



Manuale di gestione documentale di SETA S.p.A.

Emissione del documento

Azione	Autore	Funzione	Data	Firma
Redazione	Chiara Bettini	Responsabile della gestione documentale	21/01/2025	
Verifica	Costanza Righi Riva	Responsabile Direzione Risorse Umane e Relazioni industriali, Affari generali, legali, Contratti, Gare e appalti e Acquisti	21/01/2025	
Approvazione	Riccardo Roat	Amministratore Delegato	21/01/2025	
Presa visione e accettazione delle attività delegate dal Responsabile della gestione documentale e descritte nel prosieguo del Manuale	Elisa Bocedi Rosanna Germano Roberta Puca Antonella Villa	Operatori dell'Ufficio Protocollo	21/01/2025	

Sommario

1. PRINCIPI GENERALI	4
1.1. Scopo e ambito del documento	4
1.2. Normativa, termini e acronimi di riferimento	6
2. QUADRO ORGANIZZATIVO	7
2.1. Modello organizzativo adottato	7
2.2. Ruoli e responsabilità	8
2.2.1. Responsabile della gestione documentale	8
2.2.2. Responsabile della protezione dei dati	9
2.2.3. Responsabile della conservazione	10
2.3. Caselle di posta elettronica	10
3. IL DOCUMENTO	12
3.1. Formazione del documento informatico	12
3.2. Formati	13
3.3. Disciplina delle copie	13
3.4. Sottoscrizione dei documenti informatici	14
3.4. Metadati associati al documento informatico	15
4. SCAMBIO DEI DOCUMENTI	16
4.1. Documenti in entrata	16
4.2. Documenti in uscita	17
5. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO	18
5.1. Metadati della registrazione di protocollo	18
5.2. Segnatura di protocollo	19
5.3. Modalità di produzione e di assegnazione delle registrazioni di protocollo	20
5.4. Procedure specifiche nella registrazione di protocollo	20
5.4.1. Gestione dei documenti riservati	20
5.4.2. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo	21
5.4.3. Correzioni e informazioni aggiuntive alle registrazioni	21
5.4.4. Annullamento delle informazioni registrate in forma immodificabile	22
5.5. Il Registro di protocollo	23
5.6. Registro di emergenza	23
6. GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE	25
6.1. Classificazione dei documenti	25
6.2. Fascicolazione dei documenti	26
6.2.1. Gestione del fascicolo (apertura, chiusura e metadati)	26
6.3. Piano di classificazione e piano di fascicolazione	27

7. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI.....	29
8. PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI, ACCESSO AI DOCUMENTI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA.....	30
8.1. Società trasparente	30
8.2. Accesso civico ai documenti.....	30
9. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO.....	31
9.1. Descrizione funzionale e operativa	31
9.2. Profili di abilitazioni d'accesso interno ed esterno alle informazioni documentali.....	31
10. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEI MANUALE	32
ALLEGATI.....	33

1. PRINCIPI GENERALI

1.1. Scopo e ambito del documento

Il presente Manuale di gestione del documentale (di seguito indicato "Manuale") descrive il sistema di gestione informatica dei documenti e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi di Società Emiliana Trasporti Autofiloviari S.p.A. (di seguito indicato come SETA o Azienda).

Il presente Manuale di gestione documentale è adottato ai sensi di quanto stabilito dal paragrafo 3.1.2), lettera D delle "Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" (d'ora in avanti *Linee guida AgID*) e nel rispetto dei contenuti indicati al paragrafo 3.5) delle medesime *Linee guida*.

In particolare, al suo interno sono riportati:

1. relativamente agli aspetti organizzativi:

- a) le modalità di utilizzo degli strumenti informatici per la formazione dei documenti informatici e per lo scambio degli stessi all'interno e all'esterno dell'Azienda;
- b) l'indicazione degli uffici responsabili delle attività di registrazione di protocollo e di archiviazione dei documenti all'interno dell'Azienda;
- c) l'indicazione delle regole di assegnazione dei documenti ricevuti con specifica dei criteri per l'ulteriore eventuale inoltro dei documenti internamente o all'esterno dell'Azienda;
- d) i criteri e le modalità per il rilascio delle abilitazioni di accesso, interno ed esterno all'Azienda, al sistema di gestione informatica dei documenti;

2. relativamente ai formati dei documenti:

- a) l'individuazione dei formati utilizzati per la formazione del documento informatico, tra quelli indicati nell'allegato 2 – *Formati di file e riversamento* delle *Linee Guida*;
- b) la descrizione di eventuali ulteriori formati utilizzati per la formazione di documenti in relazione a specifici contesti operativi che non sono individuati nel menzionato allegato 2 – *Formati di file e riversamento*;

3. relativamente al protocollo informatico e alle registrazioni particolari:

- a) le modalità di registrazione delle informazioni annullate o modificate nell'ambito delle attività di registrazione;
- b) la descrizione completa e puntuale delle modalità di utilizzo della componente "sistema di protocollo informatico" del sistema di gestione informatica dei documenti;
- c) le modalità di utilizzo del registro di emergenza ai sensi dell'art. 63 del TUDA¹;

¹ L'art. 63 del TUDA prevede che: "Il Responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi autorizza lo svolgimento anche manuale delle operazioni di registrazione di protocollo su uno o più registri di emergenza, ogni qualvolta per cause tecniche non sia possibile utilizzare la normale procedura informatica. Sul registro di

- d) l'elenco dei documenti esclusi dalla registrazione di protocollo, per cui è prevista la registrazione particolare di cui all'art. 53, comma 5, del TUDA²;
- e) determinazione dei metadati da associare ai documenti soggetti a registrazione particolare individuati, assicurando almeno quelli obbligatori previsti per il documento informatico dall'allegato 5 – *Metadati delle Linee Guida*;
- f) i registri particolari individuati per la gestione del trattamento delle registrazioni particolari informatiche;

4. relativamente alle azioni di classificazione e selezione:

- a) il piano di classificazione adottato dall'Azienda, con l'indicazione delle modalità di aggiornamento, integrato con le informazioni relative ai tempi, ai criteri e alle regole di selezione e conservazione, con riferimento alle procedure di scarto;

5. relativamente alla formazione delle aggregazioni documentali:

- a) le modalità di formazione, gestione e archiviazione dei fascicoli informatici e delle aggregazioni documentali informatiche con l'insieme minimo dei metadati ad essi associati;

6. relativamente ai flussi di lavorazione dei documenti in uso:

- a) la descrizione dei flussi di lavorazione interni all'Azienda applicati per la gestione dei documenti ricevuti, inviati e ad uso interno;

7. relativamente all'organizzazione dei documenti informatici, dei fascicoli informatici e delle serie informatiche:

- a) la definizione della struttura dell'archivio all'interno del sistema di gestione informatica dei documenti;

8. relativamente alle misure di sicurezza e protezione dei dati personali adottate:

- a) le opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, anche in materia di protezione dei dati personali;

emergenza, sono riportate la causa, la data e l'ora d'inizio dell'interruzione nonché la data e l'ora del ripristino della funzionalità del sistema.

Qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il responsabile per la tenuta del protocollo può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione. Per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate manualmente. La sequenza numerica utilizzata su un registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati nell'ambito del sistema documentario dell'area organizzativa omogenea. Le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema. Durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza".

² L'art. 53, comma 5, del TUDA prevede che: "Sono oggetto di registrazione obbligatoria i documenti ricevuti e spediti e tutti i documenti informatici. Ne sono esclusi le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari, 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".

9. relativamente alla conservazione, all'interno del piano di conservazione, strumento d'archivio corrente integrato coi citati piano di classificazione e di organizzazione delle aggregazioni documentali, sono riportati i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione dei fascicoli, ivi compresi i tempi entro cui le diverse tipologie di oggetti digitali vanno trasferite in conservazione ed eventualmente scartate.

1.2. Normativa, termini e acronimi di riferimento

Il presente Manuale si poggia sui dettami definiti dalla normativa e dagli standard nazionali e internazionali in tema di formazione, gestione e conservazione documentale informatica, nonché di protezione dei dati personali.

Per maggiori dettagli, si faccia riferimento a quanto riportato nell'Allegato A – *Glossario, acronimi e normativa di riferimento*.

2. QUADRO ORGANIZZATIVO

2.1. Modello organizzativo adottato

Ai fini della gestione informatica unica e coordinata dei documenti, SETA costituisce un insieme di risorse umane e strumentali dotate di propri organi di governo e di gestione per adempiere a determinate funzioni primarie. Di conseguenza, essa usufruisce, in modo omogeneo e coordinato, di servizi comuni per la gestione dei flussi documentali e al suo interno i dipendenti assumono la responsabilità della gestione di procedimenti e attività.

Per ulteriori dettagli sotto il profilo organizzativo, si rimanda all'Organigramma, fruibile in forma più estesa all'interno dell'intranet o, in forma più sintetica, dal sito internet aziendale.

In aggiunta, figura in Indice PA quale "Gestore di pubblici servizi". All'interno del suddetto Portale sono fornite le seguenti informazioni:

SETA S.p.A.	
Denominazione Ente	Società Emiliana Trasporti Autofiloviari S.p.A.
Codice IPA	setas
Tipologia	Gestori di pubblici servizi
Indirizzo PEC	segreteria@pec.setaweb.it

Il modello organizzativo di protocollazione adottato, suddiviso in tre bacini di registrazione coincidenti con le tre sedi aziendali di Modena, Reggio e Piacenza, risulta accentrato in ingresso e in uscita, quindi, l'Ufficio Protocollo registra i documenti in entrata e in uscita e provvede alla loro conseguente assegnazione agli uffici competenti o alla loro destinazione all'esterno dell'Azienda.

Nel caso di documenti in entrata, questi sono trasmessi per via telematica (PEO/PEO, raccomandata online), tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o a mano direttamente all'Ufficio Protocollo oppure ai diversi uffici i quali, successivamente, provvedono ad inoltrare i documenti all'Ufficio Protocollo per l'opportuna registrazione.

In caso di ricezione di una PEC o di una PEO non di competenza dell'Azienda, viene inoltrata una risposta al mittente del messaggio, specificando che lo stesso, non essendo di spettanza di SETA, non è sottoposto a registrazione di protocollo. In caso di ricezione di documentazione tramite posta ordinaria o raccomandata, invece, si provvede ad annessa riconsegna al postino.

Tutti i documenti inviati e ricevuti dall'Ufficio Protocollo, o quelli ricevuti dai singoli uffici, considerati di particolare rilevanza giuridico-probatoria o comunque legati a procedimenti o ad attività in corso di trattazione, sono protocollati tramite sistema documentale nel Registro di protocollo; non sono, invece, presenti altri registri particolari di settore, di reparto e multipli di protocollo.

Ciascun ufficio è tenuto a chiedere l'autorizzazione all'Ufficio Protocollo per effettuare le seguenti operazioni:

- annullamento di una registrazione di protocollo;

- utilizzo del Registro di protocollo d'emergenza.

2.2. Ruoli e responsabilità

Conformemente al profilo giuridico di SETA, la normativa vigente prevede l'individuazione dei seguenti soggetti:

- Responsabile della gestione documentale;
- Responsabile della protezione dei dati personali;
- Responsabile della conservazione.

