

## Mappatura dei processi e digitalizzazione

<b>Versione</b>	1.0: bozza primo rilascio 1.1: definizione schede processi primari e di supporto 1.2: revisione processi 2021, revisione parco software 1.3: revisione parco software, revisione processi (Gestione del Personale, Gestione servizi istituzionali, Gestione informatica), aggiornamento rappresentazione grafica BPMN (Gestione del Personale, Gestione servizi istituzionali, Gestione informatica, Flussi documentali)
<b>Data aggiornamento</b>	20/10/2022
<b>Note</b>	Aggiornamento 2022

## Sommario

Premessa .....	4
Il contesto organizzativo dell’Agenzia .....	4
La struttura .....	5
I servizi .....	8
Il parco software.....	9
La definizione dei processi.....	12
Una metodologia per la mappatura .....	13
La scheda di processo .....	13
I processi mappati .....	14
Erogazione borse di studio .....	15
Erogazione servizio alloggio .....	18
Erogazione servizio ristorazione.....	20
Erogazione altri interventi in servizi .....	22
Erogazione interventi in denaro .....	23
Gestione contabilità .....	24
Acquisizione beni e servizi.....	27
Gestione del personale.....	28
Manutenzione immobili e impianti .....	31
Gestione servizi istituzionali .....	33
Gestione informatica .....	36
APPENDICE A .....	37
La rappresentazione grafica BPMN .....	37
Erogazione benefici in denaro .....	40
Gestione del personale.....	42
Gestione servizi istituzionali .....	43
Gestione informatica .....	46
Flussi documentali.....	47
Gestione Fatture.....	47
Determina senza visto contabile .....	48
Determina con visto contabile .....	49
Riferimenti.....	50

## Premessa

Il percorso virtuoso di informatizzazione e digitalizzazione dell'Agenzia per il Diritto allo Studio Universitario della Regione Puglia (ADISU Puglia) fonda la sua base informativa sulla corretta e completa descrizione e rappresentazione dei processi dell'Agenzia e dei relativi flussi informativi utilizzati nei procedimenti amministrativi.

La realizzazione della mappa dei processi, quale descrizione dell'intera organizzazione e delle attività svolte, diventa attività propedeutica al raggiungimento di una completa ed efficace digitalizzazione dell'Ente.

L'idea di base è che le mappe dei processi possano:

- fornire una base per schematizzare e organizzare la gestione documentale,
- aiutare nel distinguere processi chiave da processi di supporto,
- supportare la definizione dei ruoli organizzativi,
- individuare le eventuali criticità dei processi e le relative azioni da intraprendere,
- fornire un supporto per la definizione di indicatori di performance,
- mostrare in maniera intuitiva quali processi vengono monitorati.

## Il contesto organizzativo dell'Agenzia

L'ISO (Organizzazione Internazionale per la Normazione) ha redatto e aggiornato nel tempo una serie di normative e linee guida per la realizzazione e la conduzione dei processi aziendali al fine di migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi, nonché incrementare la soddisfazione dei fruitori dei medesimi servizi.

Indubbiamente una norma di riferimento è la ISO 9001 che definisce i requisiti di gestione per la qualità di un'organizzazione. Si ritiene importante che l'iter per la realizzazione delle mappe dei processi debba seguire i principi di gestione per la qualità.

Un punto focale della succitata norma è la gestione della qualità dei processi, basata sull'implementazione del ciclo di Deming (o PDCA o Plan-Do-Check-Act) che, come illustrato nella seguente immagine, individua, quali input di un sistema di gestione per la qualità:

1. Organizzazione e relativo contesto;
2. Requisiti del cliente;
3. Esigenze e aspettative delle parti interessate rilevanti.

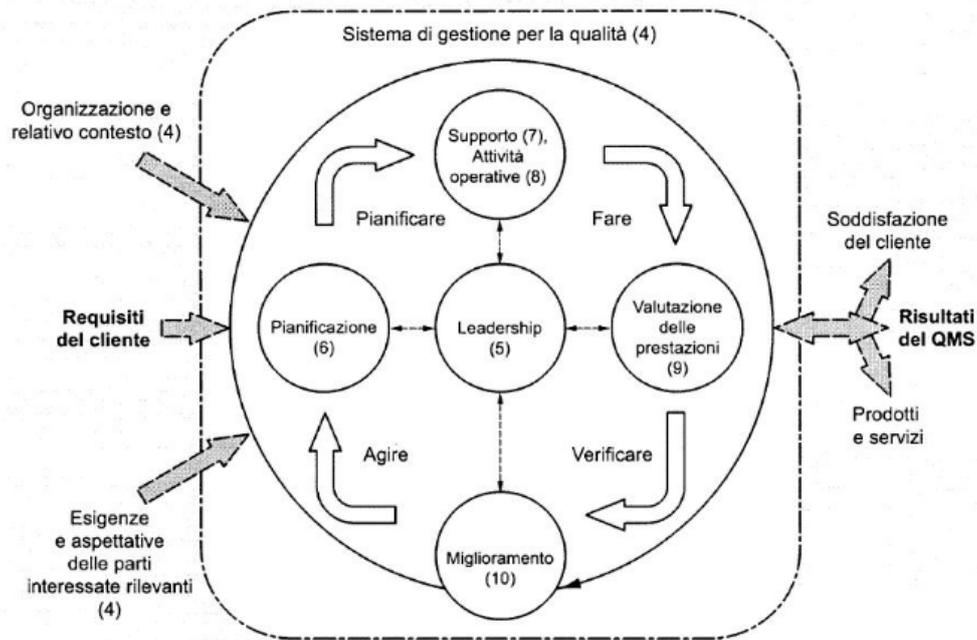


Figura 1 ISO 9001

Quindi, la prima sezione del documento ha come scopo la definizione del perimetro organizzativo dell'Agenzia considerando anche il contesto generale degli applicativi software correntemente in uso.

