



REG CMN 00 Gruppo Veritas

Manuale di Gestione documentale

*gestione informatica dei documenti, del protocollo informatico,
della gestione dei flussi documentali e degli archivi*

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015

Conforme alla Norma UNI ISO 37001:2016

Conforme Regolamento UE 679/2016 (GDPR)

Componente del Modello di gestione ex D.lgs 231/2001

Sommario

CAPITOLO I Quadro Generale.....	5
Art. 1.1 Introduzione.....	5
Art. 1.2 Ambito di applicazione	5
Art. 1.3 Definizioni dei termini	7
Art. 1.4 Riferimenti normativi	7
Art. 1.5 Struttura organizzativa di Veritas.....	9
Art. 1.6 Ufficio Organizzativo di Riferimento – UOR.....	9
Art. 1.7 Area Organizzativa Omogenea.....	9
Art. 1.8 Servizio Protocollo	9
CAPITOLO 2 Il Documento	10
Art. 2.1 Definizione di Documento informatico e analogico	10
Art. 2.2 Validità legale di copie informatiche, analogiche o per immagini di documenti	11
Art. 2.3 Formazione/Acquisizione del documento informatico in Veritas	12
Art. 2.4 Formati previsti per i documenti spediti e ricevuti.....	13
Art. 2.5 Contenuti minimi del documento.....	14
CAPITOLO 3 Il Protocollo Informatico.....	15
Art. 3.1 Il Registro di Protocollo.....	15
Art. 3.2 Registrazione di protocollo.....	15
Art. 3.3 Segnatura di protocollo	16
Art. 3.4 Unicità del protocollo informatico.....	16
Art. 3.5 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo	17
Art. 3.6 Differimento dei termini di registrazione	17
Art. 3.7 Registro giornaliero di protocollo e sua conservazione.....	17
Art. 3.8 Registro annuale di protocollo e sua conservazione	18
Art. 3.9 Registro di emergenza	18
Art. 3.10 Registrazioni di Protocollo provenienti da sistemi diversi.....	18
Art. 3.11 Gestione delle abilitazioni del Protocollo.....	18
CAPITOLO 4 Documento in arrivo, in uscita, interno	20
Art. 4.1 Documento in arrivo	20
Art. 4.1.1 Gestione del documento analogico in arrivo.....	20
Art. 4.1.1.1 Archiviazione cartacea e di copie per immagine del documento analogico.....	20
Art. 4.1.1.2 Rilascio ricevute attestanti la presentazione di documenti analogici	21
Art. 4.1.1.3 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione	21
Art. 4.1.1.4 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione analogica.....	21
Art. 4.1.2 Gestione del documento informatico in arrivo	21
Art. 4.1.3 Controllo dei certificati di firma.....	22
Art. 4.1.4 Documento di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti	22
Art. 4.1.5 Documento su supporto cartaceo indirizzato nominativamente al personale di Veritas.....	23
Art. 4.1.6 Documento anonimo	23
Art. 4.1.7 Documento Riservato	23
Art. 4.1.8 Integrazioni documentarie	23
Art. 4.1.9 Documento già pervenuto	23
Art. 4.1.10 Documenti digitali pervenuti con comunicazioni via mail consecutive	23
Art. 4.2 Assegnazione del documento	24

Art. 4.3 Documento in uscita e interno	25
Art. 4.3.1 Documento analogico in uscita.....	25
Art. 4.3.2 Documento informatico in uscita	25
Art. 4.3.3 Comunicazioni tra Veritas e le Pubbliche Amministrazioni.....	25
Art. 4.3.4 Documento inviato a più destinatari.....	25
Art. 4.3.5 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale	25
Art. 4.3.6 Documento interno	26
Art. 4.4 Documento escluso dalla registrazione di protocollo	26

CAPITOLO 5 Casi Particolari.....29

Art. 5.1 Gestione delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture e degli elenchi degli operatori economici.....	29
Art. 5.2 Rapporti di prova delle analisi del Laboratorio	29
Art. 5.3 Documentazione Direzione Risorse Umane e Organizzazione di Gruppo.....	29
Art. 5.4 Comunicazione interna della Società.....	29
Art. 5.5 Direzione Utenza.....	30
Art. 5.6 Le fatture.....	30
Art. 5.7 Portali di Enti e Società	30
Art. 5.8 Gestione delle segnalazioni	31

CAPITOLO 6 Piano di classificazione(Titolario) e fascicolazione dei documenti32

Art. 6.1 Piano di classificazione.....	32
Art. 6.1.1 Classificazione e fascicolazione.....	32
Art. 6.2 La Struttura del Piano di Classificazione di Veritas S.p.A.	33
Art. 6.3 Il fascicolo	33
Art. 6.3.1 Il fascicolo ibrido	34
Art. 6.3.2 Apertura del fascicolo e metadati in Archiflow.....	34
Art. 6.3.3 Titolo del fascicolo	35
Art. 6.3.4 Chiusura del fascicolo.....	35
Art. 6.3.5 Fascicolo di affare.....	35
Art. 6.3.6 Fascicolo di attività	35
Art. 6.3.7 Fascicolo di persona (fisica o giuridica).....	35
Art. 6.4 Serie e aggregazioni documentali informatiche	36

CAPITOLO 7 Gestione degli archivi.....37

Art. 7.1 Archivio ibrido.....	37
Art. 7.2 Definizioni di archivio corrente, di deposito e storico	37
Art. 7.3 Gli strumenti gestionali delle tre età dell'archivio.....	37
Art. 7.4 Gestione dell'archivio corrente cartaceo in Veritas	38
Art. 7.5 Gestione dell'archivio di deposito e storico cartaceo in Veritas	39
Art. 7.6 Archivio informatico	40
Art. 7.7 Responsabilità degli archivi	40
Art. 7.8 Trasferimento di documenti cartacei nell'archivio di deposito	41
Art. 7.9 Selezione dei documenti e programmazione dello scarto	41

CAPITOLO 8 Conservazione dei documenti informatici43

Art. 8.1 Responsabile della conservazione.....	43
--	----

CAPITOLO 9 Modifiche, approvazione ed entrata in vigore del

	manuale.....	43
Art. 9.1	Aggiornamento del manuale	43
Art. 9.2	Approvazione ed entrata in vigore.....	43

preparazione

Responsabile Protocollo
Dott.ssa Daniela Bellemo
(FIRMATO)

verifica

Direzione Affari Legali
e societari di Gruppo
Avv. Roberta Brinis
(FIRMATO)

Direzione Risorse Umane e Organiz-
zazione di Gruppo
Dott.ssa Chiara Bellon
(FIRMATO)

Qualità ambiente e sicurezza
Dott.ssa Giuliana Da Villa
(FIRMATO)

approvazione

Direttore generale
Dott. Andrea Razzini
(FIRMATO)

CAPITOLO I Quadro Generale

Art. 1.1 Introduzione

Veritas S.p.A., da ora in poi Veritas, è una società multiutility a capitale interamente pubblico, di proprietà di 51 Comuni: 44 appartenenti al territorio metropolitano di Venezia e 7 alla provincia di Treviso.

Veritas gestisce il servizio integrato di gestione dei rifiuti ed il servizio idrico integrato, nonché alcuni servizi pubblici, tra cui i servizi cimiteriali, la bonifica di siti contaminati, l'illuminazione pubblica e semaforica.

Veritas è affidataria *in house* di servizi pubblici locali ed agisce, per quanto applicabile, nel rispetto del Codice dei contratti pubblici, in ottemperanza alle normative nazionali e comunitarie in materia.

Veritas in continuità sin dal 2014 ha proceduto all'emissione di strumenti finanziari consistenti in prestiti obbligazionari quotati anche su mercati regolamentati assumendo lo stato di EIP (ente di interesse pubblico) ai sensi dell'art. 16 comma 1 D.Lgs 39/2010.

Ai sensi dell'art. 2 comma 1 lett. p) del D.Lgs. 175/2016 s.m.i. Veritas risulta ricompresa nella definizione di società "quotata" e pertanto le disposizioni normative regolanti le Società Partecipate da Enti Pubblici si applicano alla stessa qualora e per quanto espressamente previsto.

Veritas in quanto gestore di servizi pubblici osserva le disposizioni del D.Lgs 82/2005 ed s.m.i. (CAD) per quanto applicabili.

Veritas redige il presente **Manuale di gestione documentale** con i seguenti principali obiettivi:

- descrivere la formazione dei documenti informatici;
- indicare l'insieme minimo dei metadati da associare ai documenti;
- descrivere il flusso di lavorazione dei documenti ricevuti, spediti o interni;
- indicare le regole di smistamento ed assegnazione dei documenti ricevuti;
- elencare i documenti esclusi dalla registrazione di protocollo;
- elencare i documenti soggetti a registrazione particolare e le relative modalità di trattamento;
- descrivere le modalità di produzione e di conservazione delle registrazioni di protocollo informatico;
- utilizzare il registro di emergenza del protocollo;
- regolamentare le abilitazioni all'accesso al Software di protocollo;
- indicare le modalità di classificazione e fascicolatura dei documenti;

Art. 1.2 Ambito di applicazione

Il presente Manuale è destinato a tutti i dipendenti che formano, ricevono e/o gestiscono ed archiviano documenti, così come definiti nel Capitolo 2.

Il processo CMN comprende le seguenti attività:

Codice processo	Descrizione processo	Attività	Responsabile di processo	Documenti di riferimento
CMN	Gestione comunicazione esterna	Definizione e attuazione piani di comunicazione	Resp. Comunicazione	■ PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale
		Definizione comunicati stampa	Resp. Comunicazione	■ PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale
		Rapporti con i media	Resp. Comunicazione	■ PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale
		Comunicazione standard servizi	Resp. QAS	■ Carte dei servizi
		Utilizzo dei loghi	Resp. Comunicazione	■ PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale
				■ REG DIR 01 Regolamento sponsorizzazioni liberalità e contributi
		Comunicazione all'utenza	Resp. Comunicazione	■ PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale
		Gestione informative su interruzioni/sospensione dei servizi	Resp. Comunicazione/Resp. Rapporti con utenza	■ PR CLI 03 Gestione delle anomalie nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato e delle emergenze segnalate dall'utenza
				■ PR CLI 02 Gestione delle informazioni inerenti i Servizi Ambientali
		Gestione delle comunicazioni ambientali e di sicurezza	DIR QAPS Datore di Lavoro	■ PR SGA 00 Accesso del pubblico all'informazione ambientale
	Gestione comunicazione interna	Rassegna stampa	Resp. Comunicazione	■ PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale ■ Pubblicazioni sul portale intranet Il Milione
		Gestione degli strumenti di comunicazione interna	Resp. Comunicazione Resp. Gestione RU	■ PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale
		Comunicazione, consultazione, partecipazione su tematiche di sicurezza	Datore di lavoro RSPP	PR CMN 00 Gestione della comunicazione aziendale
		Gestione del protocollo aziendale e dei servizi di posta esterna/interna	Dir. Affari Legali e societari di gruppo	✓ REG CMN 00 Manuale documentazione

Art. 1.3 Definizioni dei termini

Ai fini del presente Manuale si intende per:

- **La Società:** Veritas S.p.A.;
- **Utenze Abilitate:** Personale autorizzato alla protocollazione della corrispondenza in uscita e/o a visualizzare la corrispondenza in entrata per la successiva gestione;
- **Applicativo:** Sistema informatico di gestione del Protocollo - Archiflow;
- **AOO:** Area Organizzativa Omogenea
- **UOR:** Ufficio Organizzativo di Riferimento;
- **Postazione delegata:** postazione abilitata alla protocollazione in arrivo e uscita gerarchicamente non dipendente dall'ufficio Protocollo.