Nei paragrafi seguenti sono dettagliatamente illustrati i ruoli e i compiti di ciascuno di essi.

2.2.1. Responsabile della gestione documentale

L'art. 50, comma 4, del DPR 445/2000 stabilisce l'individuazione di un ufficio finalizzato alla gestione unica o coordinata dei documenti, assicurando criteri uniformi di classificazione e sedimentazione del proprio patrimonio documentale, nonché di comunicazione interna tra le aree che lo compongono.

Secondo quanto prescritto dall'art. 61, comma 1, del menzionato DPR, tale ruolo è, in linea generale, di competenza del "Servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi", a cui è preposto "un dirigente ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnico archivistica acquisita a seguito di processi di formazione definiti secondo le procedure prescritte dalla disciplina vigente"³.

A capo del Servizio sopra citato, dunque, è preposto il Responsabile della gestione documentale che, così come delineato dalla normativa vigente⁴, svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni;
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si svolgano nel rispetto delle disposizioni normative;
- c) garantisce la corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo;
- d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile;
- e) conserva le copie di cui agli articoli 62⁵ e 63⁶ del DPR 445/2000 in luoghi sicuri e differenti;
- f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso;
- g) autorizza le operazioni di annullamento;

³ DPR 445/2000, art. 61, comma 2.

⁵ L'art. 62 del DPR 445/2000 fornisce delle regole in materia di procedure di salvataggio e conservazione delle informazioni contenute nel sistema di gestione documentale.

⁶ L'art. 63 del DPR 445/2000 fornisce delle regole in materia di produzione e utilizzo del registro di protocollo d'emergenza.

- h) vigila sull'osservanza delle disposizioni della normativa vigente in materia di gestione documentale da parte del personale autorizzato e degli incaricati⁷.

Inoltre, secondo quanto prescritto al paragrafo 3.4) delle *Linee Guida* AgID, è incaricato della predisposizione e, in genere, dell'annesso aggiornamento del Manuale della gestione documentale.

Il servizio responsabile della gestione delle attività descritte nel presente Manuale è individuato nell'Ufficio Legale, Affari Generali, Contratti e Protocollo, che è parte della Direzione Risorse Umane e Relazioni industriali, Affari generali, Legali, Contratti, Gare e appalti e Acquisti, in quanto svolge l'attività di gestione del Protocollo.

La Responsabile della gestione documentale di SETA è Chiara Bettini, già operante presso la menzionata Direzione Risorse Umane e Relazioni industriali, Affari generali, Legali, Contratti, Gare e appalti e Acquisti, individuata con provvedimento di nomina prot. n. 1616/25 del 17/01/2025.

Per ulteriori dettagli sotto tal profilo, si rimanda alla lettura dell'Allegato B – *Nomina Responsabile della gestione documentale* al presente Manuale.

In aggiunta a quanto già dichiarato all'interno del summenzionato allegato B del presente documento, si dichiara che, in caso di assenza, indisponibilità o, in genere, di necessità di qualsivoglia tipo palesata dalla Responsabile della gestione documentale, i compiti di iniziale spettanza della stessa sono da intendersi delegati alle ulteriori figure nel complesso operanti presso l'Ufficio Protocollo, che, per presa visione e accettazione, sottoscrivono il presente documento.

2.2.2. Responsabile della protezione dei dati

A norma dell'art. 37 del Regolamento europeo n. 679 del 27 aprile 2016 – *Regolamento generale relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati* (Regolamento EU 2016/679 – GDPR), è stato individuato Stefano Morlini, già operante presso l'ufficio Sistemi informativi e innovazione tecnologica; DPO mediante verbale n. 1 delibera n. 2 del Consiglio d'Amministrazione del 30 gennaio 2020.

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, tale figura ha il compito di:

- a) informare e fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal presente regolamento nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati;
- b) sorvegliare l'osservanza del presente regolamento, di altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati nonché delle politiche del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento in materia di protezione dei dati personali, compresi l'attribuzione delle responsabilità, la sensibilizzazione e la formazione del personale che partecipa ai trattamenti e alle connesse attività di controllo;
- c) fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento ai sensi dell'art. 35 del GDPR;
- d) cooperare con l'autorità di controllo;
- e) fungere da punto di contatto per l'autorità di controllo per questioni connesse al

⁷ I compiti di cui alle lettere a-h) dell'elenco sono riportati all'interno dell'art. 61, comma 3, del DPR 445/2000.

trattamento, tra cui la consultazione preventiva di cui all'articolo 36 ed effettuare, se del caso, consultazioni relativamente a qualunque altra questione.

2.2.3. Responsabile della conservazione

Il Responsabile della conservazione opera secondo quanto previsto dall'art. 44, comma 1-quater, del CAD⁸.

Il Responsabile della conservazione definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità e autonomia. Inoltre, sotto la propria responsabilità, può delegare lo svolgimento delle proprie attività o di parte di esse a uno o più soggetti che, all'interno della struttura organizzativa, abbiano specifiche competenze ed esperienze. Tale delega, da riportare nel Manuale della conservazione, deve individuare le specifiche funzioni e competenze delegate.

Nel caso in cui il servizio di conservazione venga affidato ad un conservatore, le attività suddette o alcune di esse, ad esclusione della predisposizione del Manuale della conservazione, possono essere affidate al responsabile del servizio di conservazione, rimanendo in ogni caso inteso che la responsabilità giuridica generale sui processi di conservazione, non essendo delegabile, rimane in capo al Responsabile della conservazione, chiamato altresì a svolgere le necessarie attività di verifica e controllo in ossequio alle norme vigenti sui servizi affidati in outsourcing.

Per i dettagli relativi alla nomina del Responsabile della conservazione di SETA e ai compiti per esso previsti dalla normativa vigente, si rimanda alla lettura del citato Manuale della conservazione.

2.3. Caselle di posta elettronica

SETA si è dotata di una casella di posta elettronica certificata istituzionale per la corrispondenza, sia in ingresso che in uscita. Tale domicilio digitale, denominato segreteria@pec.setaweb.it, è pubblicato in Indice PA.

In aggiunta sono attive queste ulteriori PEC presso gli uffici sotto riportati:

PEC	Ufficio	Descrizione
acquisti@pec.setaweb.it	Ufficio acquisti e approvvigionamenti	Utilizzata di rado per le comunicazioni con i fornitori
appalti@pec.setaweb.it	Ufficio gare e appalti	Utilizzata in fase di gara per l'acquisizione di documentazione specifica e

⁸ L'art. 44, comma 1-quater, del CAD prevede che: "il Responsabile della conservazione, che opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, con il responsabile della sicurezza e con il responsabile dei sistemi informativi, può affidare, ai sensi dell'art. 34, comma 1-bis, lettera b, la conservazione dei documenti informatici ad altri soggetti, pubblici o privati, che offrono idonee garanzie organizzative, tecnologiche e di protezione dei dati personali".

		per le attività relative all'Albo Fornitori
personale@pec.setaweb.it	Ufficio Personale	Utilizzata per le comunicazioni con gli Enti relativamente al rapporto di lavoro
verbali@pec.setaweb.it	Ufficio Sanzioni ai viaggiatori	Veicola le richieste e le comunicazioni relative alla gestione del pagamento di sanzioni nei confronti dei soggetti, pubblici e privati, che pretendono un'interlocuzione via PEC

In aggiunta, l'Azienda è dotata di tre caselle di posta elettronica ordinaria istituzionale, una per ciascun bacino di protocollazione, destinate a ricevere messaggi di posta elettronica contenenti documenti ed eventuali allegati potenzialmente destinati alla protocollazione:

protocollo@setaweb.it (Modena)

protocollore@setaweb.it (Reggio)

protocollopc@setaweb.it (Piacenza).

SETA è anche dotata di ulteriori caselle funzionali di posta elettronica ordinaria in ragione delle proprie strutture organizzative, il cui accesso è consentito di norma al personale assegnato alla struttura o al processo di riferimento.

3. IL DOCUMENTO

SETA forma o comunque acquisisce documenti prevalentemente attraverso mezzi e strumenti di tipo informatico.

Nel caso di ricezione di documenti originariamente analogici, gli stessi sono sottoposti a processo di scansione con annessa conservazione dell'originale cartaceo, conformemente a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

Ciò premesso, il documento va distinto in:

- documento analogico;
- documento informatico.

Per documento analogico si intende la rappresentazione non informatica di atti, fatti, o dati giuridicamente rilevanti.

Per documento informatico s'intende un documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

3.1. Formazione del documento informatico

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente⁹, il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) creazione tramite l'utilizzo di strumenti software o servizi cloud qualificati;
- 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 interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica.

Le caratteristiche d'integrità e immutabilità del documento informatico sono determinate da una o più delle seguenti operazioni:

- apposizione di una firma elettronica avanzata, qualificata o di una firma digitale, oppure un sigillo elettronico qualificato;
- memorizzazione su sistemi di gestione documentale;
- il trasferimento a soggetti terzi attraverso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato;

⁹ AgID, *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, par. 2.1.1.1 – *Formazione del documento informatico*.

- versamento ad un sistema di conservazione.

3.2. Formati

SETA per la formazione, gestione e conservazione dei propri documenti informatici utilizza formati coerenti con le prescrizioni normative definite nell'allegato 2 – *Formati di file e riversamento* delle Linee Guida AgID, attraverso i quali è generalmente possibile garantire il principio d'interoperabilità tra i sistemi di gestione documentale e di conservazione e il mantenimento della sua leggibilità nel corso del suo ciclo di vita.

I principali formati utilizzati o comunque acquisiti dall'Azienda possono di seguito essere riassunti:

FORMATO	ESTENSIONE
PDF	.pdf
EML (PEC)	.eml
MSG	.msg
Cades	.p7m
Pades	.pdf
XML	.xml
JPEG	.jpeg
TIFF	.tiff
WORD	.docx
EXCEL	.xlsx
PPT	.ppt
MP4	.mp4
png	.png

3.3. Disciplina delle copie

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

Fermo restando quanto previsto dall'art. 22, comma 3, del CAD¹⁰, nel caso in cui non sia l'attestazione di un Pubblico Ufficiale, la conformità della copia per immagine ad un documento analogico è garantita mediante l'apposizione della firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata o altro tipo di firma ai sensi dell'art. 20, comma 1-bis, del CAD¹¹, ovvero sigillo elettronico qualificato o avanzato, da parte di chi effettua il raffronto.

¹⁰ L'art. 22 comma 4 del CAD prevede che: "le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 71 hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta."

¹¹ L'art. 20, comma 1-bis, del CAD prevede che: "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

Laddove richiesta dalla natura dell'attività, l'attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico può essere inserita nel documento informatico contenente la copia per immagine o essere prodotta come documento informatico separato contenente un riferimento temporale e l'impronta di ogni copia per immagine. Il documento informatico contenente l'attestazione è sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata o avanzata del notaio o del Pubblico Ufficiale a ciò autorizzato.

La distruzione degli originali analogici potrà essere effettuata in accordo con le previsioni di cui all'art. 22, commi 4 e 5, del CAD¹².

Il ricorso a uno dei due metodi sopracitati assicura la conformità del contenuto della copia o dell'estratto informatico alle informazioni del documento informatico d'origine.