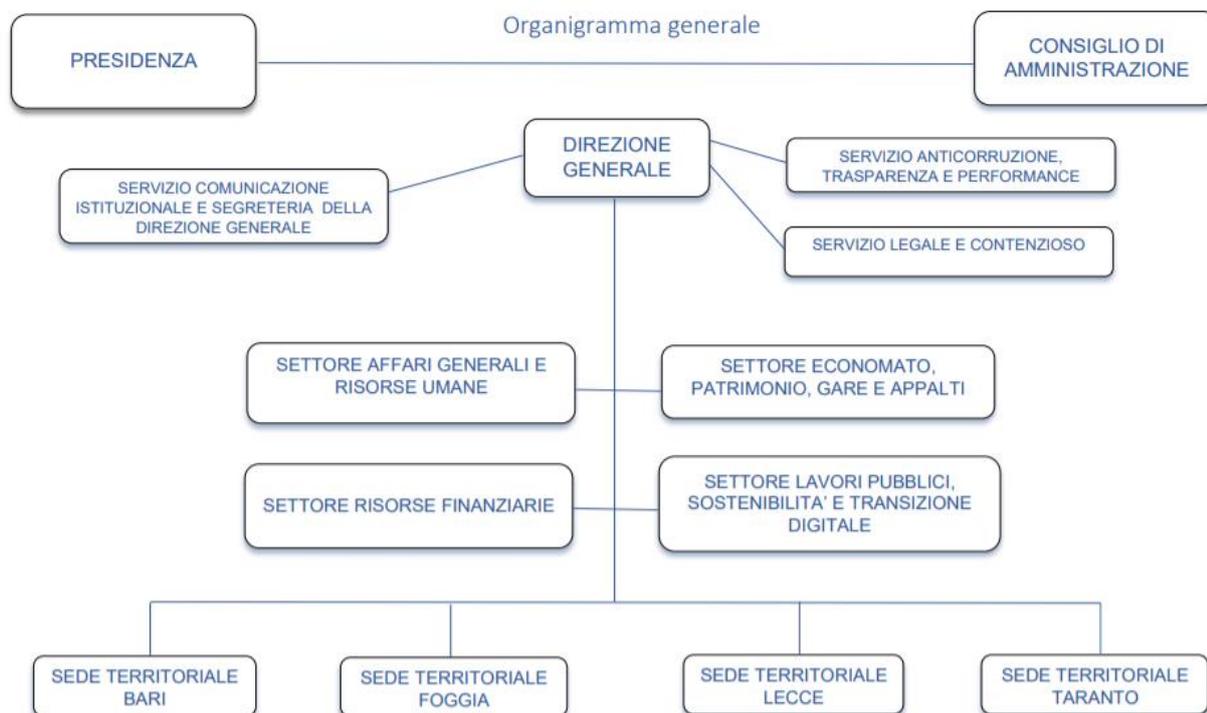
### La struttura

I principi organizzativi, l'assetto della struttura dell'Agenzia e delle funzioni assegnate ai settori e alle sedi territoriali è definito dall'atto di organizzazione aziendale redatto ai sensi dell'art. 14, comma 6, lett. d) della L. Regionale 18/2007 ed è adottato dal Direttore generale.

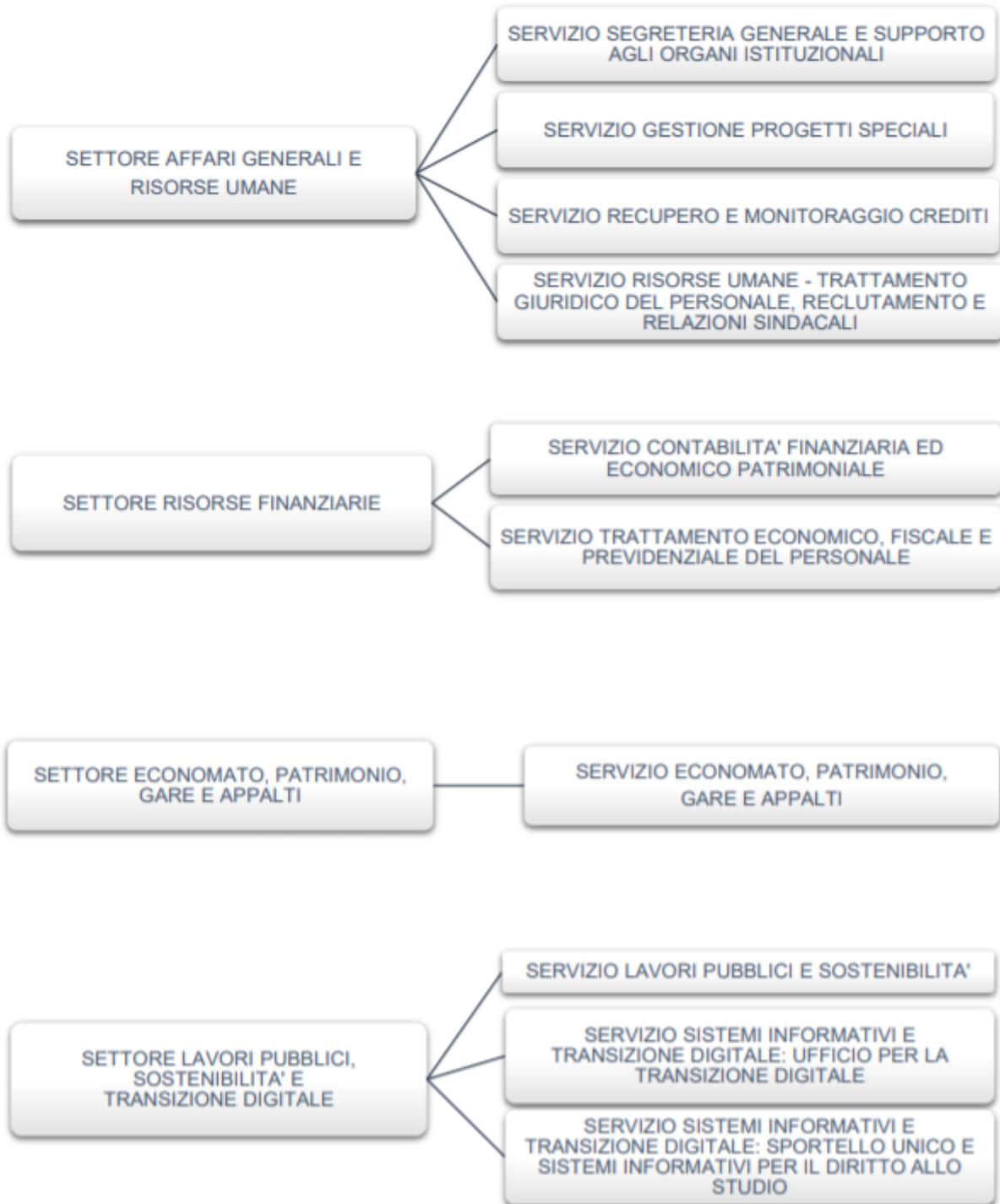
Il vigente Atto di organizzazione aziendale, adottato con determinazione n. 606 del 01/07/2021 è sinteticamente descritto da:

- Organigramma generale
- Organigramma dei Settori
- Organigramma delle Sedi territoriali