Art. 1.4 Riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi Italiani sono rappresentati da:

- **Codice Civile** (Libro Quinto del lavoro, Titolo II del Lavoro nell'impresa, Capo II delle imprese commerciali e delle altre imprese soggette a registrazione, Sezione III Disposizioni particolari per le imprese commerciali, Paragrafo 2 delle scritture Contabili), articolo 2215 bis- Documentazione Informatica;
- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*. (G.U. n.192 del 18-08-1990);
- **DPR 28 dicembre 2000, n. 445** - *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa*. TUDA. (G. U. n. 42 del 20.02.2001 – S.O. n. 30);
- **D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196** e s.m.i. recante il *Codice in materia di protezione dei dati personali*. (G. U. n. 174 del 29.07.2003 – S.O. n. 123), così come modificato dal Dgs 101/2018;
- **D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82** - *Codice dell'amministrazione digitale*. CAD. (G.U. n. 112 del 16.05.2005 – S.O. n. 93);
- **Determinazione AgID n. 371/2001** "Modifiche testo Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, allegato 5 - Metadati, allegato 6 - Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati ed estensione dei termini di entrata in vigore".
- **Determinazione AGID n. 407/2020** di adozione delle "Linee guida per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici", ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo n. 82/2005 – con decorrenza dal 1 gennaio 2022.
Le Linee Guida per la formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici - <https://www.agid.gov.it/it/linee-guida> -, di seguito indicate come "Linea Guida AgID", sono articolate in un documento principale ed in allegati aggiornati periodicamente:
 - Allegato 1 - Glossario dei termini e degli acronimi;
 - Allegato 2 - Formati di file e riversamento;
 - Allegato 3 - Certificazione di processo;
 - Allegato 4 - Standard e specifiche tecniche;
 - Allegato 5 – Metadati;
 - Allegato 6 - Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati.
- **DPCM 22 febbraio 2013** - *Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71*. (G.U. Serie Generale n. 117 del 21.5.2013); - abrogato dal 1° gennaio 2022 con Determinazioni AgID n. 407/2020 e successiva n. 371/2021;

- **DPCM 21 marzo 2013** - *Individuazione di particolari tipologie di documenti analogici originali unici per i quali, per esigenze pubblicistiche, permane l'obbligo della conservazione dell'originale cartaceo, oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione firmata digitalmente e allegata al documento informatico, ai sensi dell'art. 22, comma 5, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni.* (G.U. Serie Generale n. 131 del 06.06.2013);
- **DPCM 3 dicembre 2013** - *Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 -bis 23 -ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44 -bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.* (G.U. Serie Generale n. 59 del 11.04.2014); abrogato dal 1° gennaio 2022 con Determinazioni AgID n. 407/2020 e successiva n. 371/2021;
- **DPCM 3 dicembre 2013** - *Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis, 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.* (G.U. Serie Generale n. 59 del 11.04.2014) - Parzialmente abrogato dal 1° gennaio 2022 con Determinazioni AgID n. 407/2020 e successiva n. 371/2021;
- **DPCM 13 novembre 2014** - *Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.* (G.U. Serie Generale n. 8 del 12.01.2015) - abrogato dal 1° gennaio 2022 con Determinazioni AgID n. 407/2020 e successiva n. 371/2021;
- **Circolare AgID n. 65/2014** del 10 aprile 2014, *Modalità per l'accreditamento e la vigilanza sui soggetti pubblici e privati che svolgono attività di conservazione dei documenti informatici*;
- **Determinazione AgID n. 97/2019** del 4 aprile 2019 *Linee Guida dell'indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (IPA)*;
- Linee Guida contenenti le Regole Tecniche e Raccomandazioni afferenti la generazione di certificati elettronici qualificati, firme e sigilli elettronici qualificati e validazioni temporali elettroniche qualificate, AgID, adottate con Determinazione n. 121/2019 del 17 maggio 2019, successivamente rettificata con Determinazione AgID n. 147/2019 del 4 giugno 2019;
- *Firme e Sigilli Elettronici, Analisi comparativa delle varie tipologie presenti nella normativa nazionale e comunitaria*, AgID, dicembre 2019, reperibile al link:
https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/tipologie_di_firme_e_sigilli_elettronici_v1_dicembre_2019.pdf;
- *Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici*, AgID, adottato con Determinazione n. 437/2019 del 20 dicembre 2019, aggiornate da ultimo il 22/12/2022.

I principali riferimenti normativi Europei sono:

- **Regolamento (UE) n. 910/2014 - eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature)**, del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=SL>
- **Regolamento (UE) n. 679/2016**, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 1995/46/CE (GDPR - *Regolamento generale sulla protezione dei dati*)
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

Veritas fa riferimento alla normativa citata ed alle sue eventuali successive modifiche ed integrazioni e nonché a normative sopravvenute in materia, per quanto applicabili.

Art. 1.5 Struttura organizzativa di Veritas

La **struttura organizzativa** di Veritas è composta da una macrostruttura, che rappresenta le posizioni dirigenziali di vertice (direzioni/divisioni) che rispondono gerarchicamente e funzionalmente alla Direzione Generale e da una microstruttura che prevede l'articolazione delle posizioni organizzative all'interno delle singole direzioni e divisioni.

La struttura organizzativa viene aggiornata periodicamente e pubblicata sul portale aziendale "IL MILIONE".

Art. 1.6 Ufficio Organizzativo di Riferimento – UOR

Con il termine Ufficio Organizzativo di Riferimento - da ora in poi **UOR** - si fa riferimento ad ogni ufficio rappresentato nella macrostruttura e/o nella microstruttura (es. divisioni, direzione, funzioni a cascata, ...) interessato dalla gestione documentale.

Art. 1.7 Area Organizzativa Omogenea

Veritas individua un'unica area organizzativa omogenea (**AOO**), denominata "Veritas", coincidente con l'intera struttura organizzativa vigente.

Art. 1.8 Servizio Protocollo

Nell'ambito dell'AOO "Veritas" alle dipendenze della Direzione Affari Legali e Societari di gruppo opera la UOR "Protocollo".

E' compito del "Protocollo":

- definire e assicurare criteri uniformi di trattamento e di classificazione dei documenti;
- predisporre e mantenere aggiornato il Manuale di gestione Documentale;
- condividere con le altre funzioni il titolario aziendale (= piano di classificazione aziendale);

Il Protocollo in particolare cura:

- le operazioni di registrazione, segnatura, smistamento dei documenti in arrivo;
- le autorizzazioni per l'accesso al sistema di protocollo informatico;
- la gestione del registro di emergenza;
- le attività di supporto, assistenza, consulenza e formazione agli utenti abilitati alle operazioni di protocollo;
- l'annullamento delle registrazioni di protocollo;
- l'adeguamento dell'applicativo alle modifiche dell'organigramma di Veritas
- la produzione del pacchetto di versamento del Registro di Protocollo al conservatore esterno.

La UOR Protocollo ha competenza sulla gestione dell'intera filiera di protocollazione e svolge funzioni di vigilanza sull'osservanza delle disposizioni di cui al presente Manuale.

CAPITOLO 2 Il Documento

La gestione documentale è un processo che può essere suddiviso in tre fasi principali: formazione, gestione e conservazione del documento.

Il capitolo definisce il “Documento” in base alla normativa vigente ed indica le modalità di formazione.

Art. 2.1 Definizione di Documento informatico e analogico

Ai fini del presente Manuale le definizioni di documento elettronico, documento informatico e documento analogico sono dedotte dalla normativa vigente e dalle *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* emanate da AgID.

Il documento elettronico, secondo il Regolamento UE 910/2014 eIDAS¹, è qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.

Il documento informatico, ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005,² art 1, comma 1.p), è il “documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati **giuridicamente rilevanti**”.

Il documento analogico, ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005, art 1, comma 1.p - bis), è “la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati **giuridicamente rilevanti**”.

Qualsiasi documento giuridicamente rilevante non informatico (es. un documento cartaceo, un’immagine su microfilm, una magnetizzazione su nastro) è un documento analogico.

Il documento amministrativo, ai sensi art. 1, D.Lgs. n. 445/2000, è “ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell’attività amministrativa”.

Il documento amministrativo informatico, ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005, art. 23 ter: “Gli atti formati dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stessi”.

Ai sensi dell’art. 20, comma 1 - bis del D. Lgs n. 82/2005 (CAD)” Il documento informatico soddisfa il requisito della forma scritta e ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del Codice civile quando vi è apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore, attraverso un processo avente i requisiti fissati dall'AgID ai sensi dell'articolo 71 con modalità tali da garantire la sicurezza, integrità e immodificabilità del documento e, in maniera manifesta e inequivoca, la sua riconducibilità all'autore. In tutti gli altri casi, l’idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio sono liberamente valutabili in giudizio, in relazione alle caratteristiche di sicurezza, integrità e immodificabilità. La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle Linee guida”.

“L’apposizione a un documento informatico di una firma digitale o di un altro tipo di firma elettronica qualificata basata su un certificato elettronico revocato, scaduto o sospeso equivale a mancata sottoscrizione” (D.Lgs. n. 82/2005, art. 22 comma 4 bis); tuttavia “le firme elettroniche qualificate e digitali,

¹ Regolamento UE n° 910/2014 – eIDAS (Electronic IDentification Authentication and Signature) - in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.

² D.Lgs. n. 82/2005 - Codice dell'amministrazione digitale (CAD)

ancorché sia scaduto, revocato o sospeso il relativo certificato qualificato del sottoscrittore, sono valide se alle stesse è associabile un riferimento temporale opponibile a terzi che collochi la generazione di dette firme rispettivamente in un momento precedente alla scadenza, revoca o sospensione del suddetto certificato” (DPCM 22 febbraio 2013, art. 62).

Ai sensi della sezione 4 art. 25 del Regolamento N. 910/2014 – eIDAS:

“- A una firma elettronica non possono essere negati gli effetti giuridici e l’ammissibilità come prova in procedimenti giudiziali per il solo motivo della sua forma elettronica o perché non soddisfa i requisiti per firme elettroniche qualificate.

- Una firma elettronica qualificata ha effetti giuridici equivalenti a quelli di una firma autografa.

- Una firma elettronica qualificata basata su un certificato qualificato rilasciato in uno Stato membro è riconosciuta quale firma elettronica qualificata in tutti gli altri Stati membri.”

Le firme digitali hanno diversi formati possibili: CAdES, PAdES e XAdES.

PadES può firmare solo file PDF,

la firma PAdES non cambia l’estensione del file, ossia rimane “.pdf”.

CAdES può firmare qualunque formato di file (docx, xls, pdf, xml, audio e video).

La firma CAdES apporta un “imbustamento” elettronico al file andando a aggiungere l’estensione “.p7m” a quella originale.

XAdES firma i file xml lasciando anche in questo caso l’estensione originale.

Art. 2.2 Validità legale di copie informatiche, analogiche o per immagini di documenti

I documenti informatici, qualora prodotti in formato digitale, sono documenti originali da cui è possibile ricavare duplicati, copie o estratti sia analogici che informatici.

Il CAD e le *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* forniscono indicazioni sul valore giuridico delle seguenti tipologie di documenti:

1. **La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico** – documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, ovvero, ad esempio, la scansione di un documento in pdf –, è valida legalmente se:
 - Non è espressamente disconosciuta;
(art. 22, comma 3 del CAD “Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico nel rispetto delle Linee guida hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all’originale non è espressamente disconosciuta.”)
 - La conformità è attestata da un notaio o da un pubblico ufficiale autorizzato.
(art. 22, comma 2 del CAD “Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, secondo le Linee guida.”);
 - “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, nel caso di esigenze di dematerializzazione massiva di documenti analogici, attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell’originale e della copia”³
2. **La copia informatica di un documento analogico** – documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto, ovvero, ad esempio, il risultato dell’operazione di trascrizione al computer di un documento cartaceo, per il quale il contenuto è identico, ma la forma può differire (posso copiare l’intero contenuto di un foglio A4 cartaceo

³ *Linee Guida sulla formazione [...], AgID, 2020, articolo 2.2.*

in una pagina Word o in tre slide PowerPoint o in due fogli Excel o in qualsiasi altra forma) – è valida legalmente se:

- Non è espressamente disconosciuta;
- La conformità è attestata da un notaio o da un pubblico ufficiale autorizzato

3. **La copia su supporto analogico di un documento informatico** - es. la stampa su carta di un documento informatico – è valida legalmente se:

- Non è espressamente disconosciuta;
(art. 23, comma 2 del D.Lgs. n. 82/2005. “Le copie e gli estratti su supporto analogico del documento informatico, conformi alle vigenti regole tecniche, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale se la loro conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.”)
- La conformità è attestata da un notaio o da un pubblico ufficiale autorizzato.
(art. 23, comma 1 del D.Lgs. n. 82/2005 “Le copie su supporto analogico di documento informatico, anche sottoscritte con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.”)
- Sulle copie analogiche di un documento informatico della PA può essere apposto a stampa un contrassegno elettronico che consente di accedere al documento informatico o verificarne la corrispondenza⁴

4. **La copia informatica o estratto di un documento informatico** - la copia del documento informatico è un documento il cui contenuto è il medesimo di quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari, ovvero, ad esempio, un file “.doc” che viene salvato in formato “.pdf”, per cui il contenuto resta invariato, ma differisce la sequenza di valori binari che formano il file. L'estratto di un documento informatico è una parte del documento con diversa evidenza informatica rispetto al documento da cui è tratto. Tali documenti hanno lo stesso valore probatorio dell'originale⁵se:

- La conformità non è espressamente disconosciuta;
- La conformità è attestata da un notaio o da un pubblico ufficiale autorizzato.
(Art. 23, comma 2 del D.Lgs. n.82/2005, “Le copie e gli estratti informatici del documento informatico, se prodotti in conformità alle vigenti Linee guida, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale, in tutti le sue componenti, è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.”)

5. **Il duplicato informatico di un documento informatico** - es. copia di file su altro supporto o download/upload, trasmissione via e-mail - ha la stessa validità del documento informatico originale.

Art. 23, comma 1 del D.Lgs. n.82/2005, “I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, del documento informatico da cui sono tratti, se prodotti in conformità alle Linee guida”.

Per completezza si precisa che la copia analogica di documento analogico è la semplice fotocopia o la trascrizione

Art. 2.3 Formazione/Acquisizione del documento informatico in Veritas

In Veritas il documento informatico è formato con le modalità riportate nelle *Linee Guida AgID, 2020*, articolo 2.1.1 ed in particolare:

⁴ CAD, art. 23 comma 2-bis: “Sulle copie analogiche di documenti informatici può essere apposto a stampa un contrassegno, sulla base dei criteri definiti con le Linee guida, tramite il quale è possibile accedere al documento informatico, ovvero verificare la corrispondenza allo stesso della copia analogica. Il contrassegno apposto ai sensi del primo periodo sostituisce a tutti gli effetti di legge la sottoscrizione autografa del pubblico ufficiale e non può essere richiesta la produzione di altra copia analogica con sottoscrizione autografa del medesimo documento informatico. I soggetti che procedono all'apposizione del contrassegno rendono disponibili gratuitamente sul proprio sito Internet istituzionale idonee soluzioni per la verifica del contrassegno medesimo”.

⁵ *Linee Guida sulla formazione* [...], AgID, 2020, articolo 2.3.

