dell'ora di apposizione della firma. Accertata l'assoluta identità tra i documenti, non si procede a una nuova protocollazione, in ossequio al principio di unicità della registrazione di protocollo. Qualora il secondo esemplare pervenga in formato analogico, sul medesimo è apposta la segnature di protocollo già attribuita al primo esemplare, corredata dalla dicitura "Secondo esemplare". Nella registrazione di protocollo originaria è inserita annotazione immuticabile attestante la ricezione del secondo esemplare, con indicazione della modalità e della data di arrivo, al fine di garantire la tracciabilità dell'evento e la possibilità di ricondurre tutti gli esemplari alla medesima registrazione. Qualora il secondo esemplare pervenga tramite PEC o altro sistema informatico, si procede alla registrazione come documento non soggetto a protocollazione in quanto secondo esemplare di documento già registrato. Tale registrazione deve riportare gli stessi dati identificativi presenti nella registrazione originaria (oggetto, mittente, RPA, classificazione, fascicolo e ogni ulteriore elemento pertinente) e contenere annotazione immuticabile del seguente tenore: "Documento non protocollato in quanto secondo esemplare del documento registrato con prot. n. ____ del // ____". Contestualmente, nella registrazione di protocollo del primo esemplare è inserita annotazione immuticabile attestante la ricezione del secondo esemplare e il relativo collegamento alla registrazione effettuata. La gestione del secondo esemplare è effettuata nel rispetto dei principi di unicità della registrazione, integrità del documento, immuticabilità delle annotazioni e tracciabilità delle operazioni, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di gestione documentale e dalle regole del presente Manuale e del Manuale di conservazione. Resta fermo che, ove il secondo esemplare presenti difformità anche solo parziali rispetto al primo (integrazioni, rettifiche, variazioni), esso è trattato come nuovo documento, con autonoma registrazione di protocollo e chiaro richiamo in annotazione al precedente esemplare, al fine di documentare in modo trasparente l'evoluzione del contenuto."

9.15. Documenti scambiati tra UOR della stessa AOO

Per documenti interni si intendono i documenti scambiati tra le diverse UOR della medesima AOO. I documenti informatici prodotti a seguito della protocollazione e scansione di documenti originali cartacei trasmessi tra le UOR di ciascuna AOO sono inoltrati in formato digitale tramite il sistema di protocollo informatico senza procedere all'inoltro dell'originale analogico, che resta nella disponibilità della UOR mittente, che procederà alla sua gestione e fascicolatura. Le comunicazioni informali tra uffici non sono soggette a registrazione di protocollo in base al principio di non aggravio del procedimento, ma a cura delle UOR interessate possono essere acquisite nel sistema di protocollo come documento non protocollato. Quando il documento interno assume rilevanza ai fini del procedimento (ad esempio perché contiene pareri, autorizzazioni o elementi decisori), la UOR prevalente sul procedimento ne cura la fascicolazione nel fascicolo informatico di riferimento, assicurando che eventuali copie gestionali restino coerentemente collegate alla registrazione principale e non diano luogo a duplicazioni di protocollo.

Capitolo 10. Disposizioni finali

10.1 Modalità di approvazione e pubblicazione

Il presente Manuale di protocollo informatico e di gestione documentale è adottato con **Decreto del Direttore Generale** ed è pubblicato nella sezione “Amministrazione Trasparente” del portale di Ateneo, in conformità a quanto previsto dalle Linee Guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) in materia di formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici. Con lo stesso provvedimento di adozione sono indicati:

- la data di entrata in vigore del Manuale;
- l'eventuale regime transitorio per l'applicazione delle nuove disposizioni rispetto alle versioni precedenti;
- le responsabilità interne per la diffusione del Manuale e per il supporto operativo alle UOR nella fase di attuazione.

Il Manuale è inoltre reso disponibile nella intranet di Ateneo, in sezione dedicata alla gestione documentale, per favorirne l'utilizzo quotidiano da parte del personale.

10.2 Disposizioni finali e Revisione del Manuale

Il presente Manuale sostituisce integralmente il Manuale di gestione del protocollo informatico approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15 dicembre 2010, nonché il Regolamento per la gestione, tenuta e tutela dei documenti amministrativi emanato con D.R. n.814 del 28.07.2009 – prot. n.16867 (affisso all'Albo prot. n.17045 del 30.07.2009 dal protocollo all'archivio storico) che si intendono espressamente abrogati dalla data di entrata in vigore del presente manuale che entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione ed è soggetto a costante aggiornamento. A tal fine, il Manuale è oggetto di verifica periodica almeno biennale da parte del Responsabile della gestione documentale, che avvia, ove necessario, un processo di revisione coinvolgendo le UOR maggiormente interessate (es. segreterie studenti, personale, contabilità, appalti e contratti), al fine di raccogliere esigenze e criticità applicative. In relazione all'evoluzione del quadro normativo, all'innovazione tecnologica (incluse le nuove piattaforme nazionali di interoperabilità e notificazione digitale) e alla progressiva obsolescenza degli strumenti e degli oggetti digitali utilizzati. Le modifiche apportate alla Parte Generale del Manuale costituiscono revisione del documento e sono adottate con Decreto del Direttore Generale assicurando in ogni caso il coordinamento con il Manuale di conservazione e con le Linee Guida AgID vigenti. L'aggiornamento o la modifica di uno o più allegati non comporta revisione del Manuale nel suo complesso. Gli allegati sono aggiornati con continuità a cura del Responsabile della gestione documentale, che provvede a rendere evidenti le variazioni intervenute attraverso la cronologia delle versioni riportata in ciascun allegato. In occasione delle revisioni che incidono su workflow documentali, repertori, titolario o massimario, il Responsabile della gestione documentale assicura il coordinamento con il Manuale di conservazione e con la documentazione di sicurezza e privacy di Ateneo, in modo da mantenere allineati i processi di gestione e conservazione dei documenti. Ogni revisione della Parte Generale è numerata progressivamente (es. versione 1.0, 1.1, 2.0, ...) e riportata in una tabella di “storico delle revisioni” collocata in apertura del Manuale, con indicazione sintetica delle principali modifiche introdotte e della relativa data di efficacia. Prima dell'entrata in vigore di una nuova versione, il Responsabile della gestione documentale cura un piano di informazione/formazione interna proporzionato alle modifiche introdotte, che può comprendere incontri dedicati con le UOR interessate, note operative, schede di sintesi e aggiornamento delle istruzioni operative relative ai workflow e ai repertori.

Allegati

Allegato 1 - Glossario

Allegato 2 – Università di Napoli L'Orientale – UOR

Allegato 3 – Figure coinvolte nella gestione documentale

Allegato 4 – Titolare di classificazione

Allegato 5 – Elenco repertori attivi

Allegato 6 – Workflow documentali attivi nel sistema di gestione

Allegato 7 – Workflow documentali in fase di definizione

Allegato 8 – Gruppi creati in Titulus

Allegato 9 – Domicili digitali e codici IPA

Allegato 10 – Metadati minimi associati ai documenti amministrativi informatici

Allegato 11 – Riferimenti normativi e prassi di settore

Allegato 12 – Casistica operativa