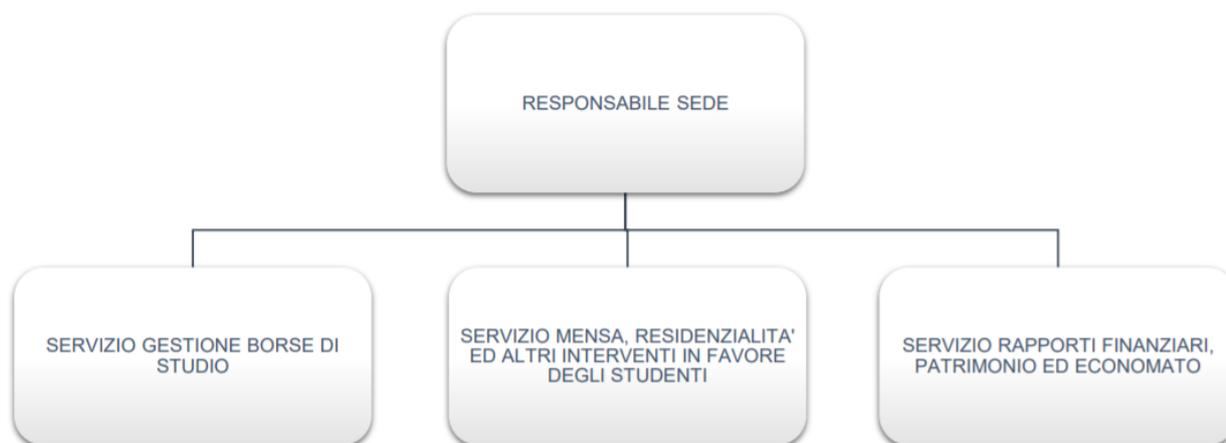
Organigramma generale



Organigramma dei Settori



## ORGANIGRAMMA SEDI TERRITORIALI DI BARI - FOGGIA – LECCE – TARANTO



### I servizi

L'Adisu Puglia nasce con l'obiettivo specifico di semplificare i processi di gestione del diritto allo studio, di realizzare ogni possibile economia di scala e di dare un volto unitario alle politiche del diritto allo studio e all'erogazione dei servizi destinati a garantire tale diritto alle studentesse e agli studenti della regione.

La missione istituzionale dell'Agenzia risponde a un compito di rilevanza costituzionale: garantire a tutti i capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, la possibilità di accedere ai più alti gradi dell'istruzione.

Lo strumento che definisce gli standard di qualità nell'offerta dei servizi è La Carta dei servizi.

Le funzioni connesse con il diritto allo studio universitario si concretizzano in interventi distinti in due diverse tipologie di utenze:

- Servizi ed interventi non destinati alla generalità degli studenti universitari ma solo nei confronti degli studenti in possesso dei requisiti di merito e di reddito (esempio, le borse di studio) attraverso la partecipazione all'annuale bando di concorso;
- Servizi ed interventi destinati alla generalità degli studenti universitari (esempio il servizio prestito libri, il servizio di trasporto, ecc..).

Possono accedere ai servizi destinati agli studenti dell'Adisu Puglia coloro che si iscrivono ad una delle seguenti Istituzioni, di seguito indicate tutte come università:

- Università degli Studi di Bari "A. Moro"
- Politecnico di Bari
- Conservatorio "N. Piccinni" – Bari
- Conservatorio "N. Rota" - Monopoli (BA)

- Accademia di Belle Arti di Bari
- LUM Degennaro - Casamassima (BA)
- Istituto Universitario Bona Sforza – Bari
- Università degli Studi di Foggia
- Conservatorio “U. Giordano” – Foggia
- Accademia di Belle Arti di Foggia
- Università del Salento
- Conservatorio “T. Schipa” – Lecce
- Accademia di Belle Arti di Lecce
- Conservatorio “G. Paisiello” – Taranto

La Carta dei servizi definisce gli standard di qualità e le azioni intraprese per i seguenti servizi:

1. Borse di studio
2. Alloggio
3. Interventi in denaro
4. Ristorazione
5. Altri interventi/interventi in servizi

### Il parco software

Il parco software attualmente utilizzato dall’Agenzia è costituito dai seguenti applicativi:

<b>Dominio Applicativo</b>	<b>Riferimento Applicativo in uso</b>	<b>Fornitore</b>
ATTI	URBI SMART	PA Digitale Adriatica
PROTOCOLLO E DOCUMENTALE	URBI SMART	PA Digitale Adriatica
DSU	SOFTWARE UNICO DSU	RTI IN4MATIC e SIMNT
CONTABILITA’	CONTABILITA CIVILIA	Parsec 3.26
ECONOMATO	ECONOMATO CIVILIA	Parsec 3.26
PATRIMONIO	PATRIMONIO CIVILIA	Parsec 3.26
TIMBRATURE	PORTALE DIPENDENTE CIVILIA	Parsec 3.26
GESTIONE ECONOMICA E GIURIDICA DEL PERSONALE	GESTIONE PERSONALE PARSEC	Parsec 3.26
PORTALE DEL DIPENDENTE	PORTALE DIPENDENTE CIVILIA	Parsec 3.26
PAGOPA	SERVIZI ON-LINE CIVILIA	Parsec 3.26
ORDINATIVI INFORMATICI	UNIMONEY	Unimatica
TESORERIA	TESOPEN UNICREDIT	Unicredit
CONSERVAZIONE	CDAN	PA Digitale

SITO ISTITUZIONALE	<a href="https://adisupuglia.it/">https://adisupuglia.it/</a>	ISWEB
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE	<a href="https://ammtrasparente.adisupuglia.it/">https://ammtrasparente.adisupuglia.it/</a>	ISWEB
ALBO PRETORIO	<a href="https://www.adisupuglia.it/pagina133275_albo-pretorio.html">https://www.adisupuglia.it/pagina133275_albo-pretorio.html</a>	ISWEB PA Digitale Adriatica
SPID/CIE	SPID CIVILIA, IAM Regione Puglia	Parsec 3.26 RTI IN4MATIC e SIMNT