Secondo quanto indicato nel CAD, le copie analogiche di documenti informatici hanno la medesima validità giuridico-probatoria dell'originale informatico, anche sottoscritto digitalmente, da cui discendono se la loro conformità:

- a) è attestata da un notaio o da un Pubblico Ufficiale a ciò autorizzato;
- b) non è espressamente disconosciuta.

Tutto ciò premesso, secondo quanto riportato all'articolo 23, comma 2-bis, del medesimo testo normativo, è altresì possibile apporre un contrassegno a stampa sulla copia analogica prodotta, tramite il quale è possibile accedere al documento informatico originario, verificandone la corrispondenza.

Rispetto a quanto sopra riportato, si evidenzia che attualmente SETA non produce copie per immagine su supporto informatico conformi ai documenti analogici da cui discendono, poiché, una volta scansionata, la documentazione cartacea viene comunque conservata presso l'archivio di deposito aziendale. Dunque, ai fini dell'esibizione, fa fede il documento originariamente cartaceo.

3.4. Sottoscrizione dei documenti informatici

La sottoscrizione dei documenti informatici, quando prescritta, è ottenuta con processi di firma elettronica conformi alle disposizioni dettate dalla normativa vigente.

Il processo di sottoscrizione si svolge attraverso l'utilizzo della firma digitale con formato PAdES conformemente a quanto disposto dalla normativa vigente e, per ciò che attiene, invece, la gestione dei processi predispositivi, anche per mezzo di visti approvativi (equiparabili, quindi, ad apposizione di firma elettronica semplice).

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*".

¹² L'art. 22 commi 4 e 5 del CAD prevedono "4. Le copie formate ai sensi dei commi 1, 1-bis, 2 e 3 sostituiscono ad ogni effetto di legge gli originali formati in origine su supporto analogico, e sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione previsti dalla legge, salvo quanto stabilito dal comma 5.

Come riportato all'art. 1, comma 1, del CAD, la firma digitale è basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. Come per le elettroniche qualificate, per generare una firma digitale è necessario disporre di un dispositivo di firma e di un certificato qualificato di firma elettronica, entrambi rilasciati da un prestatore di servizi fiduciari qualificato. La coppia di chiavi di cui sopra è generata all'interno del dispositivo di firma, costituito da una *smart card* o una *business key* con porta USB, allo scopo di assicurare l'assoluta segretezza della chiave privata. All'interno del dispositivo è memorizzato anche il certificato qualificato, in cui viene riportata la chiave pubblica per creare il collegamento inscindibile tra questo codice e i dati identificativi del titolare.

Grazie all'utilizzo della firma digitale sono soddisfatti i requisiti di riservatezza, integrità, non ripudiabilità.

Per ciò che attiene a SETA, la sottoscrizione è apposta esclusivamente con certificato di firma dell'Amministratore delegato e si applica, in genere, a tutta la documentazione in uscita, a rilevanza interna o comunque dotata di valore giuridico-probatorio.

3.4. Metadati associati al documento informatico

I metadati sono dati associati a un documento informatico o a un'aggregazione documentale informatica per identificarli, descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, così da permetterne la gestione nel tempo.

All'interno dell'attuale piattaforma di protocollo informatico e di gestione documentale, la documentazione e le annesse aggregazioni sono formate e gestite conformemente alle disposizioni di cui all'allegato 5 – Metadati delle *Linee Guida AgID*.

Per i documenti informatici attualmente oggetto di conservazione presso i Conservatori in essere, il sistema di protocollo informatico e di gestione documentale produce e invia in conservazione un file XML contenente tutti i metadati previsti dall'Allegato 5 delle *Linee guida*.

4. SCAMBIO DEI DOCUMENTI

Il presente capitolo descrive il flusso di lavorazione dei documenti gestiti e prodotti da SETA.

In particolare, nell'ambito del processo di gestione documentale, in termini di procedure operative, l'Ente gestisce i seguenti flussi documentali:

- Documenti in entrata;
- Documenti in uscita.

4.1. Documenti in entrata

I documenti ricevuti su supporto analogico pervengono attraverso le seguenti modalità:

- consegna a mano;
- servizio postale (posta convenzionale e posta raccomandata).

In questi casi, si provvede alla protocollazione e, successivamente, alla scansione della documentazione, che viene allegata alla registrazione prodotta.

Infine, qualora il documento sia presentato a mano in duplice copia, sulla copia da restituire viene apposto il timbro recante la seguente dicitura: "Seta S.p.A. - Data".

In caso di presentazione del solo originale, viene preferibilmente concordata la trasmissione della ricevuta di avvenuta protocollazione a mezzo PEO/PEC, oppure si procede immediatamente alla protocollazione e all'annessa consegna della ricevuta cartacea. Dunque, viene predisposta una copia del documento consegnato a mano con il timbro di SETA per ricevuta. Nel caso di richiesta di apposizione di timbro dell'Azienda con annesso numero di protocollo su un documento da parte di un dipendente interno, l'ufficio competente è il Protocollo.

I documenti informatici, invece, pervengono attraverso i seguenti canali:

- a) Posta elettronica ordinaria (PEO): in tal caso, è da tenere presente che la mail inviata attraverso tale tipologia di posta elettronica è da considerarsi sottoscritta con firma elettronica semplice ed è soggetta alla registrazione a protocollo solo nel caso in cui il suo contenuto sia rilevante ai fini giuridico-probatori. In caso di protocollazione, il software utilizzato acquisisce un file del testo della mail in formato *eml* al momento della registrazione;
- b) Posta elettronica certificata (PEC): essa rappresenta un mezzo di trasmissione con cui inviare comunicazioni e documenti in modo pienamente valido agli effetti di legge. Dunque, viene impiegata nei casi in cui si rivela necessario avere la prova opponibile a terzi dell'invio e della consegna del messaggio di posta. A differenza della posta elettronica semplice, la PEC presenta le seguenti peculiarità:
 - identifica il mittente, se coincidente con l'autore del documento;
 - garantisce l'integrità e la riservatezza dei messaggi;
 - garantisce la data certa di spedizione e di consegna dei messaggi;
 - rilascia la ricevuta di avvenuta consegna o di avviso di mancato recapito;
 - il gestore si cura della tracciatura dei messaggi.

- c) Ricezione di documentazione a carattere riservato.

All'interno di SETA, l'Ufficio Protocollo riceve dalla propria casella PEC istituzionale la documentazione in entrata, registrandola tramite i canali sopra citati. Anche i documenti relativi al personale dipendente sono soggetti a registrazione da parte dell'Ufficio Protocollo, che li assegna alla partizione interna competente con visibilità limitata.

4.2. Documenti in uscita

I documenti in uscita sono generalmente trasmessi al destinatario dopo essere stati trasmessi dall'ufficio competente all'Ufficio Protocollo per la registrazione a sistema.

Inoltre, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, l'Azienda produce documenti originali digitali. Qualora fosse necessario trasmettere ad altre persone fisiche o giuridiche dei documenti su supporto analogico, l'originale viene comunque formato con gli strumenti informatici in uso ed è registrato. La copia analogica del documento informatico estratta dal sistema sarà oggetto di trasmissione secondo le modalità convenute con il destinatario.

I documenti informatici sono trasmessi attraverso i seguenti canali:

- Posta elettronica certificata (PEC);
- Posta elettronica ordinaria (PEO);
- Servizio di poste online;
- Raccomandata online.

Il documento informatico prodotto dai vari settori di SETA è:

- a) preferibilmente redatto nel formato PDF, PDF/A o in uno degli altri formati previsti dalla normativa vigente e riportati nel capitolo 2.5) del presente Manuale;
- b) redatto seguendo le indicazioni riportate nel capitolo 2 del presente Manuale, anche relativo alle modalità di formazione del documento informatico;
- c) correttamente classificato e fascicolato.

I documenti informatici di cui è prodotta una copia analogica sono trasmessi attraverso i seguenti canali:

- posta ordinaria;
- raccomandata.

Infine, si segnala che i documenti informatici generalmente trasmessi all'esterno dell'Azienda contengono le seguenti informazioni:

- logo e denominazione;
- numero e data del protocollo;
- dati del destinatario o dei destinatari;
- oggetto del documento;
- allegati.

5. REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO

Il presente capitolo tratta i criteri e le modalità di produzione delle registrazioni di protocollo informatico. Inoltre, le operazioni di seguito descritte riguardano la conservazione e le procedure di annullamento delle informazioni che concernono le attività di registrazione stesse.

La registrazione informatica dei documenti è rappresentata dall'insieme di dati in forma elettronica allegati o connessi al documento informatico, al fine dell'identificazione univoca di tutti i documenti prodotti e acquisiti.

Al termine della registrazione, il documento è identificato da un insieme di dati in forma elettronica che può includere sin da questa fase la classificazione e si integra con il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali, definito dal Responsabile della gestione documentale.

La registrazione di protocollo è l'insieme dei metadati che il registro di protocollo deve memorizzare, per tutti i documenti ricevuti o spediti e per tutti i documenti informatici aventi particolare valore giuridico-probatorio per l'Azienda, che non rientrano tra le tipologie specificate dal summenzionato articolo 53, comma 5, del TUDA, al fine di garantirne l'identificazione univoca e certa.

Tale registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni in più fasi successive. Il numero di protocollo, assegnato in fase di registrazione, individua un unico documento (e i suoi eventuali allegati). Pertanto, non è possibile:

- utilizzare lo stesso numero di protocollo per documenti in entrata e in uscita;
- protocollare un documento già protocollato;
- prenotare numeri di protocollo per documenti non ancora disponibili.

5.1. Metadati della registrazione di protocollo

Secondo quanto prescritto dall'articolo 53, comma 1, del TUDA, le informazioni che caratterizzano il registro di protocollo sono:

- a) numero di protocollo 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/i 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.

Oltre alle citate informazioni, secondo quanto previsto dalle *Linee Guida*, devono essere aggiunti anche:

- a) l'assegnazione interna;

- b) l'eventuale classificazione.

Oltre alle informazioni sopramenzionate e previste dalla normativa vigente, il Protocollo generale di SETA prevede il metadato "Tipo spedizione", utile alla descrizione della modalità di acquisizione o trasmissione del documento.

5.2. Segnatura di protocollo

La segnatura di protocollo è l'associazione ai documenti informatici in forma permanente e non modificabile di informazioni riguardanti i documenti stessi, in ingresso e in uscita al sistema di protocollo, utile alla sua identificazione univoca e certa. Le operazioni di segnatura e registrazione di protocollo sono effettuate in maniera contestuale.

L'articolo 55, comma 1, del TUDA individua le informazioni che caratterizzano la segnatura di protocollo:

- a) il progressivo di protocollo;
- b) la data di protocollo;
- c) l'identificazione in forma sintetica dell'Azienda.

I dati descritti sono associati al documento informatico trasmesso o comunque prodotto da SETA mediante la funzione nota come "firma applicativa" o "timbro digitale".

Tale funzione prevede l'apposizione di un'annotazione sul file PDF che permette di visualizzare le informazioni della segnatura di protocollo senza alterare il documento originale o invalidare eventuali firme digitali precedentemente apposte sul documento.