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software (pacchetto office, autocad,...) o servizi cloud qualificati che assicurino la produzione di documenti nei formati e nel rispetto delle regole indicate nelle Linee guida AgId stesse;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) memorizzazione su supporto informatico in formato digitale delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più banche dati, anche appartenenti a più soggetti.

Nel caso di documento informatico formato secondo la sopracitata lettera a) e b), l'immodificabilità e l'integrità sono garantite da una o più delle seguenti operazioni:

- ✓ apposizione di una firma elettronica qualificata, di una firma digitale o di un sigillo elettronico qualificato o firma elettronica avanzata;
- ✓ memorizzazione su sistemi di gestione documentale quale Archiflow;
- ✓ il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata (PEC) (solo per a));
- ✓ versamento ad un sistema di conservazione.

Art. 2.4 Formati previsti per i documenti spediti e ricevuti

Veritas usa per la formazione, gestione e trasmissione dei documenti informatici file in formati portabili, statici, non modificabili, privi di macroistruzioni o codici eseguibili, prediligendo formati aperti, non proprietari; pertanto adotta di preferenza i seguenti formati:

- ✓ **DOCUMENTI IMPAGINATI:** PDF/A (1.b e successivi), DOC, DOCX, ODT, RTF, PS;
- ✓ **IPERTESTI:** XML, HTML;
- ✓ **FOGLI DI CALCOLO:** XLSX, XLS, ODS;
- ✓ **DATI STRUTTURATI:** SQL, JSON, CSV;
- ✓ **PRESTAZIONI MULTIMEDIALI:** PPTX, PPT, ODP;
- ✓ **EMAIL:** EML – MBOX;
- ✓ **IMMAGINI RASTER:** PNG – JPEG – JPEG2000 – TIFF, PSD, ARI;
- ✓ **IMMAGINI VETTORIALI:** SVG, AI, EPS;
- ✓ **MODELLI DIGITALI:** [®]DWG[™], DXF[™], DWF[™], FBX[™];
- ✓ **VIDEO:** MPEG2 e MPEG4;
- ✓ **ARCHIVI COMPRESSI:** ZIP, GZIP, 7-Zip(.7z), RAR;
- ✓ **DOCUMENTI AMMINISTRATIVI:** fattura elettronica, segnatura di protocollo;
- ✓ **APPLICAZIONI CRITTOGRAFICHE:** XADES, CADES, PADES

I documenti informatici prodotti da Veritas, ove possibile, indipendentemente dal software utilizzato, prima della loro sottoscrizione con firma digitale, sono convertiti in PDF/A-1a o PDF/A-1b.

Veritas predilige ricevere e gestire documenti nel formato in PDF/A per garantire l'interoperabilità tra i sistemi di gestione documentale e di conservazione.

I documenti che si spediscono e che si ricevono devono preferenzialmente avere le seguenti caratteristiche:

1. il nome del file contiene una sintetica descrizione del contenuto, senza caratteri speciali, segni di interpunzione o accenti;
2. il file non deve superare la dimensione massima di 25 Mb;
3. le eventuali scansioni allegate devono preferibilmente essere:
 - a. di dimensioni non superiori al formato A4;
 - b. omogenee per orientamento (verticale/orizzontale);
 - c. in bianco/nero.

Art. 2.5 Contenuti minimi del documento

Ogni documento prodotto, indipendentemente dal supporto utilizzato, deve contenere le seguenti informazioni:

- a) la denominazione della Società;
- b) l'indirizzo completo della Società;
- c) il codice fiscale/partita Iva della Società;
- d) il luogo di redazione del documento;
- e) la data (giorno, mese, anno);
- f) l'indicazione dell'ufficio della Società che ha prodotto il documento;
- g) destinatario;
- h) l'oggetto del documento;
- i) testo;
- j) il numero degli allegati (se presenti);
- k) se trattasi di documento informatico, la firma elettronica apposta dal Responsabile delegato;
- l) se trattasi di documento cartaceo, la sigla autografa da parte del Responsabile delegato.

Il documento può essere costituito anche dal solo corpo di una mail ordinaria o da una mail pec.

L'e-mail trasmessa/ricevuta sia mediante posta elettronica (PEO) che per posta certificata (PEC) costituisce un documento informatico sottoscritto con firma elettronica semplice, in quanto il mittente viene identificato inserendo il proprio username e la propria password.

CAPITOLO 3 Il Protocollo Informatico

Art. 3.1 Il Registro di Protocollo

Il Registro di protocollo è un insieme di registrazioni progressive e univoche dei documenti in entrata e in uscita da Veritas.

Nel Registro di protocollo si registrano due dati fondamentali inerenti il documento: la data certa e la provenienza certa⁶

Grazie al registro di protocollo i documenti sono gestiti sotto due funzioni:

- funzione certificatoria;
- funzione gestionale, di carattere organizzativo, per lo più legata alla gestione dei flussi documentali.

Il protocollo è uno degli strumenti di trasparenza dell'attività amministrativa della Società.

Inoltre, il protocollo è anche strumento di gestione dei documenti nonché uno strumento di gestione dell'archivio corrente.

Art. 3.2 Registrazione di protocollo

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati memorizzati nel Registro di protocollo per tutti i documenti ricevuti e spediti⁷.

La registrazione di protocollo, cioè la protocollazione, di ogni documento è effettuata mediante la memorizzazione in Archiflow di elementi obbligatori immodificabili, elementi obbligatori modificabili ed elementi non obbligatori e modificabili nonché del documento stesso e di tutti gli allegati del documento stesso.

Non è consentita la registrazione di protocollo in assenza del documento a cui la registrazione si riferisce.

La registrazione degli elementi obbligatori immodificabili del protocollo informatico non può essere modificata, integrata, cancellata ma soltanto annullata da RdSP e RUdP e/o da persone da queste delegate.

L'inalterabilità e l'immodificabilità della registrazione di protocollo sono garantite dal sistema di gestione documentale Archiflow.

Gli elementi obbligatori immodificabili della **registratura** servono ad attribuire al documento data e provenienza certa attraverso la registrazione delle seguenti informazioni⁸:

- a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- e) oggetto del documento;
- f) impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

⁶ <https://www.forumpa.it/pa-digitale/protocollo-informatico-gli-elementi-di-rilevanza-giuridica/>

⁷ Linee Guida, AgID, 2020, articolo 3.1.4

⁸ Art. 53 del DPR n. 445/2000

Gli elementi obbligatori modificabili sono:

- unità organizzativa assegnataria per competenza o per conoscenza;
- classificazione archivistica.

Gli elementi non obbligatori modificabili sono:

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

In Veritas la registrazione di protocollo viene effettuata con il sistema di gestione Archiflow dal 01/10/2019, in precedenza è stata effettuata con il programma Iride.

Art. 3.3 Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'apposizione o l'associazione al documento, in forma permanente non modificabile, delle informazioni riguardanti la registrazione di protocollo per consentire di individuare ciascun documento in modo inequivocabile.

La registrazione e la segnatura costituiscono un'operazione unica e contestuale⁹

I metadati minimi presenti sulla segnatura di protocollo⁹ sono:

- il progressivo di protocollo;
- la data di protocollo;
- l'identificazione in forma sintetica della società;
- l'ufficio assegnatario.

La segnatura su un documento analogico ricevuto da Veritas avviene apponendo un'etichetta contenente le informazioni su indicate.

Nel caso in cui venga ricevuta da Veritas *brevi manu* documentazione analogica soggetta a scadenza temporale (domande di concorso, bandi/avvisi pubblici, selezioni, appalti, ecc.), e la stessa sia consegnata oltre l'orario previsto, sul documento viene apposto il timbro e l'orario di consegna.

La segnatura per i documenti informatici, ricevuti o spediti, avviene tramite apposizione sul documento stesso delle informazioni suddette o tramite associazione di un file .xml che le contiene.

Nel caso si debba riportare su un documento pdf A firmato digitalmente i dati di segnatura, il documento di norma è firmato in "PAdES".

Art. 3.4 Unicità del protocollo informatico

In Veritas la numerazione delle registrazioni di protocollo è unica e progressiva, senza distinzione fra i documenti ricevuti, spediti e interni. La numerazione è rinnovata ogni anno solare: inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre.

Il numero di protocollo è costituito da almeno sette cifre numeriche¹⁰.

⁹ DPR n. 445/2000, Art. 55

¹⁰ DPR n. 445/2000, art. 57, (R) Numero di protocollo, comma 1: "Il numero di protocollo è progressivo e costituito da almeno sette cifre numeriche. La numerazione è rinnovata ogni anno solare".

Ciascun documento, con i relativi allegati, deve essere identificato mediante l'assegnazione di un unico numero di protocollo e non è consentita l'attribuzione del medesimo numero ad altri documenti, per quanto strettamente correlati tra loro¹¹.

Non è consentita la protocollazione di un documento già protocollato, salvo che non venga recapitato più volte in azienda.

La registrazione di protocollo garantisce l'effettivo ricevimento e/o spedizione di un documento, indipendentemente dal contenuto del documento stesso.

Art. 3.5 Annullamento e modifica delle registrazioni di protocollo

Il sistema di protocollo permette agli utenti abilitati la modifica dei dati inseriti solo in caso di errore materiale compiuto nell'immissione. I dati registrati dal sistema in forma immutabile non possono essere variati. Permette inoltre "il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione [...] e la loro attribuzione all'operatore"¹².

Una volta perfezionata l'operazione di registrazione a protocollo, la modifica anche di una sola delle informazioni generate o assegnate automaticamente dal sistema e registrate in forma immutabile determina l'automatico e contestuale annullamento dell'intera registrazione di protocollo.

L'annullamento di una registrazione sul sistema di protocollo può essere operato solo dagli addetti del Protocollo autorizzati e può essere richiesto, con adeguate motivazioni, tramite l'apposita funzione in Archiflow. L'annullamento non motivato non può essere effettuato.

Il documento annullato, evidenziato da una apposita informativa, consente comunque la lettura delle informazioni registrate in precedenza e senza alterare le informazioni registrate negli elementi obbligatori del protocollo annullato.

Art. 3.6 Differimento dei termini di registrazione

La registrazione si effettua di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro la giornata lavorativa successiva o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata, nel primo lavorativo utile. Tra i documenti in arrivo viene data priorità alla registrazione delle comunicazioni pervenute tramite PEC e raccomandata; riguardo all'oggetto viene data priorità agli atti giudiziari e alle comunicazioni aventi carattere di urgenza e/o di particolare importanza dando la precedenza, in caso di oggettiva impossibilità di evasione di tutte le comunicazioni, alla corrispondenza nella quale sono indicati termini perentori per fornire il relativo riscontro.

La UOR Protocollo garantisce in ogni caso un costante presidio durante l'orario di lavoro, garantendo a rotazione, occorrendo, la presenza di personale anche nei periodi feriali festivi e prefestivi.

Art. 3.7 Registro giornaliero di protocollo e sua conservazione

L'insieme delle registrazioni effettuate giornalmente costituisce il **Registro giornaliero di protocollo**.

Il Registro giornaliero di protocollo viene giornalmente trasmesso al conservatore in coerenza con l'articolo 3.1.6. delle *Linee Guida AgID*, che prevede: "il Registro giornaliero di protocollo è trasmesso

¹¹ DPCM 3 dicembre 2013, art. 18, *Modalità di registrazione dei documenti informatici*, comma 1, "Ad ogni messaggio ricevuto o spedito da una area organizzativa omogenea corrisponde un'unica operazione di registrazione di protocollo, secondo quanto previsto dall'art. 53 del testo unico e dall'art. 9 del presente decreto. Alla registrazione di protocollo vengono associate le ricevute generate dal sistema di protocollo informatico e, nel caso di registrazione di messaggi di posta elettronica certificata spediti, anche i dati relativi alla consegna rilasciati dal sistema di posta certificata correlati al messaggio oggetto di registrazione". Comma 5, "L'eventuale indicazione dell'ufficio utente, ovvero del soggetto, destinatario del documento, va riportata nella segnatura di protocollo secondo le modalità ed i formati previsti agli articoli 20 e 21".

¹² *Linee Guida sulla formazione*, [...], AgID, 2020, punto 3.1.5.

entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione, garantendone l'immodificabilità del contenuto".

Art. 3.8 Registro annuale di protocollo e sua conservazione

Entro il 31 gennaio di ogni anno si provvede a trasmettere al sistema di conservazione le registrazioni del protocollo dell'anno precedente attraverso una procedura manuale del sistema Archiflow.

Art. 3.9 Registro di emergenza

Nel caso di inconvenienti tecnici che dovessero verificarsi sui collegamenti telematici o comunque sul funzionamento del sistema di protocollo, il RdSP o il RUdP autorizza lo svolgimento delle operazioni di registrazione di protocollo sul registro di emergenza installato su un pc portatile dedicato custodito presso l'ufficio Protocollo o, in casi estremi, anche in modalità analogica.

In condizioni di emergenza si applicano le modalità di registrazione e di recupero dei dati descritti nell'art. 63 del DPR 445/2000:

- Sul registro di emergenza sono riportate la causa, la data e l'ora di inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema;
- Per ogni giornata di registrazione manuale è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente;
- La sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza costituisce una sequenza autonoma e parte dal numero 1 per ogni periodo continuativo di utilizzo. Ricomincia dal numero 1 ad ogni successiva attivazione;
- Al termine dell'interruzione viene revocata l'autorizzazione all'utilizzo del registro di emergenza;
- La numerazione del protocollo riprende al ripristino delle funzionalità del sistema, dal numero successivo all'ultimo registrato manualmente. Durante la fase di ripristino, le informazioni relative a ciascun documento registrato in emergenza sono inserite nel sistema informatico ordinario, con il protocollo attribuito manualmente.