Di seguito il diagramma delle interazioni in essere tra i software sopraccitati

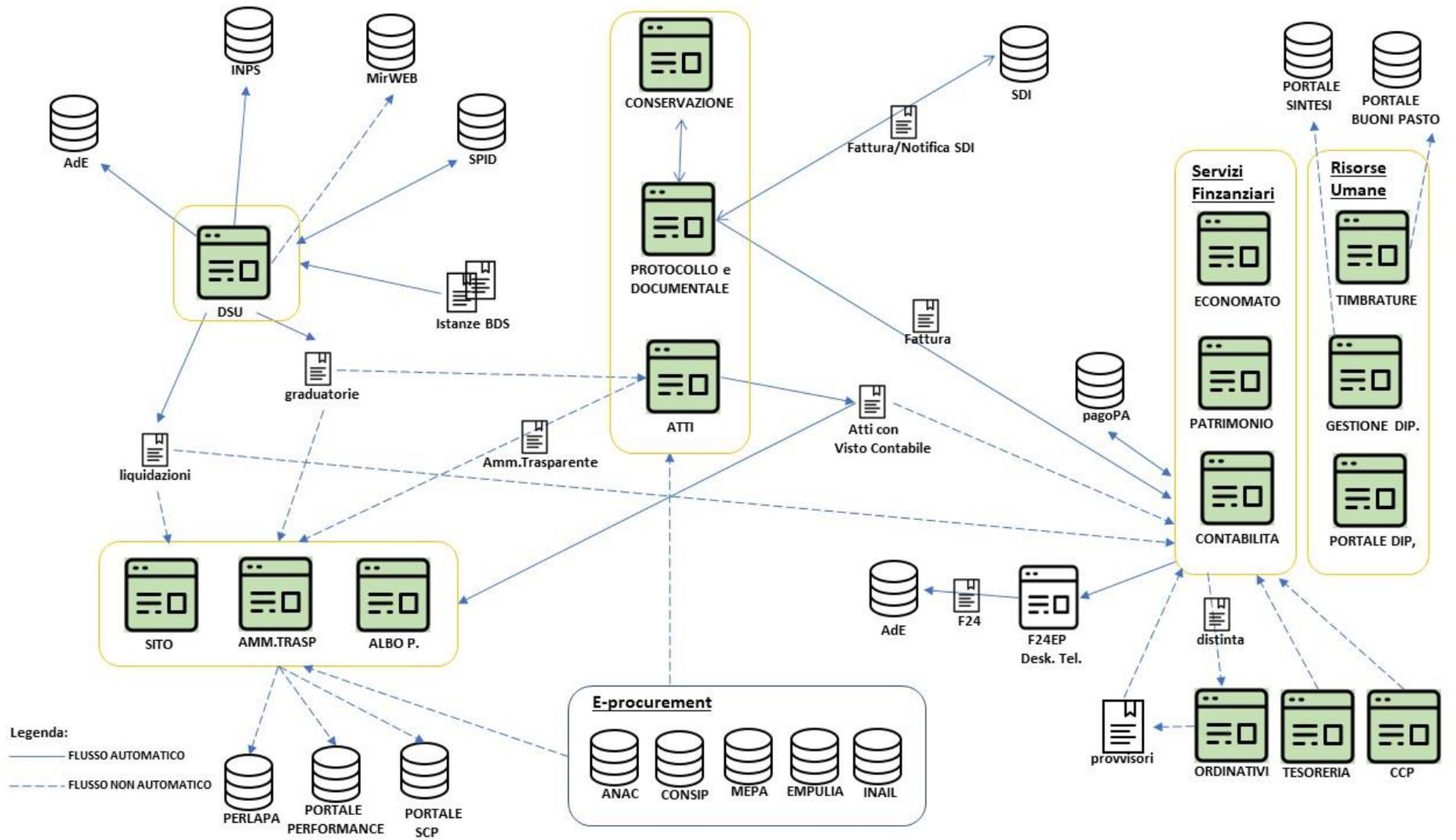


Figura 2 Parco software e interazioni

## La definizione dei processi

Secondo la definizione di Emilio Bartezzaghi:

*“il processo è un insieme organizzato di attività e di decisioni, finalizzato alla creazione di un output effettivamente domandato da un cliente, e al quale questi riconosce un valore ben definito”.*

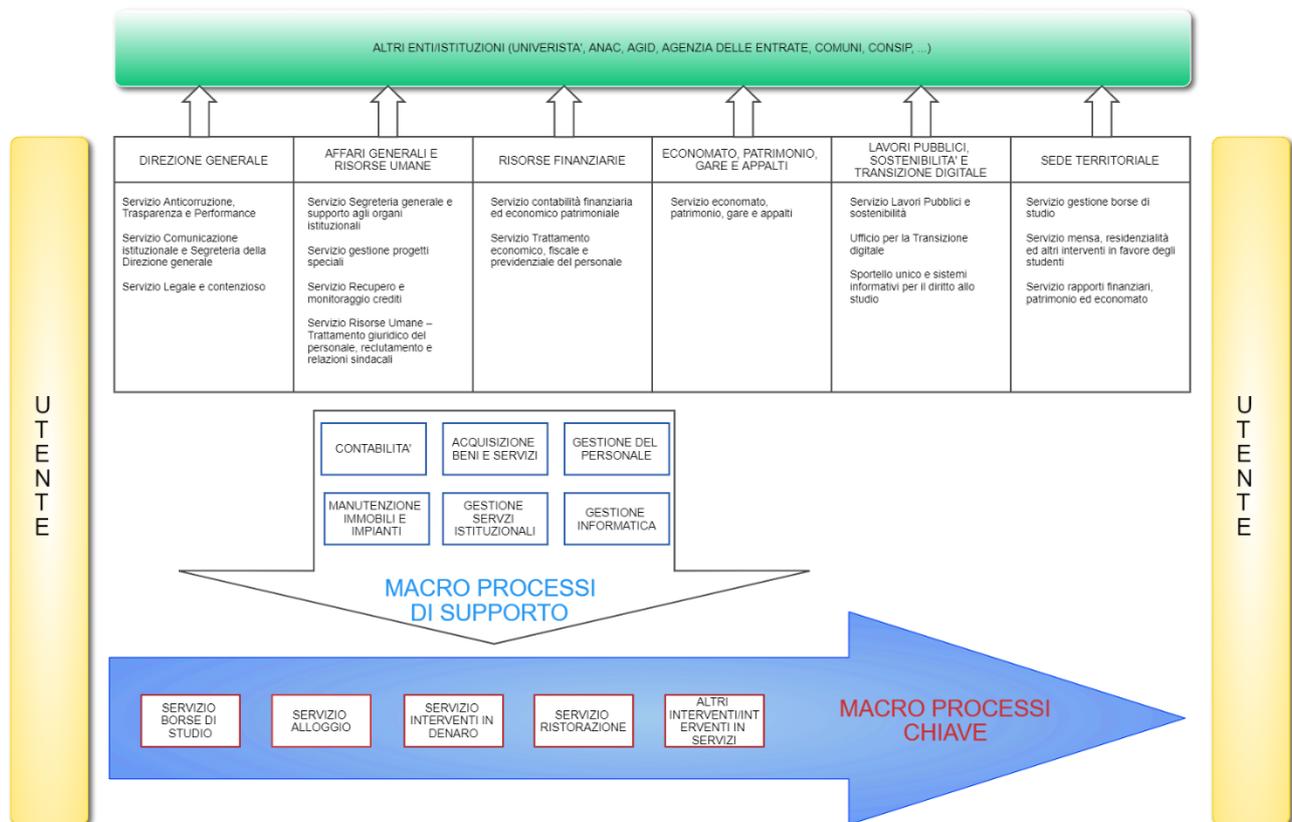
I processi sono pertanto una sequenza di attività, innescate da determinati input, che determinano l'emissione di un output: il prodotto del processo.

Diversamente dalle funzioni che raggruppano attività che presentano una medesima natura, i processi raggruppano attività di natura differente al fine di generare un determinato output. Quindi i processi richiedono il contributo di più funzioni differenti in maniera trasversale. Parimenti più funzioni di diversa natura concorrono alla realizzazione di un unico processo.