In caso di documento analogico, la segnatura di protocollo avviene attraverso l'apposizione di una etichetta sulla quale vengono riportate le seguenti informazioni relative alla registrazione di protocollo:

- denominazione dell'Azienda;
- data e numero di protocollo del documento;
- flusso di registrazione (in arrivo e in partenza).

L'operazione di acquisizione dell'immagine dei documenti cartacei viene effettuata solo dopo che l'operazione di segnatura è stata eseguita, in modo da acquisire con l'operazione di scansione come immagine anche il "segno" sul documento.

Se è prevista l'acquisizione del documento cartaceo in formato immagine, il "segno" della segnatura di protocollo viene apposto sulla prima pagina dell'originale; in caso contrario il "segno" viene apposto sul retro della prima pagina dell'originale.

5.3. Modalità di produzione e di assegnazione delle registrazioni di protocollo

La documentazione pervenuta a SETA da soggetti esterni è registrata una sola volta come protocollo in entrata.

Nel caso in cui pervengano all'indirizzo PEO o PEC degli uffici, o agli indirizzi personali dei dipendenti, documenti di rilevante valore giuridico che necessitano di essere protocollati, è responsabilità dell'ufficio ricevente provvedere ad inoltrare la corrispondenza alla mail istituzionale.

I documenti prodotti e inviati ad altri soggetti devono essere registrati solo quando definitivamente perfezionati e costituiscono un protocollo in uscita.

I documenti informatici vengono acquisiti all'interno del software di protocollo attraverso l'impiego delle procedure descritte nel prosieguo del presente Manuale.

Per i dettagli relativi alle modalità applicative di creazione di una registrazione di protocollo con il software attualmente in uso, si rimanda alla lettura dell'Allegato E – *Manuale Protocollo informatico di Archiflow* del presente Manuale.

Contestualmente alla registrazione, i documenti analogici vengono sempre acquisiti nel sistema di protocollo tramite procedura di scansione. Tutti i documenti analogici in entrata o in uscita registrati devono essere acquisiti in copia e associati alla registrazione di protocollo.

5.4. Procedure specifiche nella registrazione di protocollo

5.4.1. Gestione dei documenti riservati

Sono adottate delle specifiche forme di limitazione della visibilità e di accesso controllato al sistema di protocollo per:

- a) la documentazione contenente particolari categorie di dati personali, secondo quanto prescritto all'articolo 9 del Regolamento UE 2016/679 – GDPR, atti a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intesi a identificare univocamente una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona (ad esempio, i documenti che contengono certificati medici con diagnosi o patologie, certificati d'invalidità, documenti attestanti l'adesione a partiti politici, documenti contenenti sfratti esecutivi e pignoramenti, etc.), dati personali relativi a condanne penali o reati o a connesse misure di sicurezza, ai sensi dell'articolo 10 del citato GDPR;
- b) documenti di carattere politico e d'indirizzo che, se resi di pubblico dominio, potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati o procurare pregiudizio a terzi o al buon andamento dell'attività amministrativa.

Dunque, le macro-aree documentali sopra citate, pur essendo soggette a consueta registrazione di protocollo, sono soggette a visibilità limitata all'interno del medesimo sistema di gestione documentale unicamente alle persone a ciò autorizzate, in relazione ai tipi di procedimento amministrativo o di documenti trattati.

5.4.2. Documenti esclusi dalla registrazione di protocollo

Secondo quanto prescritto dal citato art. 53, comma 5, del DPR 445/2000, sono esclusi dalla registrazione di protocollo “le gazzette ufficiali, i bollettini ufficiali e i notiziari, 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”.

Nell’ambito del sistema di gestione documentale di SETA, sono esclusi dalla registrazione di protocollo generale e, quindi, soggetti a registrazione particolare in appositi archivi del sistema di gestione documentale in uso le seguenti tipologie di documenti:

- fatture fornitori;
- fatture clienti;
- fatture rivendite;
- ricevute SDI;
- distinte di pagamento;
- ordini di servizio;
- ordini di acquisto;
- circolari¹³;
- giornale fondo titolo viaggio;
- libro cespiti;
- libro giornale;
- registri IVA;
- libro unico del Lavoro.

5.4.3. Correzioni e informazioni aggiuntive alle registrazioni

Ferme restando le disposizioni in materia di annullamento delle informazioni registrate in forma immodificabile delineate nelle *Linee Guida* e dettagliate nel prosieguo del Manuale, SETA ha la facoltà di poter compiere le seguenti operazioni in caso di necessità di correzioni sulle registrazioni effettuate a sistema:

a) gestione degli allegati:

- allegati cartacei successivamente scansionati e associati alla registrazione di protocollo precedentemente creata: nel caso in cui sia necessario correggere qualsiasi tipo d’errore, è possibile aggiungere l’allegato corretto a quello precedentemente connesso alla registrazione creata. Non è, invece, possibile eliminare l’allegato errato, perché la normativa vigente prescrive il tracciamento e la storicizzazione di tutte le informazioni elaborate a sistema;
- allegati nativi digitali: trattandosi di documenti informatici, è necessario procedere con l’annullamento di protocollo.

¹³ Fatta eccezione per le circolari ASSTRA, che, invece, sono soggette a normale protocollazione.

- b) gestione delle informazioni diverse da quelle non modificabili a sistema per prescrizioni normative: è possibile effettuare modifiche in tal senso, possibilmente effettuata in un arco temporale circoscritto rispetto alla produzione del protocollo. Il sistema deve comunque tracciare automaticamente le correzioni effettuate, mantenendo contestualmente anche il tracciamento delle informazioni preesistenti.

5.4.4. Annullamento delle informazioni registrate in forma immutabile

Il protocollo informatico deve assicurare il tracciamento e la storicizzazione di ogni operazione, compreso l'annullamento, e la loro attribuzione all'operatore. Il sistema di protocollo informatico assicura che:

- a) le informazioni relative ad oggetto, mittente e destinatario di una registrazione di protocollo non possano essere modificate, ma solo annullate con la procedura prevista dall'art. 54 del TUDA
- b) le uniche informazioni modificabili di una registrazione di protocollo siano l'assegnazione interna e la classificazione;
- c) le azioni di annullamento provvedano alla storicizzazione dei dati annullati;
- d) per ognuno di questi eventi, anche nel caso di modifica di una delle informazioni di cui al punto precedente, il sistema storicizzi tutte le informazioni annullate e modificate rendendole entrambe visibili e comparabili, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 54, comma 2, del TUDA.

Sotto il profilo applicativo, la prassi da dover eseguire è così riassumibile:

- a) una volta resisi conto della necessità di effettuazione di un'operazione di annullamento, è necessario cliccare in corrispondenza dell'apposita funzione presente all'interno del software di protocollo informatico adottato;
- b) la richiesta di annullamento perviene al Responsabile della gestione documentale e alle figure nel complesso operanti presso l'Ufficio Protocollo, a cui competono le facoltà di respingere o confermare l'operazione;
- c) una volta confermato l'annullamento, è possibile procedere con una nuova registrazione di protocollo, da allegare circolarmente (attraverso la funzione "allegati interni" del software di protocollo informatico impiegato) al protocollo annullato;
- d) per maggiore completezza, è anche possibile popolare il campo "note" per descrivere sinteticamente le operazioni svolte in tal senso.

Tutte le prassi di annullamento vengono riportate nel registro giornaliero di protocollo e, dunque, versate in conservazione entro la giornata lavorativa successiva alla loro produzione.

Il numero di protocollo annullato non potrà più essere utilizzato.

Nel caso in cui ci si renda conto che un documento contenuto in una registrazione da annullare o contenente esso stesso errori, è necessario:

- procedere con le prassi di annullamento sopra descritte;
- formare una nuova registrazione;

- se il documento corretto col nuovo protocollo (e, quindi, con la nuova segnatura) dev'essere trasmesso all'esterno, è necessario scrivere sull'oggetto della nuova trasmissione: "Correzione a prot. N ... del ... avente ad oggetto "...")

5.5. Il Registro di protocollo

Il registro di protocollo è un documento informatico prodotto e redatto secondo le modalità previste dalla vigente normativa e nello specifico secondo l'articolo 53, comma 1, del TUDA.

Nell'ambito di SETA, il registro di protocollo è unico e la sua numerazione è univoca e progressiva, partendo dall'inizio di ogni anno solare per concludersi il 31 dicembre.

Ogni numero di protocollo individua un unico documento e ne deriva che ogni documento ha apposto o associato un solo numero di protocollo.

L'inserimento dei dati di un documento nel registro di protocollo attesta l'esistenza giuridica del documento stesso per l'Azienda che lo ha prodotto o ricevuto. Esiste, tuttavia, la possibilità di annullamento della registrazione, come descritto nel paragrafo dedicato.

È assolutamente proibita la registrazione a protocollo di documenti non ancora esistenti, specie nei casi di documenti in uscita. La prescrizione vale sia per i documenti non ancora prodotti sia per quelli non perfezionati da una sottoscrizione. La prenotazione di un numero di protocollo al fine di fissare la data e l'ora, infatti, si qualifica come falso in atto pubblico.

Non è consentita la protocollazione multipla di un documento. A questa norma basilare, tuttavia, si applicano delle eccezioni, specie in occasione di invii multipli da parte del mittente.

Il registro di protocollo è un atto pubblico di fede privilegiata che attesta l'esistenza e l'effettivo ricevimento e spedizione di un documento, indipendentemente dalla regolarità del documento stesso. In funzione di tale caratteristica, il registro è soggetto alle forme di pubblicità e di tutela di situazioni giuridicamente rilevanti previste dalla normativa vigente.

Ai fini della permanenza dei requisiti di immodificabilità, in ambito di protocollo informatico, il registro giornaliero di protocollo dev'esser trasmesso al sistema di conservazione entro il termine della giornata lavorativa successiva alla sua produzione, così come dichiarato nelle *Linee Guida AgID*. Le eventuali modifiche apportate alle registrazioni di protocollo, sempre tracciate, vengono trasmesse al sistema di conservazione con il registro giornaliero relativo alla data della loro produzione.

5.6. Registro di emergenza

In caso di impossibilità prolungata all'utilizzo del sistema informatico per una interruzione accidentale o programmata, sotto autorizzazione del Responsabile della gestione documentale o di figure dallo stesso delegate, SETA è tenuta ad effettuare le registrazioni di protocollo sul registro di emergenza.

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.

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

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

Le registrazioni di protocollo effettuate sul registro di emergenza sono identiche a quelle eseguite sul registro di protocollo generale.

Ad ogni registrazione recuperata dal registro di emergenza viene attribuito un nuovo numero di protocollo generale, continuando la numerazione del protocollo generale raggiunta al momento dell'interruzione del servizio. Al fine di mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza, alla registrazione di protocollo sono associati anche il numero di protocollo e la data di registrazione riportati sul protocollo di emergenza.