Il RdSP o il RUdP, o soggetto da questi delegato, impartisce le disposizioni per il riversamento manuale dei dati nel protocollo informatico.

Art. 3.10 Registrazioni di Protocollo provenienti da sistemi diversi

Non sono valide le signature e le registrazioni di protocollo dei documenti provenienti da sistemi informatici diversi dal programma di protocollo di Archiflow e diverse da quanto previsto al cap. 5.

Art. 3.11 Gestione delle abilitazioni del Protocollo

La gestione del Protocollo avviene, come detto, mediante l'utilizzo del gestionale Archiflow.

A ciascun utente del gestionale vengono assegnate delle credenziali di accesso: UserID e Password.

Ogni utenza è associata ad una o più UOR ed è dotata di un profilo di abilitazioni.

Le tipologie di abilitazioni permettono:

- la **consultazione** dei documenti inseriti nel sistema ed assegnati alla UOR;
- la **ricerca** di documenti assegnati alla UOR;
- la **registrazione di protocollo**;
- la **modifica** di dati opzionali di una registrazione di protocollo;
- la **firma** del documento;
- l'**inserimento** di documenti anche non soggetti a signature;
- la **classificazione e fascicolazione** di documenti;
- l'**invio** di documenti via mail PEO o PEC.

Ciascun utente può accedere solamente alle informazioni e ai documenti che sono stati assegnati al suo UOR, o agli uffici ad esso subordinati.

I documenti non vengono mai visualizzati dagli utenti privi di diritti di accesso, neanche a fronte di una ricerca generale nell'archivio.

I documenti in arrivo sono gestiti, di norma, dagli addetti della funzione Protocollo.

La documentazione interna ed in uscita è gestita direttamente da ciascuna UOR.

Sono state individuate presso la Direzione Servizi Cimiteriali, Direzione Appalti e Approvvigionamenti, Direzione Risorse Umane ed Organizzazione di Gruppo delle "Postazioni Delegate" per la gestione di particolare documentazione sia in arrivo che in uscita ed in particolare:

- La "Postazione Delegata" presso la Direzione Risorse Umane ed Organizzazione di Gruppo è abilitata alla protocollazione di documenti di carattere speciale afferenti la medesima direzione ad esempio le contestazioni disciplinari.
- La "Postazione Delegata" presso la Direzione Servizi Cimiteriali è abilitata alla protocollazione di documenti inerenti le concessioni cimiteriali.
- La "Postazione Delegata" presso la Direzione Appalti e Approvvigionamenti è abilitata alla protocollazione di documenti di gara presentati in formato analogico.

La documentazione gestita dalla "Postazione Delegata" presso la Direzione Risorse Umane ed Organizzazione di Gruppo è visibile solo agli addetti della medesima Direzione abilitata.

Le richieste di abilitazioni sono effettuate dal dirigente/direttore di riferimento della UOR interessata o delegato, in base alle variazioni organizzative, via mail alla funzione Protocollo, la quale provvede a far aggiornare il profilo utente nel software da parte dei Sistemi Informativi.

Gli autorizzati alla gestione dei documenti non possono duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto, circa il contenuto degli stessi né il contenuto degli stessi.

CAPITOLO 4 Documento in arrivo, in uscita, interno

Il documento può anche essere distinto in base alle modalità di produzione, ricezione o acquisizione del documento stesso.

a) documento in arrivo

Il documento in arrivo è il documento ricevuto da Veritas nell'espletamento della propria attività, proveniente da soggetti (persone fisiche o persone giuridiche, pubbliche e private) esterni all'Azienda. Sono da considerarsi soggetti esterni anche i dipendenti Veritas, qualora inoltrino documentazione di carattere personale o comunque non direttamente connessa all'espletamento delle loro funzioni.

b) documento in uscita

Il documento in uscita è il documento prodotto da Veritas nell'espletamento della propria attività e trasmesso, per competenza, a soggetti esterni (persone fisiche o giuridiche) alla Società.

c) documento interno

Il documento interno è il documento prodotto in Veritas da una UOR e trasmesso ad altre UOR e si distingue funzionalmente in:

- a) documento di preminente carattere informativo;
- b) documento di preminente carattere giuridico-probatorio.

Art. 4.1 Documento in arrivo

Art. 4.1.1 Gestione del documento analogico in arrivo

Il documento analogico cartaceo può pervenire in Veritas secondo le seguenti modalità:

- a) tramite il servizio postale o a mezzo corriere e servizi simili in busta chiusa;
- b) recapitato direttamente, *brevi manu*, all'ufficio Protocollo o ad altri uffici aziendali.

La corrispondenza recapitata presso una sede aziendale – indirizzata genericamente a “Veritas S.p.A.” oppure a specifiche Direzioni o ai singoli dipendenti – viene consegnata in busta chiusa ad una delle sedi dell'ufficio Protocollo per l'attività di protocollazione.

L'ufficio Protocollo generale riceve dal lunedì al venerdì la posta raccomandata e ordinaria indirizzata alla Società e recapitata da corrieri o da società che svolgono servizio di recapito universale.

Il ricevimento della corrispondenza raccomandata e di atti giudiziari comporta anche:

- il riscontro e la firma delle distinte;
- la firma delle ricevute di ritorno.

Su tutta la documentazione analogica cartacea che perviene all'ufficio Protocollo viene apposto, subito dopo l'apertura delle buste, un timbro datario di arrivo.

Ogni ufficio che dovesse ricevere direttamente documenti cartacei soggetti a registrazione di protocollo li fa pervenire all'ufficio Protocollo mediante il servizio di posta interna.

Il documento analogico ricevuto direttamente dalle postazioni delegate viene dalle stesse protocollato.

Art. 4.1.1.1 Archiviazione cartacea e di copie per immagine del documento analogico

L'ufficio Protocollo e le postazioni delegate che ricevono il documento analogico cartaceo provvedono all'attività di segnatura applicando l'apposita etichetta di assegnazione, con i criteri di cui all'art. 4.2,

dopodiché, con l'ausilio di uno scanner il documento segnato viene acquisito, preferibilmente in formato "pdf-A", unitamente ai suoi allegati.

Viene verificata la leggibilità del pdf e degli allegati e la corrispondenza con l'originale cartaceo.

Il documento acquisito in pdf viene archiviato in Archiflow nella relativa scheda di protocollo e non è più modificabile.

Nel caso fra gli allegati vi siano planimetrie cartacee o volumi cartacei non separabili si procede a digitalizzare con lo scanner solo il frontespizio. Sarà cura della UOR competente provvedere a recuperare tali documenti in formato pdf per l'allegazione in Archiflow.

Vengono consegnati alle competenti direzioni aziendali:

- i documenti analogici e gli eventuali allegati;
- formulari di identificazione per il trasporto di rifiuti speciali;
- atti giudiziari.

Il documento cartaceo consegnato alla UOR viene archiviato e conservato dalla Direzione di competenza secondo quanto indicato nei capitoli 6 e 7 del presente manuale.

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, come meglio specificato all'art. 2.2, è valida se:

- non è espressamente disconosciuta;
- la conformità è attestata da un notaio o da un pubblico ufficiale autorizzato.

Art. 4.1.1.2 Rilascio ricevute attestanti la presentazione di documenti analogici

Qualora un documento venga consegnato personalmente all'ufficio Protocollo, l'ufficio rilascia, su richiesta, una ricevuta analogica di avvenuta protocollazione riportante il numero di protocollo, la data della registrazione, il nome del mittente e l'oggetto.

Art. 4.1.1.3 Conservazione delle buste o altri contenitori di documentazione

La busta del documento analogico pervenuto, viene scansionata e conservata in Archiflow mentre il cartaceo viene consegnato all'ufficio di competenza.

Art. 4.1.1.4 Orari di apertura per il ricevimento della documentazione analogica

L'ufficio Protocollo Generale riceve dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 12.30.

Gli uffici aziendali devono comunicare preventivamente all'ufficio Protocollo le date di scadenza per la consegna di determinati documenti per evitare sovrapposizioni e/o in giorni prefestivi.

Art. 4.1.2 Gestione del documento informatico in arrivo

Veritas è accreditata all'Indice delle pubbliche amministrazioni (IPA) e il codice identificativo dell'AOO VERITAS è "Veritas".

Il documento informatico indirizzato a Veritas, soggetto a registrazione di protocollo, viene trasmesso a Veritas principalmente sulle seguenti caselle postali:

- protocollo@cert.gruppoveritas.it, casella di posta elettronica certificata (PEC), registrata sia in registro IPA, sia depositata alla C.C.I.A.A. di Venezia;
- info@gruppoveritas.it, la casella aziendale di posta elettronica ordinaria (PEO) istituzionale.

Qualora la documentazione allegata al messaggio di posta elettronica certificata o ordinaria fosse, per

dimensioni, superiore ai limiti configurati nei server della Società e dei provider che gestiscono il servizio, il mittente riceve informazione dal sistema di mancato recapito per superamento del limite.

Veritas mette a disposizione, inoltre, ulteriori mail PEC anche gestite direttamente dalle Direzioni/Divisioni di competenza, come da elenco non esaustivo nell'allegato A.

Ciascuna Direzione/Divisione può dotarsi, inoltre, di una o più caselle istituzionali di posta elettronica ordinaria.

La casella viene denominata in modo da rendere facilmente individuabile la Direzione/Divisione o le funzioni svolte, come da elenco non esaustivo nell'allegato A.

Tutti i dipendenti dotati di un accesso al PC sono titolari di una casella di posta elettronica aziendale nominale.

Oltre alla posta elettronica il documento informatico può essere ricevuto:

- Su supporti rimovibili (quali CD ROM DVD, pen drive, ecc.);
- Per accesso telematico (scarico da link).

Il documento informatico soggetto alla registrazione di protocollo, eventualmente pervenuto ad unità organizzative non abilitate alla protocollazione in entrata, deve essere inoltrato all'indirizzo di posta elettronica veritas@gruppoveritas.it, corrispondente alla casella denominata "Protocollo Generale", gestita dalla funzione Protocollo per la segnatura del documento trasmesso.

In particolare, la mail originale ricevuta da singoli uffici/utenti deve essere inoltrata senza che vengano estrapolati i singoli allegati.

Similmente, il documento informatico pervenuto alle caselle di posta elettronica certificata appartenente ad unità operative non abilitate alla protocollazione in arrivo, deve essere inoltrato alla casella protocollo@cert.gruppoveritas.it.

Con l'inoltro del documento si deve indicare, ove non chiaramente deducibile dal documento inviato, il nominativo del mittente o della società ed eventuali informazioni necessarie alla protocollazione ed alla successiva assegnazione del documento al Servizio di competenza.

Le mail pec inviate e ricevute sono conservate presso un conservatore.

Art. 4.1.3 Controllo dei certificati di firma

L'ufficio Protocollo può effettuare, in fase di registrazione del documento, un controllo preliminare, ma non bloccante, annotando l'eventuale presenza di certificati non validi.

Le UOR assegnatarie dei documenti provvedono a loro volta a verificare la validità dei certificati e la corrispondenza tra il firmatario ed il titolare del certificato.

In caso di certificati scaduti o revocati prima della sottoscrizione la UOR assegnataria provvede ad una opportuna comunicazione al mittente.

Art. 4.1.4 Documento di competenza di altre amministrazioni o di altri soggetti

Qualora pervenga all'Azienda un documento di competenza di un'altra amministrazione o destinato ad altra persona fisica o giuridica, lo stesso viene restituito al latore o, ove possibile, al mittente con la dicitura "Messaggio pervenuto per errore – non di competenza di VERITAS".

Se il documento viene erroneamente protocollato, il numero di protocollo viene annullato.

Se la competenza del documento non è facilmente individuabile, l'ufficio Protocollo dovendo provve-

dere comunque alla registrazione e non essendo tenuto alla valutazione del contenuto del documento, smista il documento alla Direzione o Divisione più competente per rispondere al mittente.

Art. 4.1.5 Documento su supporto cartaceo indirizzato nominativamente al personale di Veritas

La posta indirizzata nominativamente a tutto il personale dell'apparato organizzativo di Veritas viene regolarmente aperta dall'ufficio Protocollo e registrata, tranne nel caso in cui sia riportata la dicitura "riservata" o "personale" o "S.P.M.".

In presenza di una delle suddette diciture sulla busta, la stessa viene recapitata chiusa al destinatario, il quale, dopo averla aperta e preso visione del contenuto, effettua le necessarie valutazioni a norma del presente manuale e verifica che il documento non riguardi l'attività della Società o che si tratti di documenti esclusi dalla registrazione di cui all'art. 4.2.11.

Se il documento è soggetto a registrazione di protocollo il destinatario ha l'onere di consegnare immediatamente il documento all'ufficio Protocollo per la segnatura.

Art. 4.1.6 Documento anonimo

Il documento anonimo viene protocollato e identificato come tale con la dicitura "mittente sconosciuto o anonimo" ed assegnato per competenza, incluse le segnalazioni afferenti fatti o comportamenti illeciti ad eccezione di quelle previste dal D.Lgs. 24/2023.