Per la definizione dei processi si è ritenuto opportuno distinguere due tipologie principali di macro-processi:

- **Primario o chiave:** i processi che creano un valore riconosciuto dall'esterno;
- **Secondario o di supporto:** i processi che non generano un valore riconosciuto dall'esterno, ma che fungono da supporto ai processi primari;

Tenuto conto del contesto organizzativo dell'Agencia è possibile sintetizzare le aree primarie e di supporto come da immagine seguente:



Per una descrizione significativa delle attività e la realizzazione delle mappe, ogni macro-processo sarà scomposto in processi ed eventuali sub-processi. Il fine è quello di rappresentare con la giusta granularità le

fasi dei processi, evitando di produrre rappresentazioni troppo “caotiche”, ma senza omettere informazioni importanti al fine della digitalizzazione.

I macro-processi chiave individuati sono i seguenti:

1. **Borse di studio**
2. **Alloggio**
3. **Interventi in denaro**
4. **Ristorazione**
5. **Altri interventi/interventi in servizi**

I macro-processi di supporto individuati comprendono:

1. **Gestione Contabilità**
2. **Acquisizione beni e servizi**
3. **Gestione del personale**
4. **Manutenzione immobili e impianti**
5. **Gestione dei servizi istituzionali**
6. **Gestione informatica**

## Una metodologia per la mappatura

Per la corretta identificazione dei processi e la successiva produzione delle mappe è stato utile reperire le informazioni e, a tale riguardo, sono stati coinvolti i funzionari e gli addetti allo svolgimento dei processi in esame calendarizzando delle interviste e pianificando delle osservazioni sul campo.

Per quanto attiene la rappresentazione dei processi occorre specificare che in letteratura esistono diverse modalità (grafiche e non) per descrivere un processo, per lo scopo dell’Agenzia si propone di definire, per ogni processo esaminato:

- La scheda di processo: una descrizione tabellare dei punti essenziali

Per processi/sotto-processi di particolare interesse può essere successivamente sviluppata una rappresentazione grafica mediante il linguaggio BPMN (Business Process Model and Notation), come meglio esplicitato in Appendice A.

### La scheda di processo

La scheda di processo definisce una presentazione di sintesi del processo, da utilizzare come strumento utile per conoscerne gli aspetti principali. Non ha lo scopo di articolare il processo in maniera dettagliata.

<b>SCHEDA PROCESSO: nome del processo</b>	
<b>Denominazione Processo</b>	Denominazione estesa del processo
<b>Attività Obiettivo</b>	Descrizione sintetica degli obiettivi del processo espressa in termini di sottoprocessi o task operativi significativi
<b>Input</b>	Il fatto che determina l’inizio del processo
<b>Output</b>	Il risultato al termine del processo
<b>Process Owner</b>	La figura o il servizio responsabile del processo nel complesso
<b>Uffici competenza</b>	Gli uffici coinvolti nel processo, oltre all’ufficio “Process owner”
<b>Vincoli</b>	Indicazione di eventuali vincoli legislativi, temporali, ecc che influiscono sul processo
<b>Tecnologie</b>	I software utilizzati nelle varie fasi del processo

## I processi mappati

In questa sezione si elencano le mappe dei processi raggruppate per macro-processo

## Erogazione borse di studio

ADISU PUGLIA - BORSE DI STUDIO									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSO	PROCESSO Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
PRIMARIO	EROGAZIONE BORSE DI STUDIO	Assegnazione benefici a concorso in favore di studenti universitari, AFAM, ITS	Elaborazione proposta bando di concorso Formulazione graduatorie idonei provvisorie e definitive Gestione ricorsi amministrativi Analisi fabbisogno risorse finanziarie a copertura delle borse di studio Formulazione graduatorie beneficiari e di assestamento Erogazione benefici in denaro Erogazione contributo mobilità internazionale Assegnazione contributo straordinario Gestione eventi di carriera studente Valutazione domande servizi resi dalle Università (ove richiesto)	Istanze studenti	Graduatorie beneficiari; Atto di liquidazione;	Servizio gestione borse di studio		Bando "Benefici e Servizi";	DSU
		Controlli	Accertamenti sul reddito Accertamenti sul merito Accertamenti domiciliari Revoca dei benefici a concorso	Istanza d'ufficio	Elenco revoche benefici	Servizio gestione borse di studio	Servizio gestione borse di studio; Servizio Recupero e monitoraggio crediti	Bando "Benefici e Servizi";	DSU
		Assegnazione rimborsi	Rimborso tassa regionale Rimborso somme erroneamente versate	Istanza d'ufficio	Flussi contabilità	Servizio gestione borse di studio		Bando "Benefici e Servizi";	DSU
		Rendicontazione	Ricognizione documentazione sede territoriale Predisposizione documentazione ai fini di audit	Richiesta Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio	Fascicolo degli atti di liquidazione BDS	Servizio gestione borse di studio	Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio		ATTI;

		Calcolo importi restituzioni ed eventuale applicazione sanzioni in capo a studenti Adozione piani di rateizzazione Monitoraggio recupero crediti vantati dall'agenzia verso studenti	Istanza d'ufficio	Atto di revoca; Registrazione dei dovuti	Servizio Recupero e monitoraggio crediti	Servizio gestione borse di studio; Servizio Legale e contenzioso;	Regolamento Restituzione e Recupero benefici indebitamente fruiti;	ATTI PROTOCOLLO PAGOPA
		Accesso agli atti Rilascio certificazioni per studenti (certificazioni uniche, liberatorie, etc. Rilascio certificazioni per enti terzi	Istanze studenti	Rendiconto fondi FESR	Servizio gestione borse di studio			
		Elaborazione flussi verso istituzioni universitarie Elaborazione flussi verso sede centrale (ove richiesto) Elaborazione statistiche (ove richiesto)	Istanza d'ufficio	Flussi informativi istituzioni universitarie	Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio			DSU
	Gestione dell'Infrastruttura informatica per l'erogazione di Benefici e Servizi DSU	Verifica periodica operatività del sistema informativo Verifica periodica operatività postazioni mensa e residenza Attivazione / Dismissione postazioni fonia Sportello Unico Attivazione / Dismissione postazioni mensa e residenza Gestione utenti sistema informativo Realizzazione attività di manutenzione correttiva Realizzazione funzionalità di manutenzione adeguativa Realizzazione funzionalità di manutenzione evolutiva Stato Avanzamento Lavori / Liquidazione fatture a fornitori Migrazione delle istanze acquisite Controllo consistenza dati di istruttoria Pubblicazione degli esiti / graduatorie Predisposizione flussi di liquidazione benefici Predisposizione flusso Certificazione Unica Elaborazione flussi informativi da	Istanza d'ufficio	Conduzione applicativa e supporto funzionalità sw DSU	Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio		Bando "Benefici e Servizi";	DSU