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

In linea generale, si applicano le modalità di registrazione dei documenti sul registro di emergenza e di recupero delle stesse nel sistema di protocollo informatico di cui all'art. 63 del D.P.R. 445/2000, così come modificato dal D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e, più precisamente:

- a) 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;
- b) qualora l'impossibilità di utilizzare la procedura informatica si prolunghi oltre ventiquattro ore, per cause di eccezionale gravità, il Responsabile della gestione documentale può autorizzare l'uso del registro di emergenza per periodi successivi di non più di una settimana. Sul registro di emergenza vanno riportati gli estremi del provvedimento di autorizzazione;
- c) per ogni giornata di registrazione di emergenza è riportato sul registro di emergenza il numero totale di operazioni registrate;
- d) la sequenza numerica utilizzata sul registro di emergenza, anche a seguito di successive interruzioni, deve comunque garantire l'identificazione univoca dei documenti registrati;
- e) le informazioni relative ai documenti protocollati in emergenza sono inserite nel sistema informatico, utilizzando un'apposita funzione di recupero dei dati, senza ritardo al ripristino delle funzionalità del sistema; durante la fase di ripristino, a ciascun documento registrato in emergenza viene attribuito un numero di protocollo del sistema informatico ordinario, che provvede a mantenere stabilmente la correlazione con il numero utilizzato in emergenza.

Per maggiori dettagli si rimanda all'Allegato C – *Modello di registro di protocollo d'emergenza*.

6. GESTIONE DELL'ARCHIVIO CORRENTE

Il presente capitolo descrive le modalità e gli strumenti adottati da SETA per la gestione dell'archivio corrente in coerenza con le prescrizioni imposte dal quadro normativo vigente e nel rispetto dei principi archivistici generali.

Infatti, un adeguato mantenimento dei documenti prodotti e gestiti da un'Azienda richiede l'elaborazione di criteri formali e ben strutturati in grado definire procedure organizzative che preservino il valore giuridico-amministrativo e probatorio dei documenti e l'efficacia del sistema documentario.

Tali criteri sono parte integrante delle attività di gestione documentale, intesa come un "processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti"¹⁴. Pertanto, la gestione dell'archivio corrente garantisce funzioni di organizzazione e controllo della documentazione esercitata da un'Azienda al fine di disporre del supporto informativo-documentario necessario al normale svolgimento delle proprie attività e funzioni.

Per tali ragioni, risulta cruciale dotarsi di strumenti, regole e procedure finalizzate a un corretto trattamento dei documenti – dalla fase di formazione fino alla conservazione permanente o scarto – da utilizzarsi per la conduzione delle attività obbligatorie di gestione documentale: classificazione e fascicolazione dei documenti.

6.1. Classificazione dei documenti

La classificazione dei documenti si applica a tutti i documenti sottoposti a registrazione da parte di SETA e ha come obiettivo la corretta organizzazione dell'archivio secondo un ordinamento logico e funzionale alla gestione documentale.

L'operazione prevede l'assegnazione a ciascun documento della voce di titolare coerente alle funzioni/attività cui si riferisce il documento. Essa è eseguita in base al Piano di classificazione, integrato al piano di organizzazione delle aggregazioni documentali e al Piano di conservazione dell'archivio.

La classificazione viene svolta dall'Ufficio Protocollo in fase di protocollazione e, trattandosi di una informazione di carattere gestionale, può essere oggetto di modifica o integrazione. L'ufficio competente dei documenti è tenuto a verificare la correttezza della classificazione e, se necessario, a richiedere annessa modificazione al Protocollo. Il Protocollo, poi, fornisce comunicazione di modificazione dell'indice di classificazione all'ufficio competente corretto.

¹⁴ AgID, voce "Gestione documentale" all'interno dell'Allegato 1 - *Glossario dei termini e degli acronimi* al documento *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*.

6.2. Fascicolazione dei documenti

Per garantire una corretta gestione documentale, a valle dell'attività di classificazione è necessario gestire la documentazione acquisita e prodotta mediante la costituzione e la successiva implementazione di fascicoli predisposti nel rispetto del titolario di classificazione e dell'annesso piano di organizzazione delle aggregazioni documentali, così come previsto all'art. 64 del TUDA.

Tutti i documenti, analogici o digitali, registrati a protocollo e classificati nel sistema di gestione documentale sono sottoposti ad attività di fascicolazione mediante l'inserimento all'interno della corrispondenza aggregazione documentale.

Per fascicolare correttamente un documento, quindi, occorre sempre effettuare un'accurata ricerca sui fascicoli esistenti e creare un nuovo fascicolo solo qualora non già esistente il fascicolo necessario.

Il nuovo fascicolo avrà lo stesso numero, più uno, dell'ultimo fascicolo creato sotto la stessa voce di classificazione.

6.2.1. Gestione del fascicolo (apertura, chiusura e metadati)

Il fascicolo è definito dalla normativa vigente quale "aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di una attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento".

Qualora un documento dia luogo all'avvio di una nuova attività, affare o procedimento amministrativo o faccia riferimento ad una determinata persona fisica o giuridica, in base all'organizzazione dell'Ente, l'ufficio competente provvede all'apertura di un nuovo fascicolo.

La formazione di un nuovo fascicolo avviene attraverso l'operazione di "apertura", che comprende la registrazione di alcune informazioni essenziali:

- indice di classificazione (cioè titolo e classe), attribuito automaticamente dal sistema di protocollo informatico in uso;
- numero del fascicolo, attribuito automaticamente dal sistema di protocollo informatico in uso;
- oggetto del fascicolo;
- data di apertura del fascicolo;
- livello di riservatezza, se diverso da quello configurato a sistema.

Il fascicolo, di norma, viene aperto all'ultimo livello della struttura gerarchica del Titolario, che, nel caso di SETA, corrisponde alla classe.

Al fine di garantire l'identificazione, reperimento e gestione del fascicolo sulla base del piano di conservazione, ad esso è associato un set di metadati funzionale a descrivere e individuare il contesto, il contenuto e la struttura.

I metadati minimi del fascicolo informatico previsti per SETA sono:

- identificativo univoco e persistente rappresentato da una sequenza di caratteri alfanumerici associata in modo univoco e permanente al fascicolo in modo da consentirne l'identificazione;
- ufficio competente, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
- oggetto, che ne indica sinteticamente il contenuto;
- elenco dei documenti che ne costituiscono il contenuto;
- data di apertura;
- data di chiusura.

Il fascicolo viene chiuso al termine del procedimento amministrativo, dell'affare o attività di riferimento, anche se il sistema di protocollo in uso, a fronte di specifiche esigenze palesate dai singoli uffici competenti, dà la possibilità di poterlo successivamente riaprire.

La data di chiusura si riferisce alla data dell'ultimo documento prodotto. Esso viene archiviato rispettando l'ordine di classificazione e la data della sua chiusura.

6.3. Piano di classificazione e piano di fascicolazione

Il Titolario o Piano di classificazione è un sistema precostituito di partizioni astratte gerarchicamente ordinate, individuato sulla base dell'analisi delle funzioni dell'Azienda, al quale viene ricondotta la molteplicità dei documenti prodotti.

Il Titolario di SETA (vedi Allegato D – *Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione*) è unico e strutturato in due livelli: titoli e classi. Il titolo (o voce di primo livello) individua per lo più funzioni primarie e di organizzazione dell'Azienda (macrofunzioni); le classi, invece, corrispondono a specifiche competenze che rientrano concettualmente nella macrofunzione descritta dal titolo, articolandosi gerarchicamente tra loro in una struttura ad albero rovesciato.

Il titolario non è retroattivo e non si applica, dunque, ai documenti protocollati prima della sua introduzione.

Ogni variazione entra in vigore il 1° gennaio di ogni anno, fatte salve esigenze particolari manifestate dall'Azienda.

Il piano di organizzazione delle aggregazioni documentali (o piano di fascicolazione) è lo «strumento integrato con il sistema di classificazione a partire dai livelli gerarchici inferiori di quest'ultimo e finalizzato a individuare le tipologie di aggregazioni documentali (tipologie di serie e tipologie di fascicoli) che devono essere prodotte e gestite in rapporto ai procedimenti e attività in cui si declinano le funzioni svolte»¹⁵, la cui obbligatorietà è ribadita nel TUDA e, successivamente, nelle *Linee guida* AgID, le quali dispongono l'obbligo, per i soggetti di cui all'art. 2, comma 2, del CAD, di gestire i «flussi documentali mediante fascicoli informatici predisposti secondo il piano di

¹⁵ AgID, voce "Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali" in Allegato 1 - *Glossario dei termini e degli acronimi*, al documento *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*.

classificazione e relativo piano di organizzazione delle aggregazioni documentali [...] anche con riferimento a fascicoli non afferenti a procedimenti»¹⁶.

¹⁶ AgID, *Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*, par. 3.3.1 – Fascicoli informatici.

7. CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI

Al termine del loro ciclo di vita, i documenti, siano essi di natura analogica o digitale, sono sottoposti a processo di selezione con duplice possibile esito: scarto o conservazione permanente.

Sotto tal profilo, il Responsabile della gestione documentale attua tutte le iniziative finalizzate ad una corretta conservazione della documentazione, anche sulla base di quanto riportato nel piano di conservazione, strumento previsto dall'art. 68 del TUDA¹⁷ e al paragrafo 3.5 – *Manuale di gestione documentale*¹⁸ delle *Linee Guida AgID* e integrato col piano di classificazione e di organizzazione delle aggregazioni documentali.

Per ciò che attiene nella fattispecie la conservazione della documentazione analogica, attualmente sedimentata presso l'archivio di deposito delle tre sedi di SETA (Modena, Reggio e Piacenza), il Responsabile della gestione documentale ha il compito di verificare il rispetto dei criteri che garantiscono il corretto ordinamento e la manutenzione e pulizia dei locali, in collaborazione con tutti gli ulteriori uffici dell'Azienda.

Per la conservazione della documentazione digitale, invece, si faccia riferimento al contenuto del Manuale della conservazione dell'Azienda.

¹⁷ L'articolo 68, comma 1, del TUDA prevede che: "Il servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi elabora e aggiorna il piano di conservazione degli archivi, integrato con il sistema di classificazione, per la definizione dei criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione permanente dei documenti".

¹⁸ Il punto 9) del paragrafo 3.5 delle *Linee guida AgID* prevede la necessità di dotarsi di un piano di conservazione con l'indicazione dei tempi entro i quali le diverse tipologie di oggetti digitali devono essere trasferite in conservazione ed eventualmente scartate.

8. PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI, ACCESSO AI DOCUMENTI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA

8.1. Società trasparente

Come prescritto all'interno del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, l'Azienda pubblica in Società trasparente dati, documenti e informazioni relativi a:

- disposizioni generali;
- organizzazione;
- consulenze e collaborazioni;
- personale;
- selezione del personale;
- performance;
- società partecipate;
- attività e procedimenti;
- bandi di gara e contratti;
- sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici;
- bilanci;
- beni immobili e gestione patrimonio;
- controlli e rilievi;
- servizi erogati;
- altri contenuti.

Per tutto quanto non espressamente previsto all'interno del presente paragrafo, si rimanda alla lettura dei contenuti della sezione "Società trasparente" del sito internet di SETA.

8.2. Accesso civico ai documenti

Per l'esecuzione delle procedure di accesso civico, così come previste all'interno del D.Lgs. 33/2013, si rimanda alla lettura del contenuto della sezione del sito istituzionale di SETA a ciò preposta.

9. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI PROTOCOLLO INFORMATICO

9.1. Descrizione funzionale e operativa

Per i dettagli relativi alla descrizione funzionale e operativa del software di protocollo informatico e di gestione dei flussi documentali adottato, si rimanda alla lettura dell'allegato E - *Manuale Protocollo informatico di Archiflow*.