Art. 4.1.7 Documento Riservato

Il documento riservato, incluse le segnalazioni afferenti fatti o comportamenti illeciti ad eccezione di quelle previste dal D.Lgs. 24/2023, viene anche ai fini del rispetto delle disposizioni in materia di privacy, protocollato e identificato come tale con la dicitura "documento riservato", assegnato per competenza, e quindi reso non più visibile alla UOR Protocollo secondo una specifica funzione del Programma Archiflow.

Art. 4.1.8 Integrazioni documentarie

L'ufficio Protocollo registra il documento e gli eventuali allegati così come pervengono. Il responsabile della Direzione assegnataria del documento, qualora reputi necessario acquisire documenti che integrino quelli già pervenuti, provvede a richiedere al mittente ogni integrazione. Ogni comunicazione di trasmissione di documenti che integra quanto già presentato viene protocollata con un nuovo numero.

Art. 4.1.9 Documento già pervenuto

Qualora un documento ricevuto e protocollato pervenga più volte in azienda anche da canali diversi, l'ufficio Protocollo di norma non procede ad una nuova registrazione di protocollo per ogni trasmissione, si prevede altresì di allegare la comunicazione fra gli allegati esterni di Archiflow qualora il medesimo documento pervenga in date successive.

Art. 4.1.10 Documenti digitali pervenuti con comunicazioni via mail consecutive

Qualora documentazione ed allegati arrivino mediante mail trasmesse in successione, chiaramente

indicato nell'oggetto, l'ufficio Protocollo attribuisce un numero di protocollo per ogni comunicazione ricevuta collegandoli tramite la funzione di Archiflow "Allegati circolari" alla comunicazione principale.

Art. 4.2 Assegnazione del documento

L'ufficio Protocollo provvede all'assegnazione del documento in arrivo agli uffici aziendali – UOR sulla base della vigente struttura organizzativa.

L'attività di assegnazione e smistamento del documento operata dall'ufficio Protocollo consiste nell'operazione di:

- individuazione della UOR competente;
- Individuazione delle UOR che devono essere interessate per conoscenza;
- trasmissione del documento protocollato e condivisione con le UOR individuate attraverso l'applicativo di protocollo ARCHIFLOW;
- consegna in originale del documento cartaceo.

L'individuazione delle UOR per l'assegnazione del documento avviene tenendo conto principalmente della competenza organizzativa in base al contenuto e caratteristiche del documento ed in base al destinatario in indirizzo.

Qualora le UOR siano collegate da dipendenze gerarchiche le assegnazioni avvengono in base alle indicazioni fornite dalla relativa Direzione/Divisione all'ufficio Protocollo.

Le UOR assegnatarie del documento provvedono alla presa in carico e gestione del documento assegnato.

Le UOR possono:

- cedere la competenza del documento ad altre UOR sottostanti, ovvero dipendenti dalla stessa UOR che cede la competenza,
- assegnare per conoscenza il documento ad altre UOR;
- rifiutare, se motivatamente giustificato, l'assegnazione qualora non di propria competenza, indicando nel campo "annotazioni" il motivo del rifiuto e possibilmente l'ufficio ritenuto competente.

Il documento assegnato alle UOR sottostanti è visibile alle UOR gerarchicamente superiori.

Le UOR di competenza possono modificare in Archiflow la classificazione, qualora non corretta, e provvedere alla fascicolazione ed archiviazione del documento come indicato nel capitolo 6.

Archiflow tiene traccia delle modifiche di assegnazione e di classificazione avvenute.

Nel caso di rifiuto dell'assegnazione l'ufficio Protocollo provvederà a riassegnare il documento individuando l'ufficio competente in base agli atti organizzativi adottati da Veritas.

Dette operazioni devono essere completate entro le 48 ore lavorative dalla prima assegnazione dell'ufficio Protocollo, fatti salvi eventuali motivi di urgenza.

Il documento analogico, se previsto o richiesto, viene recapitato di norma il giorno successivo alla registrazione a protocollo all'UOR assegnataria di competenza, tramite personale interno incaricato, che provvede a consegnare anche la documentazione cartacea che non necessita di protocollazione.

Art. 4.3 Documento in uscita e interno

Art. 4.3.1 Documento analogico in uscita

Il documento analogico, dopo la protocollazione e l'acquisizione della copia per immagine in Archiflow, completa degli allegati, così come descritto all'art. 4.1.1.1, viene imbustato a cura delle UOR e convogliato all'ufficio preposto alle operazioni di affrancatura e spedizione, secondo gli orari prestabiliti, tramite il personale interno incaricato.

La documentazione di accompagnamento necessarie per raccomandate, posta celere, corriere o altro mezzo di spedizione devono essere preventivamente compilate dalla UOR.

Al momento della protocollazione è possibile assegnare in copia ad una o più UOR il documento oggetto di spedizione in Copia per Immagine tramite Archiflow.

Art. 4.3.2 Documento informatico in uscita

Il documento informatico, e tutti i suoi allegati, viene protocollato e spedito di norma tramite mail da Archiflow.

Le mail di spedizione utilizzabili in Archiflow sono quelle elencate all'art. 4.1.2. e gli indirizzi di posta elettronica aziendale assegnati al personale dipendente, se abilitato alla spedizione.

E' preferibile l'invio dalla casella di posta elettronica certificata protocollo@cert.gruppoveritas.it, in questo caso le ricevute elettroniche di accettazione, di consegna e dei messaggi correlati di sistema, quali ad esempio l'avvenuta protocollazione, sono archiviate in automatico.

Resta ferma la necessità dell'invio del documento a mezzo posta certificata nei casi in cui è previsto da disposizioni normative o da esigenze specifiche atte a certificarne legalmente il ricevimento.

Al momento dell'invio tramite Archiflow è possibile assegnare in copia ad una o più UOR il documento trasmesso.

Oltre alla posta elettronica i documenti informatici e allegati possono essere inviati tramite accesso telematico a piattaforme di terzi autorizzati, previa protocollazione.

Art. 4.3.3 Comunicazioni tra Veritas e le Pubbliche Amministrazioni

Veritas trasmette le proprie comunicazioni, di norma sottoscritte con firma elettronica qualificata, alle Pubbliche Amministrazioni mediante sistemi di posta elettronica certificata.

Art. 4.3.4 Documento inviato a più destinatari

La comunicazione inviata singolarmente a più destinatari si registra con un unico numero di protocollo. Alla scheda di protocollo si deve allegare il file contenente tutti i destinatari della comunicazione.

Qualora non sia possibile registrare tutti i destinatari del documento in Archiflow, deve essere inserita la dicitura "Destinatari diversi – vedi elenco" nella sezione della scheda di protocollo dedicata ai destinatari.

Art. 4.3.5 Produzione seriale di documenti sulla base di un modello generale

Per trasmettere documenti costituiti da un modello base generale con parti variabili (quali importi, date, ecc.) dipendenti dal destinatario, si deve compilare un elenco dei destinatari e delle parti variabili ad essi riferiti.

L'elenco deve essere allegato alla scheda di protocollo con il modello base generale firmato in autografo o con firma digitale.

Qualora non sia possibile registrare tutti i destinatari del documento in Archiflow, deve essere inserita la dicitura “Destinatari diversi – vedi elenco” nella sezione della scheda di protocollo dedicata ai destinatari.

Art. 4.3.6 Documento interno

Il documento interno è quello prodotto e talvolta scambiato tra le diverse Unità Organizzative Responsabili (UOR) afferenti alla stessa Area Organizzativa Omogenea (AOO). Può essere:

- a) Documento di preminente carattere informativo, conoscitivo, dispositivo o autorizzativo;
- b) Documento redatto dal personale nell’esercizio delle proprie funzioni (es.: procedure; regolamenti, struttura organizzativa; budget, relazioni, ...);
- c) Documento prodotto e indirizzato a destinatari appartenenti alla stessa AOO.

Annotazioni di carattere personale non sono considerate documenti interni.

Non si considerano documenti interni quelli che afferiscono al rapporto di lavoro tra il singolo dipendente e Veritas.

Art. 4.4 Documento escluso dalla registrazione di protocollo

In Veritas è oggetto di registrazione di protocollo il documento in arrivo, in uscita e interno con esclusione delle tipologie di seguito elencate¹³:

- materiali statistici, giornali, riviste, libri; rassegna stampa, newsletter e informative, proposte di abbonamento ed acquisto testi;
- materiali pubblicitari, cataloghi, preventivi di terzi non richiesti;
- elenchi di figure professionali / candidature proposte da agenzie interinali;
- schede di presentazione di potenziali fornitori con o senza richieste di incontri;
- documenti di trasporto (ddt) ed avvisi di consegna merce da parte di fornitori o corrieri;
- inviti a manifestazioni e analoghe comunicazioni quali materiale concernente corsi formativi, convegni, giornate di aggiornamento ed inoltre le comunicazioni di cortesia/d’occasione (biglietti augurali, condoglianze, congratulazioni e ringraziamenti di cortesia/rito);

¹³ DPR n. 445/2000, art. 53, comma 5.

1. La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dalle pubbliche amministrazioni è effettuata mediante la memorizzazione delle seguenti informazioni:

- a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) mittente per i documenti ricevuti o, in alternativa, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento, registrato in forma non modificabile;
- e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile.

2. Il sistema deve consentire la produzione del Registro giornaliero di protocollo, costituito dall'elenco delle informazioni inserite con l'operazione di registrazione di protocollo nell'arco di uno stesso giorno.

3. L'assegnazione delle informazioni nelle operazioni di registrazione di protocollo è effettuata dal sistema in unica soluzione, con esclusione di interventi intermedi, anche indiretti, da parte dell'operatore, garantendo la completezza dell'intera operazione di modifica o registrazione dei dati.

4. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta dell'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, sono specificate le regole tecniche, i criteri e le specifiche delle informazioni previste nelle operazioni di registrazione di protocollo.

5. Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti dall'amministrazione e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari della pubblica amministrazione, le note di ricezione delle circolari e altre disposizioni, i materiali statistici, gli atti preparatori interni, i giornali, le riviste, i libri, i materiali pubblicitari, gli inviti a manifestazioni e tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare dell'amministrazione.

- inviti non ufficiali (non protocollati) a manifestazioni ed eventi anche se provenienti da enti pubblici;
- richieste compilazione questionari (ad esclusione di quelli provenienti da ISTAT e fornitori);
- atti preparatori e corrispondenza priva di contenuto di rilevanza giuridica e amministrativa;
- documenti che, per loro natura, non rivestono alcuna rilevanza giuridico-amministrativa presente o futura per la Società quali ad esempio richieste di informazioni già diffuse e generiche (es. informazioni sui recapiti aziendali, modulistica o altro);
- tutti i documenti già soggetti a registrazione particolare, come di seguito specificato.
 - Verbali del Consiglio di Amministrazione;
 - Verbali del Collegio Sindacale;
 - Verbali dell'Assemblea degli Azionisti;
 - Verbali dell'Organo di Vigilanza;
 - Scritture contabili, registri e libri.

Non viene inoltre protocollata la seguente documentazione che viene prodotta o registrata da altri software o da altri sistemi di registrazione:

- Documentazione per la gestione delle cartelle del personale (certificati sanitari e medici, richieste ferie, permessi, rimborsi spese);
- Ricevute di pagamento bollettini postali effettuati in pagamento di fatture, solleciti ed altro dell'utenza (sul conto corrente aziendale - 137307);
- Segnalazioni di anomalie di sistemi quali ad esempio segnalazione di incassi anomali di poste Italiane;
- Assegni, vaglia, bonifici, bollettini postali di pagamento, altra modulistica di pagamento inerente attività di Veritas;
- Fatture, fatture di cortesia;
- Estratti conto, singole operazioni / movimenti bancari;
- Dichiarazioni DURC;
- Verbali di accertamento degli ispettori ambientali;
- Formulare di identificazione rifiuti, tranne quelli trasmessi via pec;
- Notifiche giudiziarie che possono pervenire tramite gli ufficiali giudiziari, posta o fax indirizzate al singolo dipendente in qualità di testimone;
- Documentazione oggetto di registrazione interna a SAP (Richieste di Acquisto, Ordini di Acquisto, Ordini di Pagamento);
- Documenti presenti in piattaforme certificate aziendali ed eventuali relative mail pec di trasmissione dei documenti (es. Rapporti di prova delle analisi del Laboratorio, e-procurement gestito tramite piattaforma Jaggaer);
- Richieste asporto ingombranti, tranne grossi volumi per servizi a corrispettivo; ritiro toner; ritiro ramaglie, pile usate e farmaci scaduti qualora pervenute via PEO;
- Richieste inerenti il servizio di Igiene Ambientale gestite dall'ufficio Reclami, quali ad esempio segnalazioni di disservizio, richieste di informazioni e richieste di intervento, qualora pervenute via PEO;
- Richiesta recapito telefonico o mail di dipendente/i Veritas;
- Atti di citazione di testi;
- Segnalazioni di cassonetti danneggiati o malfunzionanti;
- Richieste sostituzione chiavette;
- Carichi pendenti;
- Segnalazioni che hanno ad oggetto comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato di cui D. Lgs. 24/2023;
- Documentazione del Sistema di Gestione pubblicati nella intranet aziendale:

- procedure;
 - regolamenti;
 - modulistica.
- Verbali dell'Organo di Controllo Interno - Audit 231;
- PTPCT - Verbali del RPCT

Le comunicazioni inerenti la Privacy ai dipendenti vengono gestite con il Software Data Protection Manager. Tutta la documentazione gestita da tale software non viene, di norma, protocollata.

Non sono inoltre protocollati i documenti esplicitamente indicati nel Capitolo 5.