		/ verso le basi dati delle istituzioni universitarie					
	Trasmissione dati, rendicontazione fondi comunitari verso MIUR, Regione Puglia	Rendicontazione fondi FESR nel sistema MirWeb	Istanza d'ufficio	Rendiconto fondi FESR	Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio		MirWeb
	Gestione sito istituzionale	Verifica periodica operatività del sistema informativo Pubblicazione contenuti Portale Studenti e Borse di Studio Realizzazione attività di manutenzione correttiva Realizzazione funzionalità di manutenzione evolutiva Stato Avanzamento Lavori / Liquidazione fatture a fornitori	Istanza d'ufficio	Conduzione applicativa e supporto funzionalità sito istituzionale	Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio		DSU SITO ISTITUZIONALE
	Analisi strategica dei dati	Elaborazione dati istanze, benefici e servizi erogati Analisi statistica dati relativi a istanze, benefici e servizi erogati	Istanza d'ufficio; Istanze BDS studenti;	Report e statistiche benefici erogati in denaro e servizi	Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio	Bando "Benefici e Servizi"	DSU

## Erogazione servizio alloggio

ADISU PUGLIA - ALLOGGIO									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
PRIMARIO	EROGAZIONE SERVIZIO ALLOGGIO	Predisposizione Atti	Predisposizione atti di gara per affidamento global service residenze: capitolato, Disciplinare, contratto, affidamento	Istanza d'ufficio;	Predisposizione Atto Affidamento servizio global service	Servizio mensa, residenzialità ed altri interventi in favore degli studenti			ATTI; PROTOCOLLO;
		Gestione contrattuale	Incontri con i rappresentanti delle Società e degli studenti, controllo rispetto del contratto, del capitolato e del regolamento servizio abitativo.	Istanza d'ufficio; Richiesta studenti;	Raccolta dei fabbisogni studenti;  Attestazione correttezza esecuzione servizio;  Verbali degli incontri; Verbali dei controlli;	Servizio mensa, residenzialità ed altri interventi in favore degli studenti	Capitolato Tecnico Global service;	ATTI; PROTOCOLLO;	
		Controllo verifica fatture e liquidazione	Verifica servizi erogati global service e liquidazione fatture	Ricezione fatture	Atto di liquidazione	Servizio mensa, residenzialità ed altri interventi in favore degli studenti		ATTI; PROTOCOLLO;	



Erogazione servizio ristorazione

ADISU PUGLIA - RISTORAZIONE									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
PRIMARIO	EROGAZIONI E SERVIZIO RISTORAZIONE	Predisposizione Atti	Predisposizione Atti di gara, capitolato, Disciplinare, contratto, affidamento, etc.	Istanza d'ufficio;	Predisposizione Atto Affidamento servizio global service	Servizio mensa, residenzialità ed altri interventi in favore degli studenti			
		Gestione contrattuale	Incontri con i rappresentanti delle Società e degli studenti, controllo rispetto del contratto, del capitolato e del regolamento servizio ristorazione.	Istanza d'ufficio; Richiesta studenti;	Raccolta dei fabbisogni studenti; Attestazione correttezza esecuzione servizio; Verbali degli incontri; Verbali dei controlli;	Servizio mensa, residenzialità ed altri interventi in favore degli studenti		Capitolato Tecnico Servizio Ristorazione;	
		Controllo verifica fatture e liquidazione.	Verifica servizi ristorazione erogati e liquidazione fatture	Ricezione fatture	Atto di liquidazione	Servizio mensa, residenzialità ed altri interventi in favore degli studenti			

		Gestione mense	Verifica dichiarazioni studenti, verifica utenti esterni, convenzioni con Enti, assegnazioni tessera mensa. Rimborso pasti sedi decentrate	Istanze studenti;	Assegnazione tariffe beneficio mensa	Servizio mensa, residenzialità ed altri interventi in favore degli studenti	Bando "Benefici e Servizi";  Regolamento servizio ristorazione;	
--	--	----------------	--	----------------------	---	---	---	--

Erogazione altri interventi in servizi

ADISU PUGLIA - ALTRI INTERVENTI/INTERVENTI IN SERVIZI									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
PRIMARIO	EROGAZIONE ALTRI INTERVENTI IN SERVIZI	Gestione prestito libri e riviste	Fornire il servizio di prestito libri agli studenti	Istanza prestito dello studente	Prestito dei libri	Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio			
		Assistenza psicologica							
		Gestione progetti speciali	Progetti speciali di rilevanza strategica (Es. Progetto Welcome in Puglia for Masters students, Convenzione Cus Bari, Progetto Inform@comuni, Progetto Servizi innovativi studenti con disabilità)	Accordo quadro, convenzione, protocollo, accordo di programma con Enti esterni	Erogazione del beneficio	Servizio gestione Progetti speciali			

## Erogazione interventi in denaro

ADISU PUGLIA - INTERVENTI IN DENARO									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
PRIMARIO	EROGAZIONE INTERVENTI IN DENARO	Promozione di attività di ricerca interistituzionale	Progetto Summer school Progetto Assegni di ricerca	Finanziamento regionale	Trasferimento fondi atenei pugliesi	Servizio Segreteria generale e supporto agli Organi istituzionali			
		Gestione contributi agli studenti universitari	Progetti speciali di rilevanza strategica (Es Progetto Welcome in Puglia for Masters students, Borse di ricerca Regione Puglia - Roma e Bruxelles)	Accordo quadro, convenzione, protocollo, accordo di programma con Enti esterni	Erogazione del beneficio	Servizio gestione Progetti speciali			

Gestione contabilità

ADISU PUGLIA - CONTABILITA' E BILANCIO									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
SUPPORTO	GESTIONE CONTABILITA'	Gestione delle entrate	Rilevazione contabile atto giuridico - Accertamento: ragione del credito, nome del debitore, importo del credito, scadenza Emissione ordinativo di incasso Regolarizzazione provvisori in entrata	Trasferimenti provenienti da altri enti (Es Regione Puglia); Entrate provenienti da altri servizi (revoche benefici, incasso canoni, ecc )	Gestione contabile: accertamento; Emissione Ordinativo incasso;	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale  Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato	? Il servizio che fornisce l'input		CONTABILITA ORDINATIVI INFORMATICI
		Gestione della spesa	Rilevazione contabile atto giuridico - Impegno: ragione del debito, nome del creditore, importo del debito, scadenza Liquidazione - rilevazione contabile dei documenti attestanti fornitura di beni o prestazioni di servizi - Contabilizzazione documento fiscale Richiesta attestazione ex art. 48 bis DPR 602/73 Pagamenti BDS: caricamento proposta di liquidazione su impegno Emissione ordinativo di pagamento Regolarizzazione provvisori di spesa	Ricezione fatture e atti di liquidazione da altri servizi (per forniture, abbonamenti, utenze, compensi, ecc);  Ricezione flussi di liquidazione BDS; Ricezione flussi stipendi;	Gestione impegno contabile; Emissione ordinativo di pagamento;	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale;  Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato	Il servizio che fornisce l'input	CONTABILITA ORDINATIVI INFORMATICI	