9.2. Profili di abilitazioni d'accesso interno ed esterno alle informazioni documentali

Il sistema di gestione documentale permette la configurazione di profili di accesso differenziati; ciascun utente può visualizzare la documentazione di propria competenza e accedere alle relative schede documentali allo stesso assegnate.

I livelli di autorizzazione per l'accesso al suddetto sistema sono definiti dal Responsabile della gestione documentale d'intesa con ciascun ufficio.

Generalmente tutti i dipendenti di SETA hanno facoltà di accedere in modo completo a documenti, dati e informazioni presenti a Protocollo in base alla visibilità a loro assegnata dall'Ufficio Protocollo. A tale situazione, tuttavia, fanno eccezione i documenti delle Risorse Umane, e, più in generale, quelli specificamente individuati dalle singole funzioni di SETA, che vengono, invece, gestiti con visibilità limitate.

Infine, si segnala che il Responsabile della sicurezza della società TPER – Trasporto passeggeri per l'Emilia-Romagna, è dotato di abilitazioni d'accesso esterne al sistema di protocollo e gestione documentale esclusivamente per i documenti gestiti dall'Ufficio Qualità, sicurezza e ambiente.

10. APPROVAZIONE E AGGIORNAMENTO DEI MANUALE

Il presente Manuale, generalmente destinato alla diffusione interna all'Azienda, è approvato dall'Amministratore Delegato, Riccardo Roat.

Il Manuale viene aggiornato ogni qualvolta il Responsabile della gestione documentale riscontri la sussistenza di cambiamenti intervenuti nel contesto organizzativo, procedurale, tecnologico o normativo.

In linea generale, lo strumento predisposto dev'essere aggiornato nel caso di:

- adeguamenti normativi che rendano obsolete le prassi definite;
- modifiche delle pratiche di protocollazione e di gestione documentale inizialmente definite;
- variazione del modello organizzativo, dei ruoli e delle responsabilità coinvolti nei processi descritti al suo interno.

Infine, ciascuna nuova versione del manuale viene adottata con provvedimento formale.

ALLEGATI

- A) Glossario, acronimi e normativa di riferimento
- B) Nomina Responsabile della gestione documentale
- C) Modello di registro di protocollo d'emergenza
- D) Piano di classificazione, fascicolazione e conservazione
- E) Manuale Protocollo informatico di Archiflow

Manuale di gestione documentale di SETA S.p.A.

ALLEGATO A – Glossario, acronimi e normativa di riferimento

Di seguito l'elenco delle definizioni ricorrenti nel Manuale:

Termini e definizioni	
Termine	Definizione
Accesso	Operazione che consente di prendere visione dei documenti informatici.
Affidabilità	Caratteristica che, con riferimento a un sistema di gestione documentale o di conservazione, esprime il livello di fiducia che l'utente ripone nel sistema stesso, mentre con riferimento al documento informatico esprime la credibilità e l'accuratezza della rappresentazione di atti e fatti in esso contenuta.
Aggregazione documentale informatica	Insieme di documenti informatici o insieme di fascicoli informatici riuniti per caratteristiche omogenee, in relazione alla natura e alla forma dei documenti o in relazione all'oggetto e alla materia o in relazione alle funzioni dell'Ente.
Archivio	Complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un soggetto pubblico o privato durante lo svolgimento della propria attività.
Archivio informatico	Archivio costituito da documenti informatici, organizzati in aggregazioni documentali informatiche.
Area Organizzativa Omogenea	Insieme di funzioni e di uffici individuati dall'Ente al fine di gestire i documenti in modo unitario e coordinato, secondo quanto disposto dall'art. 50, comma 4, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Essa rappresenta il canale ufficiale per l'invio di istanze e l'avvio di procedimenti amministrativi.

Attestazione di conformità delle copie per immagine su supporto informatico di un documento analogico	Dichiarazione rilasciata da notaio o altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato allegata o asseverata al documento informatico.
Autenticità	Caratteristica in virtù della quale un oggetto deve considerarsi come corrispondente a ciò che era nel momento originario della sua produzione. Pertanto, un oggetto è autentico se nel contempo è integro e completo non avendo subito nel corso del tempo o dello spazio alcuna modifica non autorizzata l'autenticità è valutata sulla base di precise evidenze.
Certificazione	Attestazione di terza parte relativa alla conformità ai requisiti specificati di prodotti, processi, persone e sistemi.
Classificazione	Attività di organizzazione di tutti i documenti secondo uno schema costituito da un insieme di voci articolate in modo gerarchico e che individuano, in astratto, le funzioni, competenze, attività e/o materie del soggetto produttore.
Conservatore	Soggetto pubblico o privato che svolge attività di conservazione dei documenti informatici.
Conservazione	Insieme delle attività finalizzate a definire e attuare le politiche complessive del sistema di conservazione e a governarne la gestione in relazione al modello organizzativo adottato, garantendo nel tempo le caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità, reperibilità dei documenti.
Convenzioni di denominazione del file	Insieme di regole sintattiche che definisce il nome dei file all'interno di un filesystem o pacchetto.
Destinatario	Soggetto o sistema al quale il documento informatico è indirizzato.
Documento elettronico	Qualsiasi contenuto conservato in forma elettronica, in particolare testo o registrazione sonora, visiva o audiovisiva.
Documento informatico	Documento elettronico che contiene la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti.

Duplicato informatico	Vedi art. 1, comma 1, lett. i-quinquies) del CAD.
Esibizione	Operazione che consente di visualizzare un documento conservato.
Estratto di documento informatico	Parte del documento tratto dal documento originale.
Estratto per riassunto di documento informatico	Documento nel quale si attestano in maniera sintetica fatti, stati o qualità desunti da documenti informatici.
Estrazione statica dei dati	Estrazione di informazioni utili da grandi quantità di dati (es.: database, datawarehouse etc.) attraverso metodi automatici o semi-automatici.
Evidenza informatica	Sequenza finita di bit che può essere elaborata da una procedura informatica.
Fascicolo informatico	Aggregazione documentale informatica strutturata e univocamente identificata contenente atti, documenti o dati informatici prodotti e funzionali all'esercizio di un'attività o allo svolgimento di uno specifico procedimento.
File	Insieme di informazioni, dati o comandi logicamente correlati, raccolti sotto un unico nome e registrati, per mezzo di un programma di elaborazione o di scrittura nella memoria di un computer.
Filesystem	Sistema di gestione dei file, strutturato mediante una o più gerarchie ad albero, che determina le modalità di assegnazione dei nomi, memorizzazione e organizzazione all'interno di uno storage.
Firma elettronica	Vedi art. 3 del Regolamento eIDAS.
Firma elettronica avanzata	Vedi artt. 3 e 26 del Regolamento eIDAS.
Firma elettronica qualificata	Vedi art. 3 del Regolamento eIDAS.
Flusso (binario)	Sequenza di bit prodotta in un intervallo temporale finito e continuativo che ha un'origine precisa ma di cui potrebbe non essere predeterminato in suo istante di interruzione.
Formato contenitore	Formato di file progettato per consentire l'inclusione in uno stesso file di una o più

	evidenze informatiche soggette a differenti tipi di codifica e al quale possono essere associati specifici metadati.
Formato del documento informatico	Modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico; comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.
Formato "deprecato"	Formato in passato considerato ufficiale il cui uso è attualmente sconsigliato a favore di una versione più recente.
Funzioni aggiuntive del protocollo informatico	Nel sistema di protocollo informatico, componenti supplementari rispetto a quelle minime, necessarie alla gestione dei flussi documentali, alla conservazione dei documenti nonché all'accessibilità delle informazioni.
Funzioni minime del protocollo informatico	Componenti del sistema di protocollo informatico che rispettano i requisiti di operazioni e informazioni minime di cui all'art. 56 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
Funzione di hash crittografica	Funzione matematica che genera, a partire da un'evidenza informatica, un'impronta crittografica in modo tale che risulti computazionalmente difficile (di fatto impossibile), a partire da questa, ricostruire l'evidenza informatica originaria e generare impronte uguali a partire da evidenze informatiche differenti.
Gestione documentale	Processo finalizzato al controllo efficiente e sistematico della produzione, ricezione, tenuta, uso, selezione e conservazione dei documenti.
Hash	Termine usato come sinonimo di "impronta crittografica" (vedi).
Identificativo univoco	Sequenza di numeri o caratteri alfanumerici associata in modo univoco e persistente ad un'entità all'interno di uno specifico ambito d'applicazione.
Impronta crittografica	Sequenza di bit di lunghezza predefinita, risultato dell'applicazione di una funzione di

	hash crittografica ad un'evidenza informatica.
Integrità	Caratteristica di un documento informatico o di un'aggregazione documentale
Interoperabilità	Caratteristica di un sistema informativo le cui interfacce sono pubbliche e aperte e capaci di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi
Leggibilità	Caratteristica di un documento informatico che garantisce la qualità di poter essere decodificato e interpretato da un'applicazione informatica.
Manuale di conservazione	Documento informatico che descrive il sistema di conservazione e illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture.
Manuale di gestione	Documento informatico che descrive il sistema di gestione, anche ai fini della conservazione, dei documenti informatici e fornisce le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi.
Metadati	Dati associati a un documento informatico, a un fascicolo informatico o ad un'aggregazione documentale per identificarli, descrivendone il contesto, il contenuto e la struttura – così da permetterne la gestione nel tempo – in conformità a quanto definito nella norma ISO 15489-1_2016 e più nello specifico dalla norma ISO 23081-1:2017.
Oggetto di conservazione	Oggetto digitale versato in un sistema di conservazione.
Oggetto digitale	Oggetto informativo digitale, che può assumere varie forme tra le quali quelle di documento informatico, fascicolo

	informatico, aggregazione documentale informatica o archivio informatico.
Piano della sicurezza del sistema di conservazione	Documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di conservazione dei documenti informatici da possibili rischi.
Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti	Documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi.
Piano di classificazione (Titolario)	Struttura logica che permette di organizzare documenti e oggetti digitali secondo uno schema desunto dalle funzioni e dalle attività dell'amministrazione interessata
Piano di conservazione	Documento, allegato al Manuale di gestione e integrato col sistema di classificazione, in cui sono definiti i criteri di organizzazione dell'archivio, di selezione periodica e di conservazione ai sensi dell'art. 68 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
Piano di organizzazione delle aggregazioni documentali	Strumento integrato con il sistema di classificazione a partire dai livelli gerarchici inferiori di quest'ultimo e finalizzato a individuare le tipologie di aggregazioni documentali (tipologie di serie e di fascicoli) che devono essere prodotte e gestite in rapporto ai procedimenti e attività in cui si declinano le funzioni svolte dall'ente.
Piano generale della sicurezza	Documento che pianifica le attività volte alla realizzazione del sistema di protezione e di tutte le possibili azioni indicate dalla gestione del rischio nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza.
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.
Registro di protocollo	Registro informatico ove sono memorizzate le informazioni prescritte dalla normativa per tutti i documenti ricevuti e spediti da un