CAPITOLO 5 Casi Particolari

Art. 5.1 Gestione delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture e degli elenchi degli operatori economici

Veritas per la gestione degli elenchi degli operatori economici e delle procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture utilizza una Piattaforma Informatica di **e-procurement** disponibile al link <https://acquisti.gruppoveritas.it>.

La Piattaforma è realizzata su tecnologia di proprietà della società Jaggaer ed è costituita da un hardware e da un software che, unitamente alle procedure ed ai sistemi di gestione adottati dalla Direzione Appalti e Approvvigionamenti garantiscono la registrazione e l'immodificabilità dei dati relativi alla documentazione trattata in tale canale.

La documentazione che affluisce nella piattaforma suddetta potrebbe non essere protocollata in quanto gestita dalla stessa.

Veritas per la gestione degli acquisti utilizza anche la piattaforma MEPA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione).

Art. 5.2 Rapporti di prova delle analisi del Laboratorio

La redazione, la firma e la trasmissione dei Rapporti di prova delle analisi del Laboratorio sono gestiti dal software LABVANTAGE LIMS.

LabVantage registra gli accessi degli utenti e qualsiasi modifica effettuata ai dati.

Tutta la documentazione gestita nella piattaforma non viene, di norma, protocollata.

Art. 5.3 Documentazione Direzione Risorse Umane e Organizzazione di Gruppo

La seguente documentazione, gestita dalla postazione delegata alla Direzione Risorse Umane e Organizzazione di Gruppo, viene protocollata dalla Direzione predetta direttamente nell'applicativo Archi-flow o tramite un sistema di numerazione interna gestita in Excel:

- le comunicazioni riservate destinate e/o ricevute dai singoli dipendenti (p.e. distacchi);
- i contratti con i dipendenti;
- la documentazione inerente ai processi di contestazioni disciplinari.

Tale documentazione è visibile solo agli addetti autorizzati della Direzione.

La corrispondenza inerente all'Amministrazione del personale con gli enti pubblici, quali ad esempio: INPS, Agenzia delle Entrate, INAIL, Coveneto, ISTAT, può avvenire mediante portali messi a disposizione dagli enti pubblici stessi.

Art. 5.4 Comunicazione interna della Società

Le Comunicazioni interne della Società ai dipendenti avvengono mediante la piattaforma intranet "Il Milione", tramite Telegram, a mezzo di posta elettronica, una parte di esse avvengono anche mediante affissione su bacheche.

Le comunicazioni a tutti i dipendenti Veritas, o a gruppi di essi, affisse sulle bacheche presenti nelle varie sedi aziendali sono di norma protocollate.

Le comunicazioni trasmesse solo via posta elettronica, via Telegram e/o pubblicate sul MILIONE non sono di norma protocollate.

Art. 5.5 Direzione Utenza

La documentazione inerente il Servizio per l'Utenza è gestita dal documentale presente in SAP CRM. La modulistica inerente il Servizio per l'Utenza che viene protocollata è la seguente:

1. Denuncia perdita idrica occulta;
2. Dichiarazione Sostitutiva generica atto di notorietà;
3. Modulo di segnalazione/reclamo;

Le comunicazioni dell'utenza vengono protocollate ad esclusione delle seguenti e simili:

- modulistica inviata senza una lettera di accompagnamento e senza ulteriori informazioni;
- richiesta di esclusione temporanea Tari;
- modulo di richiesta verifica contatore idrico;
- Accordo di rateazione/dilazione di pagamento;
- Richiesta di rateazione/dilazione di pagamento
- richiesta modulistica;
- richiesta IBAN / codice CBILL;
- semplice richiesta informazioni su attivazione/voltura/cessazione utenza;
- trasmissione documenti richiesti all'utente e che integrano/completano una pratica specifica;
- richiesta copia fattura/bolletta;
- richiesta copia bollettino di pagamento;
- richiesta codice utente;
- comunicazione lettura del contatore;
- segnalazione che la bolletta verrà pagata a breve;
- richiesta conferma ricezione documenti inviati;
- avviso scadenza tempo utile per scaricare i file in precedenza inoltrati;
- richiesta/variazione appuntamento presso sportello Veritas;
- ricevute attestazione avvenuto pagamento fatture/bollette (bonifico, F24, Cbill, bollettino postale e/o bancario, disposizione di pagamento, ricevuta Lottomatica, ricevuta Postepay, piattaforma Wise, ecc);
- mandati SEDA (Autorizzazioni di addebito diretto in conto corrente);
- richiesta rettifica nucleo familiare (modulistica).

Tale documentazione viene archiviata in SAP.

Art. 5.6 Le fatture

Le fatture in formato xml vengono gestite tramite il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate. Tutte le fatture che vengono anticipate all'azienda tramite posta elettronica ordinaria e/o posta certificata non vengono protocollate.

Art. 5.7 Portali di Enti e Società

Nella gestione delle attività aziendali le UOR necessitano di interfacciarsi con portali di Enti e Società quali ad esempio:

- ANAC;
- Agenzia delle entrate;
- ISTAT;
- MIT;
- INPS;
- INAIL;
- e-Distribuzione;

- Gaudi (TERNA – Gestore rete elettrica nazionale);
- Telemaco – Camera di Commercio;
- ENEA;
- GSE (Gestore Servizi Energetici);
- GME (Gestore dei Mercati Energetici);
- Agenzia delle Dogane;
- Coveneto;
- Portale dell'avvocato – giustizia amministrativa;
- ARERA;
- Utilitalia – Sefit;
- Ifin;
- Portali dei Comuni soci;
- Autorità Garante della concorrenza e del mercato - AGCM.

La documentazione che transita nei portali non viene di norma protocollata, salvo che si tratti di un documento non escluso dalla registrazione di protocollo come da art. 4.4., che per natura e/o contenuti debba essere oggetto di protocollazione.

Art. 5.8 Gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni che hanno ad oggetto comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato di cui D. Lgs. 24/2023, effettuate in forma scritta, vengono ricevute tramite la piattaforma software messa a disposizione dalla società e rinvenibile sul sito web della stessa, ovvero ricevute tramite posta ordinaria indirizzate al RPCT o all'ODV a seconda della segnalazione. Eventuali segnalazioni che dovessero transitare per il Protocollo non vengono protocollate.

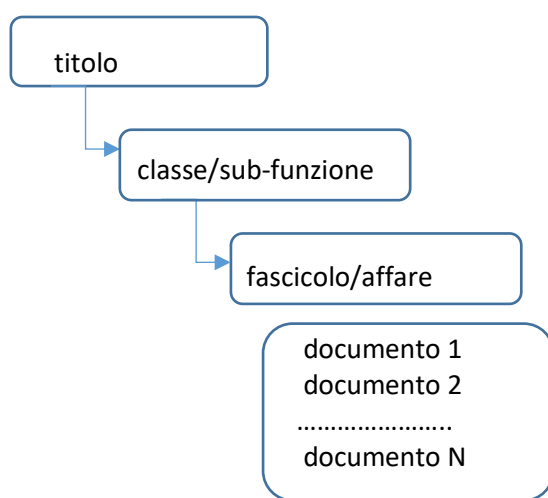
CAPITOLO 6 Piano di classificazione(Titolario) e fascicolazione dei documenti

Art. 6.I Piano di classificazione

Il piano di classificazione, di cui il DPR 445/2000, è uno degli strumenti che si utilizzano nella gestione dell'archivio in formazione.

Il Piano di Classificazione rappresenta uno strumento di gestione dell'archivio corrente.

Ha la funzione di organizzare la documentazione aziendale, man mano che viene prodotta, secondo un ordine logico gerarchico che prevede l'individuazione di un **titolo**, una **classe** (attività), un **fascicolo** (specifico affare).



Il Titolario di Veritas viene implementato in Archiflow.

Il Piano di Classificazione di Veritas può essere aggiornato sulla base delle esigenze aziendali.

La cronologia delle modifiche al Titolario è gestita da Archiflow.

Archiflow prevede che per ogni specifica voce di classificazione sia mantenuta la memoria della data di attivazione e della data di variazione.

Di norma, le modifiche al Titolario dovrebbero essere introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione della variazione e avere durata almeno per l'intero anno¹⁴.

Art. 6.I.I Classificazione e fascicolazione

La classificazione esplicita il rapporto che esiste tra i documenti oggetto di archiviazione e l'attività per la quale sono stati prodotti.

All'interno della classe i documenti vengono organizzati in fascicoli.

La fascicolazione costituisce il raggruppamento in un'unica "cartella" di tutti i documenti riguardanti uno stesso affare (da definire): ad esempio il fascicolo di una gara d'appalto, il fascicolo di una causa, il fascicolo personale di un lavoratore dell'azienda.

¹⁴ punto 10.2.1 del *Manuale di gestione del protocollo informatico, dei documenti e dell'archivio dell'Agenzia per l'Italia Digitale*, AgID, 2013: "Di norma, le variazioni vengono introdotte a partire dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di approvazione del nuovo Titolario e hanno durata almeno per l'intero anno".

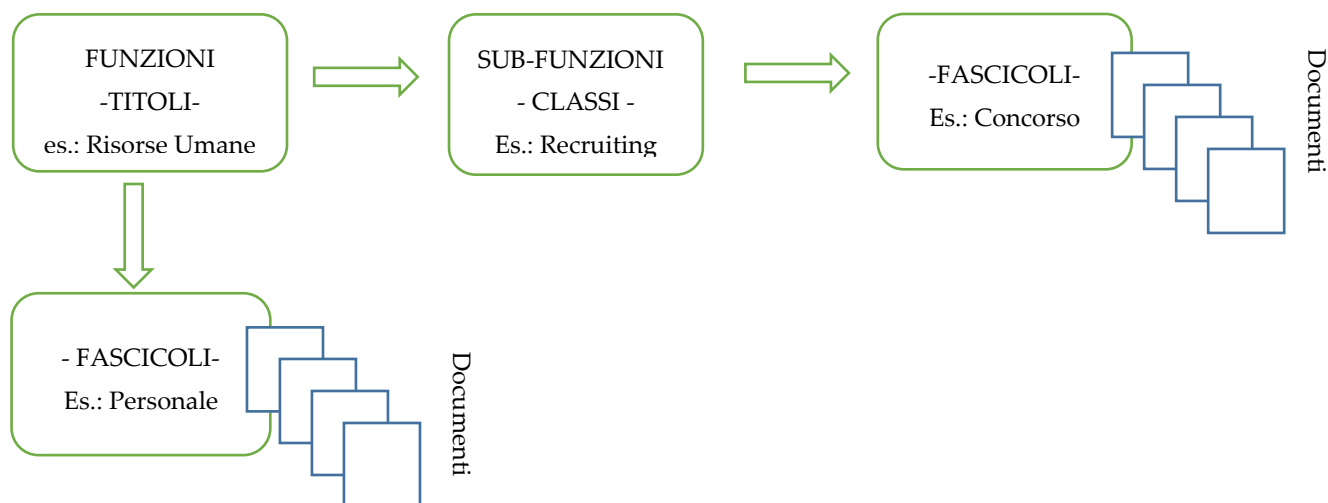
La classificazione dei documenti e la relativa fascicolatura costituiscono un'attività utile per la corretta formazione e tenuta di un archivio, sia esso analogico che digitale. Per l'archiviazione digitale la classificazione è raccomandata sia dal TUDA¹⁵ che dalle *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*¹⁶.

Art. 6.2 La Struttura del Piano di Classificazione di Veritas S.p.A.

Il Piano di Classificazione si compone di **titoli** e **classi**¹⁷.

Il Piano di Classificazione è costituito da titoli individuati in base alle funzioni ed alle attività in cui è organizzata la Società con riferimento ai servizi svolti.

Per ogni **titolo** sono individuate le **classi**. Nelle classi si aprono i **fascicoli** che contengono i **documenti** prodotti e ricevuti da Veritas. Ogni fascicolo può contenere da 1 a numerosi documenti.



La classificazione può essere un metadato che può essere cambiato o corretto successivamente alla registrazione.

Art. 6.3 Il fascicolo

Il fascicolo è un raggruppamento organico di documenti relativo ad uno stesso oggetto (affare, attività, persona) che si costituisce nel corso della gestione aziendale.

¹⁵ DPR n. 445/2000 artt. 56 e 64, comma 4

¹⁶ *Linee Guida sulla formazione* [...], AgID, 2020, punto 3.2: "La classificazione ha il fine di organizzare logicamente tutti i documenti amministrativi informatici prodotti o ricevuti da un ente nell'esercizio delle sue funzioni. L'attività di classificazione si avvale del Titolare che mappa, su più livelli gerarchici, tutte le funzioni dell'ente."

¹⁷ Sono stati esclusi i livelli più bassi di classificazione come sottoclassi, categorie e sottocategorie allo scopo di agevolare e semplificare il lavoro di classificazione, così come proposto dal Gruppo di lavoro per la formulazione di proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni. Il Gruppo di lavoro sui Comuni, istituito il 18 luglio 2002 con decreto del Direttore generale per gli archivi e incaricato di formulare «proposte e modelli per la riorganizzazione dell'archivio dei Comuni» ha prodotto il *Piano di classificazione (= Titolario) per gli archivi dei Comuni italiani* (seconda edizione - 2005) pubblicato come documento di indirizzo sul sito di AgID.

Il programma Archiflow consente la possibilità di formare un fascicolo e all'interno del fascicolo un numero "n" di sottofascicoli.

Le tipologie di fascicolo previste nell'archivio di Veritas:

- Fascicolo di affare;
- Fascicolo di attività;
- Fascicolo di persona.