		Gestione sostituto di imposta	Rilevazione contabile ritenute d'acconto professionisti: codici 100 e 104 Rilevazione contabile IVA attività istituzionale/commerciale Regime fiscale IVA esigibilità immediata Regime fiscale IVA split payment Regime fiscale IVA reverse charge Versamento ritenute d'acconto: codici 100 e 104 Versamento IVA Split payment da attività istituzionale Versamento IVA Split payment da attività commerciale Versamento IVA mensile	Istanza d'ufficio;	Gestione versamenti iva Agenzia delle Entrate;	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale		modalità e tempi come da disposizioni Agenzia delle entrate;	CONTABILITA F24 EP ENTRATEL
		Fatturazione attiva	Emissione fattura elettronica Emissione note per recupero Tasse anticipate al gestore mensa Contabilizzazione fatture attive Monitoraggio pagamenti fatture attive	Ricezione richiesta emissione fattura/note recupero tasse da altri servizi;	Emissione fattura elettronica; Registrazione dovuto PagoPA;	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale	Il servizio che fornisce l'input		CONTABILITA PAGOPA
		Contabilizzazione versamenti su c/c postale	Rilevazione versamenti giornalieri mediante SW delle poste Contabilizzazione delle distinte categorie: Tassa regionale, tassa abilitazione, cauzioni, restituzione benefici, rette alloggio, risarcimento danni Trasmissione richiesta per giroconto da c/c postale (addebito) a c/c Banca Cassiera Contabilizzazione provvisorio di entrata Emissione ordinativo di incasso a regolarizzazione provvisorio	Istanza d'ufficio;	Contabilizzazione versamenti ccp; Introito versamenti ccp;	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale;  Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato			CONTABILITA ORDINATIVI INFORMATICI TESORERIA BANCOPOSTA BPIOL
		Restituzione benefici in denaro e servizi	Rilevazione contabile restituzioni studenti Contabilizzazione provvisorio di entrata						

		Emissione ordinativo di incasso a regolarizzazione provvisorio						
	Rendiconto d'esercizio	Verifica residui attivi Verifica residui passivi Quadratura partite di giro Scritture economico patrimoniali di chiusura Costituzione Fondo pluriennale vincolato Rendiconto d'esercizio	Istanza d'ufficio;	Elaborazione scritture economico patrimoniali di chiusura; Costituzione Fondo pluriennale vincolato; Elaborazione Rendiconto d'esercizio;	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale			CONTABILITA
	Bilancio di previsione	Studio documenti regionali per la definizione degli stanziamenti di entrata Delibere consiliari - piano delle attività - stanziamenti di spesa Indicazioni pervenute dai singoli gestori di spesa Studio normativa di riferimento	Istanza d'ufficio;	Elaborazione Bilancio di previsione	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale			CONTABILITA
	Gestione del bilancio	Variazioni di bilancio Assestamenti di bilancio	Istanza d'ufficio; Richiesta variazioni da altri Servizi	Predisposizione informazioni per Atto di variazione e assestamento di bilancio; Variazione e assestamento di bilancio;	Servizio Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale			CONTABILITA; PROTOCOLLO; ATTI;

## Acquisizione beni e servizi

ADISU PUGLIA - ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
SUPPORTO	ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI	Gestione spese cassa economale	Costituzione Fondo Economale, reintegro. Emissione buoni economici	Istanza d'ufficio; Richiesta reintegro sedi territoriali;	Atto costituzione fondo economale; Atto reintegro casse; Rendiconto trimestrale di cassa	Servizio economato, patrimonio, gare e appalti	Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato	Regolamento servizi economici e patrimoniali;	ECONOMATO; CONTABILITA; ATTI;
		Gestione delle procedure di affidamento dei contratti pubblici	Gestione della procedura della individuazione del contraente Gestione esecuzione contratto Gestione adempimenti verso ANAC e Amministrazione Trasparente	Necessità acquisizione beni, servizi, lavori	Atto di affidamento;	Servizio economato, patrimonio, gare e appalti	Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato; Settore/Sede competente per l'appalto	Regolamento acquisizione beni e servizi sotto-soglia comunitaria;	ATTI PROTOCOLLO ANAC INAIL EMPULIA MEPA
		Gestione dei contratti	Gestione contratti (Es. polizze attive per l'Adisu Regionale, servizio di brokeraggio assicurativo, leasing degli automezzi dell'Ente)	Contratti attivi	Verifica adempimenti contrattuali;  Comunicazioni ANAC e trasparenza;  Atti di liquidazione;	Servizio economato, patrimonio, gare e appalti	Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato;  Settore/Sede competente per l'appalto		
		Gestione del patrimonio	Inventariazione dei beni Gestione beni non inventariabili Dismissione beni fuori uso	Variazione consistenza/allocazione beni dell'Agenzia (acquisto, dismissione, spostamento)	Variazione inventario; Atto di dismissione beni fuori uso;	Servizio economato, patrimonio, gare e appalti	Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato	Regolamento servizi economici e patrimoniali;	ATTI PATRIMONIO

## Gestione del personale

ADISU PUGLIA - GESTIONE DEL PERSONALE									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
SUPPORTO	GESTIONE DEL PERSONALE	Reclutamento personale	<p>Assunzione mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- concorso pubblico</li> <li>- mobilità</li> <li>- comando</li> <li>- avviamento iscritti liste di collocamento</li> <li>- assunzioni obbligatorie invalidi</li> </ul> <p>Reclutamento risorse umane</p> <p>Comunicazione mediante portale Sintesi assunzioni/cessazioni risorse umane</p>	<p>Programma fabbisogno personale;</p> <p>Atto di approvazione bando/avviso</p>	<p>Reclutamento risorse umane;</p>	<p>Servizio Risorse Umane -</p> <p>Trattamento giuridico del personale, reclutamento e relazioni sindacali</p>		<p>D.lgs 165/2001</p> <p>DPR 487/94</p> <p>Regolamento sull'accesso ai rapporti di lavoro a tempo indeterminato – Delibera n. 26 del 17-03-2022</p>	<p>ATTI;</p> <p>PROTOCOLLO;</p>

		Valorizzazione risorse umane							
			Progressione di carriera (ex verticale) e progressione economica	Atto di approvazione avviso	Atto di riconoscimento giuridico ed economico	Servizio Risorse Umane - Trattamento giuridico del personale, reclutamento e relazioni sindacali		Regolamento per le progressioni tra le aree riservato personale dipendente;	
			Processo di costituzione, affidamento e graduazione posizioni organizzative					REGOLAMENTO SULLA ISTITUZIONE, IL CONFERIMENTO, LA GRADUAZIONE E LA REVOCA DEGLI INCARICHI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	ATTI; PROTOCOLLO;