	ente e per tutti i documenti informatici dell'ente stesso.
Registro particolare	Registro informatico individuato per la memorizzazione delle informazioni relative a documenti soggetti a registrazione particolare.
Regolamento eIDAS	Electronic Identification Authentication and Signature, Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, 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.
Repertorio	Registro su cui vengono annotati con un numero progressivo i fascicoli secondo l'ordine cronologico in cui si costituiscono all'interno delle suddivisioni del piano di classificazione.
Responsabile dei sistemi informativi per la conservazione	Soggetto che coordina i sistemi informativi all'interno del Conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AGID.
Responsabile del servizio di conservazione	Soggetto che coordina il processo di conservazione all'interno del Conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AGID.
Responsabile della conservazione	Soggetto che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità e autonomia.
Responsabile della funzione archivistica di conservazione	Soggetto che coordina il processo di conservazione dal punto di vista archivistico all'interno del Conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AGID.
Responsabile della gestione documentale	Soggetto responsabile della gestione del sistema documentale o responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'art. 61 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
Responsabile della protezione dei dati	Persona con conoscenza specialistica della normativa e delle prassi in materia di protezione dei dati, in grado di assolvere i

	compiti di cui all'art. 39 del Regolamento (UE) 2016/679.
Responsabile della sicurezza dei sistemi di conservazione	Soggetto che assicura il rispetto dei requisiti di sicurezza all'interno del Conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AGID.
Responsabile dello sviluppo e della manutenzione del sistema di conservazione	Soggetto che assicura lo sviluppo e la manutenzione del sistema all'interno del Conservatore, in possesso dei requisiti professionali individuati da AGID.
Riferimento temporale	Insieme di dati che rappresenta una data e un'ora con riferimento al Tempo Universale Coordinato (UTC).
Riversamento	Procedura mediante la quale uno o più documenti informatici sono convertiti da un formato di file ad un altro, lasciandone invariato il contenuto per quanto possibilmente permesso dalle caratteristiche tecniche del formato (ovvero dei formati) dei file e delle codifiche di destinazione.
Scarto	Operazione con cui si eliminano definitivamente, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, i documenti ritenuti non più rilevanti ai fini giuridico-amministrativo e storico-culturale.
Serie	Raggruppamento di documenti con caratteristiche omogenee.
Sigillo elettronico	Dati in forma elettronica, acclusi o connessi tramite associazione logica ad altri dati in forma elettronica, per garantire l'origine e l'integrità di questi ultimi.
Sistema di conservazione	Insieme di regole, procedure e tecnologie che assicurano la conservazione dei documenti informatici in attuazione a quanto previsto dall'art. 44, comma 1, del CAD.
Sistema di gestione informatica dei documenti	Insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle organizzazioni per la gestione dei documenti.

Titolare dell'oggetto di conservazione	Soggetto produttore degli oggetti di conservazione.
Trasferimento	Passaggio di custodia dei documenti da una persona o un ente ad un'altra persona o un altro ente.
TUDA	Testo Unico della Documentazione Amministrativa, Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i.
Ufficio	Riferito ad un'area organizzativa omogenea, un ufficio dell'area stessa che utilizza i servizi messi a disposizione dal sistema di protocollo informatico.
Utente abilitato	Persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni d'interesse.
Versamento	Passaggio di custodia, di proprietà e/o di responsabilità dei documenti.

Di seguito si riportano le forme estese degli acronimi utilizzati nel Manuale:

Acronimi	
Termine	Definizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
Linee Guida	<i>Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici</i>
MdG	Manuale di gestione documentale
PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
Protocollo, Protocollo generale o Sistema di gestione documentale	Si fa riferimento all'attuale sistema di Protocollo informatico in uso presso l'Azienda
Soggetto produttore	Soggetto produttore dei documenti costituenti l'archivio dell'Azienda, in questo caso coincidente con SETA S.p.A.
SGID	Sistema di gestione informatica dei documenti

Di seguito sono elencati i principali riferimento normativi in tema di gestione documentale:

- Legge 7 agosto 1990, n. 241, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa e s.m.i.;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali, aggiornato con Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016";
- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137 e s.m.i.;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i., Codice dell'amministrazione digitale, aggiornato con Decreto Legislativo 13 dicembre 2017, n. 217 e infine con Legge 11 settembre 2020, n. 120 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitali» (Decreto Semplificazioni) pubblicato in G.U. n. 228 il 14 settembre 2020;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al Decreto Legislativo n. 82 del 2005;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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. Per quanto concerne tale DPCM, a partire dall'entrata in vigore delle *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* sono abrogate tutte le sue disposizioni fatti salvi:
 - art. 2, comma 1, *Oggetto e ambito di applicazione*;
 - art. 6, *Funzionalità*;
 - art. 9, *Formato della segnatrice di protocollo*;
 - art. 18, commi 1 e 5, *Modalità di registrazione dei documenti informatici*;
 - art. 20, *Segnatrice di protocollo dei documenti trasmessi*;
 - art. 21, *Informazioni da includere nella segnatrice*.
- Regolamento UE n. 910/2014 eIDAS (Electronic Identification Authentication and Signature); costituisce una base normativa comune per i Paesi membri dell'Unione europea per quanto riguarda i servizi fiduciari, i mezzi di identificazione elettronica e le modalità di interazioni elettroniche sicure fra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni;
- Regolamento UE n. 679 del 27 aprile 2016, noto con l'acronimo GDPR (General Data Protection Regulation), applicabile in tutti gli Stati membri con l'obiettivo di armonizzare le

leggi sulla riservatezza delle informazioni e sulla privacy di tutti i Paesi Europei e di garantire la sicurezza dei dati sensibili degli utenti processati dalle aziende;

- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, articolate in un documento principale e in sei allegati che ne costituiscono parte integrante. Gli allegati sono i seguenti:
- 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 Aree organizzative omogenee di documenti amministrativi protocollati*.

Le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici sono state pubblicate sul sito dell'Agenzia per l'Italia digitale il 10 settembre 2020.

Con la Determinazione n. 371/2021 del 17 maggio 2021, AgID ha ufficialmente prorogato il termine ultimo per l'adeguamento alle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici al 1° gennaio 2022.

Sig. ra
CHIARA BETTINI

Oggetto: NOMINA DEL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE DI SETA S.P.A. AI SENSI DELL'ART. 61, COMMI 2 E 3, DEL DPR 28 DICEMBRE 2000 N. 445 E DEL PARAGRAFO 3.4 - COMPITI DEL RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE DELLE LINEE GUIDA SULLA FORMAZIONE, GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI EMANATE DA AGID

Premesso che:

- le Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, emanate da AgID e pienamente operative a partire dal 1° gennaio 2022, comprendono come ambito soggettivo di totale applicazione i soggetti di cui all'art. 2, comma 2, del *Codice dell'Amministrazione Digitale* (CAD), entro i quali, dunque, vanno ricompresi i "Gestori di servizi pubblici, ivi comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse" e che per tali soggetti si rende, dunque, necessario svolgere un adeguamento in relazione ai seguenti aspetti di cui alle *Linee Guida AgID*:
 - Formazione di documenti informatici nel rispetto delle indicazioni di cui al capitolo 2 - *Formazione dei documenti informatici*
 - Gestione documentale a norma, comprensiva delle attività di cui al capitolo 3 - *Gestione documentale*
 - Esecuzione delle prassi di conservazione digitale a norma di cui al capitolo 4 - *Conservazione*.

In caso di mancata ottemperanza, il soggetto inadempiente rischia di incorrere nelle sanzioni di cui all'art. 18-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

- il Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" e sue modifiche e integrazioni pone l'obiettivo di razionalizzare la gestione dei flussi documentali, coordinata con la gestione dei procedimenti.

Considerato che:

- l'articolo 50, comma 4, del citato DPR stabilisce l'individuazione, nell'ambito del proprio ordinamento, degli uffici da considerare ai fini della gestione unica o coordinata dei documenti, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, nonché di adeguata comunicazione interna;
- l'articolo 61, comma 1, del citato DPR stabilisce l'istituzione di *un servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi* ai sensi del citato articolo 50;
- inoltre, l'articolo 61, comma 2, del citato DPR il quale, tra l'altro, stabilisce che al Servizio per la tenuta del Protocollo Informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, è preposto un dirigente, ovvero un funzionario, comunque in possesso di idonei requisiti professionali e di professionalità tecnico-archivistica.

Considerato anche il contenuto dell'articolo 61, comma 3, del citato DPR, secondo cui il predetto Servizio per la tenuta del Protocollo Informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi svolge i seguenti compiti:

- a) attribuisce il livello di autorizzazione per l'accesso alle funzioni della procedura, distinguendo tra abilitazioni alla consultazione e abilitazioni all'inserimento e alla modifica delle informazioni
- b) garantisce che le operazioni di registrazione e di segnatura di protocollo si volgano nel rispetto delle disposizioni del testo unico (DPR n. 445/2000)
- c) garantisce la corretta produzione e la conservazione del registro giornaliero di protocollo di cui all'articolo 53 del DPR n. 445/2000
- d) cura che le funzionalità del sistema in caso di guasti o anomalie siano ripristinate entro ventiquattro ore dal blocco delle attività e, comunque, nel più breve tempo possibile
- e) conserva le copie di cui agli articoli 62 e 63 del citato DPR, in luoghi sicuri differenti
- f) garantisce il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali, incluse le funzionalità di accesso di cui agli articoli 59 e 60 del citato DPR e le attività di gestione degli archivi di cui agli articoli 67, 68 e 69 del citato DPR
- g) autorizza le operazioni di annullamento di cui all'articolo 54 del citato DPR
- h) vigila sull'osservanza delle disposizioni del presente testo unico da parte del personale autorizzato e degli incaricati.

Viste le *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione di documenti informatici* emanate 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, e in particolar modo il contenuto del paragrafo 3.4 - *Compiti del responsabile della gestione documentale*

Atteso che gli uffici che compongono SETA devono avere una gestione documentale unica e coordinata, con criteri di protocollazione, classificazione e archiviazione uniformi.

Preso atto che il Manuale di gestione documentale è stato redatto tenendo conto della normativa vigente e delle attuali esigenze di gestione documentale ravvisate.

Considerato che la dr.ssa Chiara Bettini, in servizio presso la Direzione Risorse Umane e Relazioni industriali, Affari generali, Legali, Contratti, Gare e appalti e Acquisti, è in possesso dei requisiti professionali richiesti dal sopracitato art. 61, comma 2.

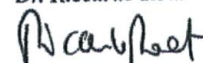
L'Amministratore Delegato di SETA S.p.A., Riccardo Roat

NOMINA

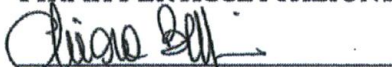
a decorrere dal 21/01/2025 RESPONSABILE DELLA GESTIONE DOCUMENTALE DI SETA S.p.A., la dr.ssa Chiara Bettini, dipendente di SETA S.p.A. con funzione di Responsabile Ufficio Legale aziendale e Affari Generali, Contratti e Protocollo di SETA S.p.A., che dovrà espressamente accettare l'incarico, attribuendole i compiti previsti dall'art. 61, comma 3, del DPR 28 dicembre 2000, n. 445.

SETA S.p.A.