Il Fascicolo di persona può essere sia di persona fisica che di persona giuridica.

Possono esserci altresì ulteriori tipologie di fascicolo in relazione a sopravvenute esigenze organizzative della società.

Art. 6.3.1 Il fascicolo ibrido

Per fascicolo ibrido si intende l'unità archivistica che comprende documenti prodotti su diverse tipologie di supporto: cartaceo ed informatico. Tale fascicolo dà origine a due entità archivistiche di conservazione differenti: una è conservata nell'archivio cartaceo; un'altra è costituita dai documenti informatici, nel loro formato integro e originale, conservati attraverso un sistema informatico gestionale e/o nei server. Il risultato è che un fascicolo di tale natura occupa due luoghi distinti (un faldone e un file system) e questa caratteristica permane per tutta la vita del fascicolo.

Qualora si ravvisi l'utilità di avere tutti i documenti presenti in un fascicolo in un determinato formato, si deve privilegiare il fascicolo informatico e creare le opportune copie per immagine dei documenti nativi analogici. Questa pratica non esenta dalla conservazione dell'originale cartaceo nel fascicolo di pertinenza, dato che il valore giuridico della "copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico" è riconosciuto solo in alcuni casi specifici (v. art. 2.2 di questo manuale).

Il programma Archiflow prevede, nella scheda del fascicolo informatico, un campo per l'annotazione della collocazione del relativo fascicolo cartaceo.

Art. 6.3.2 Apertura del fascicolo e metadati in Archiflow

L'individuazione di un nuovo fascicolo avviene a cura della UOR titolare dell'attività attraverso l'operazione di "apertura" in Archiflow che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- titolo, classe;
- numero progressivo del fascicolo (progressivo all'interno della classe e dell'anno di riferimento);
- oggetto (testo sintetico che descrive puntualmente l'argomento cui si riferisce);
- data di apertura;
- data di chiusura (da attribuire al momento della chiusura);
- anni di conservazione nell'archivio di deposito;
- ubicazione (del corrispettivo fascicolo analogico).

Attraverso i metadati è possibile consultare/ricercare in Archiflow:

- tutti i fascicoli di un archivio inseriti in ordine cronologico indipendentemente dalla classificazione;
- tutti i fascicoli compresi in un determinato arco cronologico;
- tutti i fascicoli relativi a una determinata classificazione in ordine cronologico;
- i documenti che costituiscono il fascicolo;
- tutti i fascicoli pertinenti alla UOR in ordine cronologico;
- tutti i fascicoli relativi ad uno stesso oggetto in ordine cronologico;

- ecc.

Art. 6.3.3 Titolo del fascicolo

Il titolo del fascicolo in Archiflow può essere formato dai seguenti quattro elementi:

- L'oggetto;
- L'anno di apertura;
- La classificazione (titolo, classe);
- Il numero del fascicolo (progressivo all'interno della classe e dell'anno di riferimento).

Art. 6.3.4 Chiusura del fascicolo

Il fascicolo viene chiuso al completamento dell'affare e/o dell'attività a cura della UOR titolare dell'attività.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto o inserito.

Art. 6.3.5 Fascicolo di affare

Il fascicolo di affare si apre nell'ambito di una delle classi del Titolario e comprende tutti i documenti, prodotti e ricevuti da un ufficio, per la trattazione di un affare. Ogni fascicolo si riferisce ad un affare specifico e concreto, es.: la costruzione di un nuovo edificio aziendale (titolo VI, classe 2); la realizzazione di un evento di comunicazione (titolo II, classe 15); l'effettuazione di un concorso o di un bando di selezione del personale (titolo III, classe 1).

Il fascicolo di affare, per comodità e ordine della documentazione, può essere composto da sottofascicoli.

Il fascicolo di affare ha una data di apertura e una data di chiusura che può andare oltre l'anno in cui è stato aperto. Infatti, l'apertura di un fascicolo per affare può durare da pochi giorni a vari anni.

All'esaurimento dell'affare il fascicolo deve essere chiuso in Archiflow.

Art. 6.3.6 Fascicolo di attività

Il fascicolo di attività si apre di norma a livello di classe e comprende i documenti prodotti nello svolgimento di un'attività amministrativa semplice, non discrezionale e ripetitiva, veicolata in genere da modulistica e da *form* precostituiti, ad esempio: richieste e permessi di accesso al cimitero (titolo XV, classe 1).

Il fascicolo ha durata annuale e, se la massa documentale è eccessiva, può articolarsi in sottofascicoli con diverse cadenze temporali (es. mensili).

Allo scadere del tempo predefinito il fascicolo deve essere chiuso in Archiflow.

Art. 6.3.7 Fascicolo di persona (fisica o giuridica)

Il fascicolo di persona si può aprire sia a livello di titolo che a livello di classe e comprende tutti i documenti che si riferiscono a una persona giuridica o fisica.

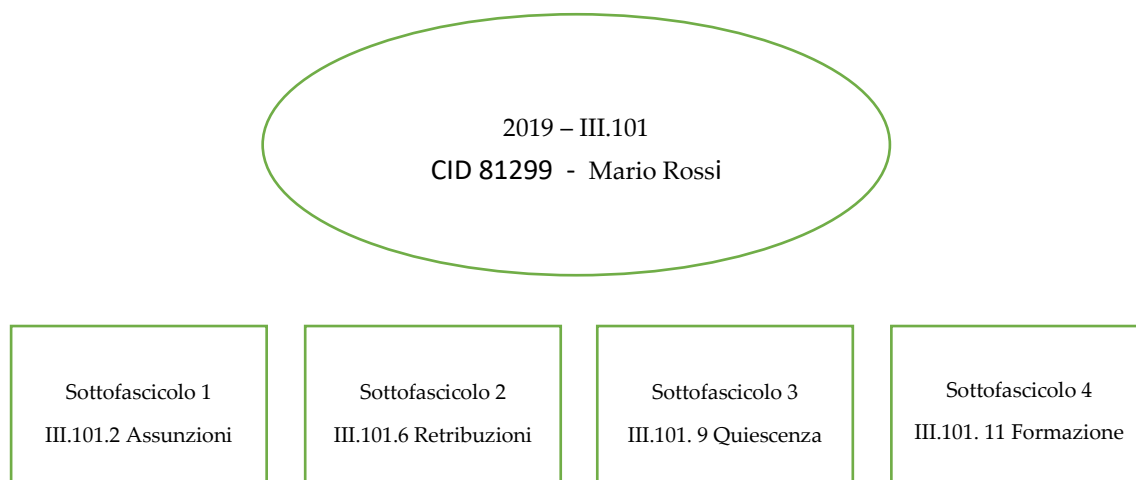
Si apre ad esempio a livello di titolo nei seguenti casi:

- Dipendenti o collaboratori esterni nel titolo III – Risorse Umane;
- Utenza nel titolo XIV – Servizi all'Utenza.

Quando viene aperto a livello di titolo comprende documenti che possono avere classificazioni diverse, quante sono le classificazioni comprese sotto quel titolo specifico, eventualmente organizzati in sottofascicoli.

Quasi sempre i fascicoli intestati a persone fisiche o giuridiche restano attivi per molti anni, costituendo serie archivistiche correnti sottoposte a continua consultazione.

Di seguito l'esempio di un fascicolo di persona per l'utente Mario Rossi contenente documenti appartenenti a classi differenti.



Art. 6.4 Serie e aggregazioni documentali informatiche

Con il nome aggregazione documentale si intende:

- Il fascicolo;
- Una serie di fascicoli: un raggruppamento di fascicoli con caratteristiche omogenee in relazione all'oggetto e alla materia, o alle funzioni della Società (es.: "Allacciamenti alla rete fognaria"; Fascicoli del Personale);
- Una serie documentale, cioè un raggruppamento in ordine cronologico di documenti di una stessa tipologia (es. Fatture; "Rapportino lavori").

I fascicoli appartenenti a serie diverse possono essere collegati tra loro¹⁸.

¹⁸ Linee Guida sulla formazione [...], AgID, 2020, punto 3.3.2

CAPITOLO 7 Gestione degli archivi

Per archivio si intende il “complesso dei documenti prodotti o comunque acquisiti da un ente durante lo svolgimento della propria attività”.

(<http://www.archivi.beniculturali.it/index.php/abc-degli-archivi/glossario>).

Art. 7.1 Archivio ibrido

L'archivio Veritas è un archivio ibrido. Comprende ingenti depositi di documenti cartacei e informatici.

In particolare, per il tramite del software Archiflow ora, Iride prima, gestisce un repository contenente le seguenti tipologie di documenti protocollati:

- documenti informatici;
- documenti informatici copia per immagine di documenti analogici;
- documenti informatici sottoscritti con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata.

Art. 7.2 Definizioni di archivio corrente, di deposito e storico

Per **archivio corrente** si intende il complesso dei documenti relativi ad attività aziendali in corso di trattazione e in continuo accrescimento. Tali documenti sono conservati prevalentemente presso gli uffici.

Per **archivio di deposito** si intende un archivio intermedio di giacenza di documenti “che conviene conservare temporaneamente, perché possono essere utili come prova di diritti e condizioni giuridiche, come testimonianza dell'operato di singoli e di istituzioni, come precedente amministrativo. Nell'archivio di deposito si seleziona anche la documentazione che si può scartare, perché priva di interesse, e quella che vale la pena di conservare permanentemente e che è destinata a confluire nell'**archivio storico**.”¹⁹. Nell'archivio di deposito sono conservati in ogni caso i documenti sino alla scadenza del termine di conservazione stabilito per legge o per determinazioni della società nell'ambito del piano di conservazione dei documenti aziendali.

Per **archivio storico** si intende l'insieme dei documenti destinati alla conservazione permanente e documenti, fascicoli, serie che, con il passare degli anni, esaurita la loro funzione giuridica, acquistano un interesse storico e culturale²⁰.

L'archivio corrente e l'archivio di deposito hanno prevalente funzione amministrativo/gestionale e giuridico/probatoria. L'archivio storico ha soprattutto una funzione storico-culturale²¹.

Art. 7.3 Gli strumenti gestionali delle tre età dell'archivio

Ogni età dell'archivio è contraddistinta dall'uso di differenti strumenti di gestione.

¹⁹ <https://san.beniculturali.it/web/san/il-mondo-degli-archivi>

²⁰ Ad esempio, per gli organi giudiziari ed amministrativi dello Stato il decreto legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004 (*Codice dei beni culturali e del paesaggio*) stabilisce che i documenti devono essere versati all'archivio storico dopo 30 anni (art. 41, comma 1). Per lo Stato, le regioni, gli altri enti pubblici territoriali, nonché ogni altro ente ed istituto pubblico, il termine di versamento all'archivio storico è di 40 anni (art. 30 comma 4).

²¹ GIANNI PENZO DORIA, L'eliminazione legale dei documenti nelle Università e negli EPR, Roma, 10 febbraio 2020.

<http://docplayer.it/183367935-Gianni-penzo-doria-l-eliminazione-legale-dei-documenti-nelle-universita-e-negli-epr-roma-10-febbraio-2020.html>

Archivio corrente:

- **Registro di protocollo:** l'insieme di registrazioni progressive e univoche relative ai documenti in entrata, interni e in uscita come indicato nel cap. 3, art. 3.1.
- **Piano di classificazione (Titolario):** piano gerarchico composto da titoli e classi (ed eventuali sottoclassi, categorie e sottocategorie) predisposto per l'organizzazione dei documenti in base alla funzione da cui sono prodotti o ricevuti, come indicato nel cap. 6, art. 6.1.

Archivio di deposito:

- **Elenco di consistenza:** Descrizione sommaria o analitica di unità archivistiche o unità di condizionamento (buste, scatole, pacchi, ecc.)
(<http://www.archivi.beniculturali.it/index.php/abc-degli-archivi/glossario>).
- **Elenco di versamento:** Descrizione sommaria o analitica di unità archivistiche o unità di condizionamento (buste, scatole, pacchi, ecc.) stilata in occasione di un versamento di carte all'archivio di deposito
(<http://www.archivi.beniculturali.it/index.php/abc-degli-archivi/glossario>).
- **Piano di conservazione:** Piano integrato con il Titolario di classificazione in cui vengono indicati, per ogni tipologia documentaria individuata, i periodi minimi di conservazione (trascorsi i quali si può procedere alla loro eliminazione) e le tipologie documentali che si ritiene utile conservare permanentemente.

Archivio storico:

- **Guida:** è uno strumento archivistico di tipo generale: all'interno della Guida, "per ciascun fondo d'archivio²², viene in genere indicato il soggetto produttore e ne viene tracciato un succinto profilo; viene poi indicata la consistenza, la cronologia e brevemente descritti i contenuti, ordinamento e storia archivistica; viene infine segnalata la presenza di inventari o altri corredi e la bibliografia". (<http://www.lombardiabeniculturali.it/archivi/glossario/>)
- **Indice:** Elenco alfabetico dei nomi di persona, luoghi, enti, materie ecc. citati nelle unità archivistiche
(<http://www.archivi.beniculturali.it/index.php/abc-degli-archivi/glossario>)
- **Inventario:** "Strumento di ricerca che descrive un fondo archivistico, nel suo insieme e nelle sue parti componenti, dal livello più elevato sino alle singole unità. L'inventario comprende un'illustrazione del (o dei) soggetto produttore e la esposizione della metodologia adottata nel corso dell'eventuale riordino. La descrizione delle unità in genere comprende: *titolo, datazione cronica* e, se del caso, *topica, contenuto* (oggetto e tipologie documentarie presenti), classificazione, segnature, e ogni altra caratteristica significativa" (Lombardia Beni Culturali - Archivi, s.d.)
(<http://www.lombardiabeniculturali.it/archivi/glossario/>)

Art. 7.4 Gestione dell'archivio corrente cartaceo in Veritas

Per archivio corrente si intende il complesso dei documenti relativi ad affari, ad attività e a procedimenti in corso di istruttoria e di trattazione o, comunque, verso i quali sussista un interesse non ancora esaurito.