Amministratore Delegato
Dr. Riccardo Roat



FIRMA PER ACCETTAZIONE



Registro di protocollo d'emergenza di SETA S.p.A., timbrato e firmato il _____ dal Responsabile della gestione documentale

[illegible]

Archiflow 10.0.0.10

Manuale Utente Archiflow Interactive Dashboard Società
Emiliana Trasporti Autofiloviari – SETA S.p.A.

Emissione del documento

	<i>Data</i>
V.01	Gennaio 2025

OMISSIS

Titolo	Classe	Elenco documenti	Tipologia fascicolo archivistico	Oggetto fascicolo	Regole di fascicolazione	Conservazione	Descrizione della voce (Titolo)
1. Amministrazione e organizzazione generale	1.1 Attività normativa di carattere generale	Normativa a carattere generale (delibera del comune/regione/province/Ministeri), circolari ASSTRA, ordini di servizio	Attività	Attività normativa di carattere generale - AAAA	Un fascicolo annuale contenente quanto riportato in "Elenco documenti"	Illimitato	Comprende documentazione relativa a circolari, norme, direttive, pareri, delibere d'autorità
	1.2 Anticorruzione e trasparenza	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI). Attualmente inserito nel MOG (Modello organizzazione e gestione-231, non protocollato)	Affare	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) - AAAA-AAAA	1 fascicolo per ciascuna redazione/modifica	Illimitato	Comprende la documentazione relativa all'attività di anticorruzione e trasparenza
	1.3 Rapporti con enti, organi e organismi	Comunicazioni	Attività	Comunicazioni con enti, organi e organismi - AAAA	Un fascicolo annuale	10 anni	Comprende la documentazione scambiata con enti, organi e organismi di varia natura come l'Autorità giudiziaria, i Comuni, i Ministeri, la Camera di Commercio, Report settoriali, ISTAT, Agid e NIS2
	1.4 Contratti e convenzioni	Contratti e convenzioni	Affare	Contratti e convenzioni - AAAA	Un fascicolo annuale	Illimitato	Comprende tutti i contratti e le convenzioni non già riconducibili ai titoli 3 - Risorse Umane, 5- Risorse patrimoniali e 10 - Pianificazione e gestione dei mezzi e dei servizi di trasporto
2. Organi di governo e controllo	2.1 Assemblea dei soci	Lettere di convocazione e relativo ODG	Attività	Assemblea dei soci - AAAA	Fascicolo annuale	5 anni	Comprende la documentazione degli organi di governo inclusi i documenti relativi alle nomine, convocazioni, eventuali deleghe, decadenza e sostituzioni
		Deleghe e nomine					
	2.2 Consiglio di Amministrazione e Collegio sindacale	Nomine, dimissioni e revoca, polzze assicurative (infortuni amministratori, RC professionale, D&O, tutela legale)	Persona fisica	Nome Cognome consigliere - Mandato AAAA-AAAA	1 fascicolo per ciascun consigliere che dura fino alla fine del mandato	Illimitato	
		Lettere di convocazione e relativo ODG	Attività	[Organo] - Convocazioni - AAAA	Fascicolo annuale	5 anni	
		Relazioni Collegio Sindacale	Attività	[Organo] - Relazioni - AAAA	Fascicolo annuale	10 anni	
		Relazioni annuali sulla gestione finanziaria dell'Ente	Attività	Revisori dei conti - Relazioni - AAAA	Fascicolo annuale	10 anni	
	2.3 Collegio dei Revisori dei conti	Nomine, dimissioni e revoca	Persona fisica	Consigliere Nome Cognome - Mandato AAAA-AAAA	1 fascicolo per ciascun consigliere che dura fino alla fine del mandato	Illimitato	
	2.4 Enti e organi di controllo esterno	Lettera di incarico, verbali delle sedute, relazioni	Attività	Riunioni - AAAA	Fascicolo annuale	10 anni	Comprende i verbali delle sedute dell'ODV
3. Risorse Umane	3.1 Gestione del fascicolo del dipendente	Contratto d'assunzione	Persona fisica	Nome Cognome - Matricola	1 fascicolo contenente la documentazione generalmente riferibile al singolo dipendente	Illimitato	Comprende la documentazione complessivamente riferibile al rapporto di lavoro in essere presso Seta
		Atti di assegnazione della sede di servizio, variazione della stessa					
		Comunicazione obbligatoria Unilav					
		Comunicazione di cessazione del rapporto di lavoro					
		Variazioni di mansione					
		Attribuzione temporanea di mansioni superiori					
		Autorizzazioni a svolgere incarichi esterni					
		Procedure di passaggio o scatto di fascia stipendiale					
		Ad personam (bonus)					
		Assegnazione definitiva di mansioni superiori					
		Permessi (allattamento, donazione di sangue, motivi sindacali, parti-time/orario particolare, Smartworking					
		Congedi (ordinario/straordinario, motivi familiari, parentali)					
		Aspettative (infermità, cariche politiche, motivi familiari, sindacale)					
		Lettera di distacco ed eventuali proroghe, comunicazioni per trasferimento sede di lavoro (es.: autisti), cambi sporadici					
		Fondi Integrativi pensione - Adesioni/variazioni/cessazioni					
		TFR, Richieste di anticipo					
		Deleghe/revoche sindacali					
		Documentazione assicurativa (casco, RC Professionale, RUP, RCT/RCO, D&O, tutela legale, polizza sulla vita del dirigente, RC incendio auto/veicoli)					
		Cessioni del quinto					
		Pignoramenti					
		Denunce di infortunio					
		RFI ASL, visite idoneità (richieste e esiti)					
		Certificati medici, eventuali richieste di visita fiscale, esiti, corrispondenza, documentazione INPS per malattia da lavoro usurante					
		Procedimento di provvedimento disciplinare; lettere contestazioni/provvedimenti/ricorsi, giustificazioni disciplinari dipendenti, richieste audizioni, verbali di audizione, verbali di conciliazione, comunicazioni ITL; verbale delle multe, rapporto di sinistro					
		Attestati (corsi esterni e corsi interni)					
	3.2 Selezioni Interne	Domande	Affare	Selezione Interna - AAAA	Fascicolo annuale	10 anni dopo la cessazione del rapporto di lavoro	Comprende le selezioni Interne
	3.3 Formazione e aggiornamento professionale	Programmi, relazioni, piano di formazione, incarichi esterni, preventivi	Attività	Corso Interno/Esterno - [Denominazione corso] - AAAA	1 fascicolo per ciascun corso di formazione	10 anni	Comprende documentazione relativa allo svolgimento delle attività di formazione dei dipendenti su iniziativa della Società; attestati di partecipazione.
		Registro presenze, attestati, documentazione preparatoria (corsi interni e corsi esterni)					
	3.4 Collaboratori esterni	Documentazione di progetto, convenzione/contratto, atti deliberativi corrispondenza	Attività	Tirocini - AAAA	1 fascicolo annuale	10 anni	Comprende la documentazione relativa ai lavoratori a progetto, stage formativi per studenti, tirocinio, lavoro autonomo ed occasionale, etc.
			Attività	Collaborazioni esterne - AAAA	1 fascicolo annuale	10 anni	

	8.5 Protezione dei dati personali	Consenso trattamento dati personali Regolamento sulla videosorveglianza Richieste consegna Immagini delle Autorità Atti di nomina a responsabile esterno del trattamento Atti di nomina soggetti autorizzati al trattamento dati personali Atto di nomina del DPO Registro Databreach gestito da DPO	Attività	Tutela dati personali - Attuazione degli adempimenti - AAAA	1 fascicolo per ogni incarico del DPO	Illimitato	Comprende documentazione relativa alla privacy, compresi i rapporti con il Garante per la protezione dei dati personali.
9. Informazione, comunicazione e relazioni con il pubblico	9.1 Servizio clienti	Reclami, richieste generiche, comunicazioni, ricorsi, segnalazioni (es. danneggiamento bus)	Affare	[Cognome e nome] - [data] - [oggetto di richiesta/reclamo/comunicazione]	1 fascicolo per ogni reclamo/richiesta	5 anni	Comprende la documentazione relativa alla gestione dei reclami e le comunicazioni tra SETA e i clienti.
10. Pianificazione e gestione dei mezzi e dei servizi di trasporto	10.1 Gestione del parco mezzi	Contratti/Ordini del mezzo Documenti di gestione del mezzo (immatricolazione, circolazione) Polizza assicurativa (polizza all risk, RCT/RCO per i trasportati, RC Incendio) Demolizione del mezzo Dichiarazione conformità mezzo Verbali di controllo di pulizia del mezzo Autorizzazioni da parte delle Agenzie Dichiarazioni Comodato (verbale di consegna e riconsegna che verifica stato mezzo), verbale controllo Sinistri (Rapporto di sinistro, RCT/O, denunce di sinistro, gestione sinistri, verbali contestazione codice della strada, richieste risarcimenti danni, richiesta perizie, tutela giudiziaria, furto incendi, infortuni, ecc.) Verbali di denuncia/querela	Individuale	[Targa mezzo] - AAAA-AAAA	1 fascicolo per ogni mezzo di trasporto	Illimitato	Comprende la documentazione riguardante l'acquisto, gestione, manutenzione e demolizione dei mezzi di trasporto (autobus), inclusa l'attività riguardante gestione del sinistro.
	10.2 Pianificazione e gestione del servizio e della mobilità	Comunicazioni, segnalazioni, ordinanze ANAS e ordinanze viabilità Enti, gestione e manutenzione della rete filoviaria (Richieste di nulla osta all'immissione in servizio sulle linee filoviarie + autorizzazioni all'immissione in servizio di filobus da parte di Agenzie, Verbali di verifiche e prove di tensione su filoveicoli, Richieste disattivazione toltà tensione, Circolari Asstra, Comunicazioni Ansisa, Richieste ad Ansisa (es. esami di abilitazioni alla guida filoveicoli), Richieste risarcimento danni causa sinistri legati alla linea aerea)	Attività	[Descrizione attività] - AAAA	1 fascicolo annuale per ciascuna attività	2 anni	Comprende le comunicazioni da parte di enti e organismi affidanti in tema di programmazione del servizio di trasporto (linee, percorsi, fermate) e la segnalazione di malfunzionamenti/problematiche che influiscono sul servizio
	10.3 Gestione della bigliettazione	Comunicazioni con Agenzie per la mobilità, Comuni e Regione (biglietti, abbonamenti, tariffe, nuove agevolazioni, convezioni con gli Enti); comunicazioni con le forze dell'ordine per riscontri su un determinato utente; contratti e convenzioni e comunicazioni varie (proroghe/disdette ecc.); richieste di rimborso e scontistica	Attività	[Descrizione attività] - AAAA	1 fascicolo annuale per ciascuna attività	10 anni	Comprende la documentazione relativa alla gestione della bigliettazione e abbonamenti
	10.4 Sanzioni e contravvenzioni	Ordinanze ingiunzioni, comunicazioni (utenti, Giudice di pace, Comune, forze dell'ordine, Garante privacy, etc.), richieste rateizzazione, ricorsi, notifiche sanzioni, iscrizioni a ruolo	Procedimento	[Denominazione procedimento] - [soggetti] - AAAA	1 fascicolo per ciascun procedimento	10 anni	Comprende la documentazione relativa alla gestione di multe e contravvenzioni ai viaggiatori