Il responsabile della UOR è tenuto alla corretta formazione, gestione e conservazione dei documenti e dei fascicoli, siano essi di natura analogica, digitale o ibrida, relativi ai processi di propria competenza. I fascicoli e i documenti vanno conservati in faldoni o cartelle nell'archivio corrente di ciascuna UOR.

²²Archivio di documenti appartenenti ad un unico soggetto produttore. In Veritas i vari fondi d'archivio sono costituiti dagli archivi delle società incorporate.

Il faldone cartaceo, per consentire l'agevole e immediato reperimento dei fascicoli, deve riportare sul dorso le seguenti informazioni:

- l'ufficio produttore;
- l'oggetto;
- gli estremi cronologici;
- gli estremi identificativi dei fascicoli contenuti (es. numero sequenziale).

Prima di chiudere il fascicolo, oppure prima del trasferimento dello stesso all'archivio di deposito, è necessario provvedere al suo **sfoltimento**: il carteggio di carattere transitorio e strumentale (ad es. appunti e/o promemoria non significativi, copie di normativa, fotocopie duplicato di documenti) deve essere selezionato ed estratto dal fascicolo ed eventualmente eliminato.

Art. 7.5 Gestione dell'archivio di deposito e storico cartaceo in Veritas

Generalmente l'archivio di deposito è la fase intermedia del processo di tenuta dei documenti prodotti dall'azienda nel corso della propria attività e si colloca temporalmente tra l'archivio corrente e l'archivio storico.

Veritas deriva dalla fusione di diverse aziende; nei suoi depositi conserva fondi eterogenei, provenienti dalle aziende che ha incorporato o che erano stati incorporati a loro volta dalle aziende che l'hanno costituita. Tali fondi archivistici sono stati smembrati, per motivi d'uso, dalle diverse funzioni aziendali. In Veritas gli archivi della fase intermedia di deposito possono comprendere anche documenti storici. I documenti più antichi rinvenuti negli archivi Veritas risalgono al 1874.

I fondi archivistici sono dislocati sul territorio presso diverse sedi aziendali.

Nell'archivio di deposito sono conservati in ogni caso i documenti sino alla scadenza del termine di conservazione stabilito per legge o per determinazioni della società nell'ambito del piano di conservazione dei documenti aziendali.

Attualmente Veritas gestisce due tipi di depositi d'archivio:

- fondi d'archivio posizionati presso le ex sedi delle aziende fuse in Veritas (ASI; ASP; ACM; ASPIV; ALISEA; SPIM) rimaste operative.
- stralci d'archivio per funzione (Amministrazione; Personale; Affari Generali; ...) con lo scopo di raccogliere supporto documentale pregresso a disposizione degli uffici (es.: CDO2, Mestre; Campalto; Chioggia).

Le principali sedi di deposito d'archivio sono:

- Sede di S. Andrea, 489, Venezia;
- Centro Direzionale Operativo 2, via Orlanda, 39 Venezia – loc. Mestre;
- Piazzale Sirtori, Venezia- loc. Marghera;
- Sede di via V. Brunacci, 28 Venezia - loc. Marghera;
- Sede di via Padre E. Venturini 111, Chioggia;
- Sede di via Scaltenigo, 177, Scaltenigo;
- Sede di via Calnova, S. Donà di Piave;
- Sede di via N. Sauro, 21, S. Donà di Piave;
- Sede di via Pia, 1, Mogliano Veneto;
- Sede di via G. Carducci, 5, Dolo;
- Sede impianto di pompaggio, Caorle;

- Sede di via Leonardo Da Vinci 16, Mogliano Veneto;
- Sede di via G. Carducci, 5, Dolo;
- Sede di via S. Benedetto, 35, Scorzé;
- Sede di via Scantaburlo, 18, Campalto;
- Sede di via Ca' Silis, 16, Jesolo;
- Sede di via Fausta 71/A, Cavallino Treporti;
- Sede di Ca' Solaro, Depuratore.

Art. 7.6 Archivio informatico

Gli archivi dei documenti informatici di Veritas sono allocati su server aziendali e archiviati mediante file system, con accessi controllati.

Il software Archiflow (Protocollo Informatico e gestione documentale) gestisce un repository contenente le seguenti tipologie di documenti protocollati:

- documenti informatici;
- documenti informatici copia per immagine di documenti analogici;
- documenti informatici sottoscritti con firma digitale ovvero con firma elettronica qualificata.

Altre tipologie di documenti informatici sono raccolti, ad esempio, negli applicativi aziendali:

- Sistema ERP SAP R3;
- Sap CRM;
- Sap BW (Fatturazione);
- Cimitero Web;
- Documentum;
- Cicero;
- Lims;
- Infoream;
- Tagetik;
- CDA on board.

Altre tipologie di documenti informatici sono raccolti anche nelle piattaforme di e-commerce (Jaggaer e MEPA), nella piattaforma HR di INAZ e presso i portali di enti e istituzioni elencati all'art. 5.9 di questo manuale.

Art. 7.7 Responsabilità degli archivi

Ciascuna UOR ha la responsabilità dei fascicoli e degli eventuali documenti non fascicolati riposti negli archivi cartacei corrente e /o di deposito²³.

Le operazioni sui documenti quali:

- selezione e scarto documentale;
- spostamento degli archivi;
- riordino degli archivi;

sono supportate dalla funzione Protocollo.

²³ Per analogia con il DPR 8 gennaio 2001, n. 37 *Regolamento di semplificazione dei procedimenti di costituzione e rinnovo delle Commissioni di sorveglianza sugli archivi e per lo scarto dei documenti degli uffici dello Stato*, art 5: Responsabilità degli archivi "I dirigenti degli uffici sono responsabili della conservazione e della corretta gestione degli archivi, nonché della regolare tenuta degli inventari e degli altri strumenti necessari all'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Art. 7.8 Trasferimento di documenti cartacei nell'archivio di deposito

Annualmente, ogni funzione aziendale può predisporre l'elenco dei fascicoli e delle pratiche chiuse da trasferire negli archivi di deposito ad essa assegnati, compilando l'apposito modulo e accertandosi preventivamente della presenza di scaffali liberi atti ad accogliere i faldoni.

L'elenco deve contenere, per ogni fascicolo o contenitore d'archivio, i seguenti dati:

- numero colli;
- azienda e ufficio produttore;
- descrizione dei documenti o tipologia dei documenti (es.: Progetto/i di ...; Autorizzazioni a ..; Rapporti di ...; ecc.);
- estremi cronologici;
- numero attribuito al dox (oppure fascicolo, cartella, faldone, ecc.).

Contestualmente alla redazione del modulo di *Trasferimento di documenti all'archivio di deposito* è necessario accertare che:

- i documenti e i fascicoli che vanno trasferiti in archivio siano condizionati in cartelle recanti sul dorso indicazione della tipologia di documenti contenuti ed estremi cronologici degli stessi;
- non vengano trasferite in archivio carte sciolte, anche se racchiuse in scatole di trasporto, perché non sarebbero consultabili;
- non vengano trasferiti in archivio faldoni vuoti;
- prima di chiudere i faldoni accertare inoltre che non vi siano contenuti:
 - fotocopie di norme e leggi;
 - copie degli stessi documenti che si trasferiscono;
 - libri.

I faldoni vanno inscatolati seguendo l'ordine dettato dalla tipologia del documento (ordine cronologico/ numero progressivo), numerando le scatole da trasloco che man mano vengono approntate per il trasferimento.

La scatola, oltre alla numerazione, deve recare ben visibile all'esterno l'indicazione del contenuto:

- Ufficio produttore;
- Tipologia di documento;
- Estremi cronologici o eventuali altri numeri di riferimento.

Uno o due referenti dell'ufficio (a seconda dell'entità del trasferimento) dovranno essere presenti presso il deposito per la collocazione dei faldoni a scaffale. Il sostegno metodologico a tali operazioni è garantito dall'assistenza della funzione Protocollo.

Art. 7.9 Selezione dei documenti e programmazione dello scarto

Durante gli anni di conservazione dei documenti nell'archivio di deposito termina il periodo di valenza amministrativa e legale; pertanto, si può proceder allo scarto documentale dei documenti per i quali non è prevista la conservazione a lungo termine in coerenza con il piano di conservazione adottato dalla società.

Annualmente ogni funzione aziendale può individuare i fascicoli ed i documenti relativi alle proprie funzioni che hanno superato tali limiti di conservazione e possono essere scartati.

In base alla tipologia dei documenti lo scarto è classificabile in:

- **scarto totale:** eliminazione totale del complesso di documenti (es: rapportini di lavoro; quindicinali; ecc.).
- **sfoltimento:** eliminazione dai fascicoli delle copie soprannumerarie, delle copie della normativa di riferimento, di fogli bianchi, di tipologie documentarie considerate scartabili.

La **proposta di scarto** consiste nella compilazione da parte della funzione proponente lo scarto dell'apposito modulo M LEG 03 che prevede la compilazione dei seguenti dati per i documenti che si intendono eliminare:

- numero colli;
- descrizione dei documenti;
- estremi cronologici;
- motivazione dello scarto;
- termini di conservazione;
- metri lineari;
- osservazioni.

L'elenco deve essere firmato dal responsabile della funzione ed approvato dal dirigente della funzione proponente lo scarto.

Vengono in particolare conservati di norma permanentemente tutti quei documenti inerenti l'organizzazione generale aziendale costitutiva, normativa, programmatica, progettuale che costituiscono testimonianza essenziale delle funzioni svolte.

La conservazione illimitata dei documenti si riferisce alla versione finale.

La funzione proponente invia i documenti indicati nella proposta di scarto alla distruzione (macero, triturazione, termodistruzione) per mezzo dei Servizi operativi ambientali di Veritas, i quali devono garantire il rilascio del **verbale di distruzione**, in cui si attesta che i documenti inviati, identificati nell'elenco accluso, sono stati distrutti.

CAPITOLO 8 Conservazione dei documenti informatici

Art. 8.1 Responsabile della conservazione

Veritas ha nominato un Responsabile interno del processo di Conservazione.

La società utilizza diversi conservatori esterni a seconda delle tipologie, ai quali vengono affidati i documenti informatici per essere sottoposti periodicamente al processo di conservazione.

Il manuale di Conservazione deve prevedere modalità di gestione e conservazione coerenti con il Registro dei trattamenti come previsto dalla normativa in materia di Privacy.

CAPITOLO 9 Modifiche, approvazione ed entrata in vigore del manuale

Art. 9.1 Aggiornamento del manuale

Il presente manuale viene aggiornato a seguito di:

- Modifica della normativa di riferimento;
- Individuazione di nuove procedure finalizzate al miglioramento dell'attività;
- Ogni qualvolta si renda necessario in relazione a mutamenti negli elementi che lo costituiscono.

Art. 9.2 Approvazione ed entrata in vigore

Il presente *Manuale* entra in vigore dal giorno successivo all'approvazione da parte del Direttore Generale.

ALLEGATO A

- legale.societario@cert.gruppoveritas.it;
- commerciale@cert.gruppoveritas.it;
- appalti@cert.gruppoveritas.it;
- acquisti@cert.gruppoveritas.it;
- dir.spl@cert.gruppoveritas.it;
- sorveglianza@cert.gruppoveritas.it;
- rpd@cert.gruppoveritas.it;
- ammpers@cert.gruppoveritas.it;
- patrimonio@cert.gruppoveritas.it;
- gestsviru@cert.gruppoveritas.it;
- energia.patrimonio@cert.gruppoveritas.it;
- protocollo@cert.gruppoveritas.it;
- bollettazione@cert.gruppoveritas.it;
- laboratoriolims@cert.gruppoveritas.it;
- verifiche.rpct.dals@cert.gruppoveritas.it;
- dir-spl@cert.gruppoveritas.it;
- FGIP@cert.gruppoveritas.it;
- FOID@cert.gruppoveritas.it;
- creditidatarec@cert.gruppoveritas.it

Altre caselle istituzionali sono ad esempio:

- presidenza@gruppoveritas.it;
- direzionesii@gruppoveritas.it;
- direzionefognaturadepurazione@gruppoveritas.it;
- dir.finanza@gruppoveritas.it;
- cimiteri@gruppoveritas.it;
- dspl@gruppoveritas.it;
- concessioni.cim.veneziana@gruppoveritas.it;
- concessioni.cim.mestre@gruppoveritas.it;
- crematorio.spinea@gruppoveritas.it;
- clienti@gruppoveritas.it;
- amministrazioneclienti@gruppoveritas.it;
- amministrazionefornitori@gruppoveritas.it;
- polizze@gruppoveritas.it;
- direttore.utenza@gruppoveritas.it;
- responsabile.tributo@gruppoveritas.it;
- gestione.credito@gruppoveritas.it;
- appalti.lavori@gruppoveritas.it;
- ambiente@gruppoveritas.it;
- infodavest@gruppoveritas.it;
- infoutenzeporto@gruppoveritas.it;
- mitveneziana@gruppoveritas.it;
- sipm@gruppoveritas.it