		<p>Programmazione e gestione personale</p>	<p>Analisi fabbisogno del personale e stesura del Piano triennale di fabbisogno del personale e del Piano assunzionale annuale  Ricognizione annuale eccedenze personale  Formazione personale con stesura del Piano del fabbisogno formativo annuale  Applicazione istituti normativi e contrattuali di cui al CCNL per il personale dipendente  Processo di autorizzazione degli incarichi extraistituzionali  Gestione processo erogazione trattamento economico fisso e variabile  Gestione processo costituzione fondo produttività e relazioni sindacali  Gestione processo in materia previdenziale e di quiescenza del personale (TFR, Ricongiunzioni, Sistemazione posiz. previdenziali, elaborazione 20% TFS, ecc..)  Gestione processo di comunicazione Anagrafe delle prestazioni Dipartimento funzione pubblica (distacchi sindacali, legge 104/92, procedimenti disciplinari, ecc.  Gestione processo elaborazione e invio denunce mensili e annuali, fiscali e previdenziali agli Enti preposti  Gestione processo piccoli prestiti e cessione del quinto dello stipendio per il personale dipendente  Processo di monitoraggio e controllo spesa del personale e gestione sistema assenze/presenze</p>	<p>Provvedimenti d'ufficio</p>	<p>Programma triennale del fabbisogno di personale;   Piano assunzionale annuale;   Programma triennale e Piano annuale del fabbisogno formativo;   Atti di autorizzazione per incarichi;   Comunicazioni Dipart. Funz pubblica;   Comunicazioni Enti previdenziali</p>	<p>Servizio Risorse Umane -  Trattamento giuridico del personale, reclutamento e relazioni sindacali</p>	<p>Regolamento incarichi extra istituzionali;</p>	<p>ATTI;  PROTOCOLLO;</p>
--	--	--	--	--------------------------------	---	--	---	-------------------------------

## Manutenzione immobili e impianti

ADISU PUGLIA - MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
SUPPORTO	MANUTENZIONE IMMOBILI E IMPIANTI	Servizio di conduzione e manutenzione ordinaria agli immobili di proprietà	Caricamento su piattaforma della società global service della richiesta intervento; Accertamento mediante sopralluogo del servizio tecnico; Verifica tipologia intervento; Ordine di lavoro in osservanza alle regole previste nel capitolato speciale; Sorveglianza esecuzione lavori; Liquidazione	Necessità interventi di manutenzione ordinaria su immobili Adisu	Verbale sopralluoghi;  Ordine di lavoro;  Atto di affidamento lavori;  verifica regolare esecuzione;  Atto di liquidazione;	Servizio Lavori Pubblici e Sostenibilità		Regolamento acquisizione beni e servizi sotto soglia comunitaria;	ATTI; PROTOCOLLO; EMPULIA; ANAC;

		<p>Servizio di manutenzione straordinaria immobili di proprietà</p>	<p>Sopralluogo Relazione con relativo preventivo e/o progetto; Affidamento di lavori servizi e forniture Affidamento mediante procedura aperta di lavori pubblici Affidamento diretto di lavori pubblici e/o forniture Incarichi diretti di prestazioni professionali Incarichi di prestazioni professionali con procedura aperta Acquisto di beni e servizi tramite MEPA Stato Avanzamento Lavori / Liquidazione fatture a fornitori/Collaudo</p>	<p>Necessità interventi di manutenzione straordinaria su immobili Adisu</p>	<p>Verbale sopralluoghi;  Ordine di lavoro;  Predisposizione atti e documenti di gara e capitolato;  Atto di affidamento lavori;  Collaudi in corso di esecuzione;  verifica di conformità;  attestato regolare esecuzione;  Atto di liquidazione;</p>	<p>Servizio Lavori Pubblici e Sostenibilità</p>	<p>Regolamento acquisizione beni e servizi sotto-soglia comunitaria;</p>	<p>ATTI; PROTOCOLLO; EMPULIA; ANAC;</p>
		<p>Elaborazione atti di programmazione delle stazioni appaltanti</p>	<p>Elaborazione atti di programmazione delle stazioni appaltanti;</p>	<p>Istanza d'ufficio</p>	<p>Predisposizione del Programma triennale dei lavori pubblici</p>	<p>Servizio Lavori Pubblici e Sostenibilità</p>		

Gestione servizi istituzionali

ADISU PUGLIA - SERVIZI ISTITUZIONALI									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
SUPPORTO	GESTIONE SERVIZI ISTITUZIONALI	Ciclo della Performance	<p>Stesura del Piano triennale della performance e aggiornamento annuale (dal 2023 PIAO – Piano Integrato di Attività e Organizzazione)</p> <p>Stesura della Relazione sulla performance a chiusura del Ciclo annuale precedente</p> <p>Stesura del sistema di misurazione e valutazione della performance annuale</p> <p>Stesura relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza e integrità dei controlli interni</p> <p>Misurazione e valutazione della performance del personale dirigenziale e di comparto con l'Organismo indipendente di valutazione</p> <p>Monitoraggio semestrale e annuale del ciclo della performance con l'OIV e la Conferenza di Direzione</p> <p>Gestione portale della performance (assegnazione obiettivi operativi e schede di valutazione)</p> <p>Funzione Pubblica (invio dati e documenti)</p> <p>Gestione della segreteria tecnica di supporto all'OIV (verbali, notifiche, convocazioni, ...)</p>	Istanza d'ufficio	<p>Bozza del piano (PIAO) e relativi atti deliberativi di approvazione, Sistema di misurazione e relativi atti deliberativi di approvazione, Relazione performance anno precedente e relativi atti deliberativi di approvazione, Relazione sul funzionamento complessivo e relativi atti deliberativi di approvazione;</p>	Servizio Anticorruzione, Trasparenza e Performance			ATTI; PROTOCOLLO;

		Anticorruzione e Trasparenza Amministrativa	<p>Stesura del piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza (dal 2023 PIAO – Piano Integrato di Attività e Organizzazione)</p> <p>Pubblicazione e aggiornamento dati/documenti/informazioni nella Sez. Amministrazione trasparente e monitoraggio trimestrale</p> <p>Monitoraggio e verifica sull'attuazione delle misure di prevenzione previste nei PTPC e degli obblighi in materia di inconfiribilità/incompatibilità</p> <p>Programma formativo in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amm.va</p> <p>Gestione accesso civico semplice e generalizzato e tenuta del registro degli accessi</p> <p>Acquisizione dichiarazioni da parte dei soggetti interessati ai fini della pubblicazione nella sezione amministrazione trasparente</p> <p>Gestione segnalazioni e comunicazioni "whistleblower" mediante utilizzo del software applicativo</p>	Istanza d'ufficio	Predisposizione bozza del piano e atto di approvazione;	Servizio Anticorruzione, Trasparenza e Performance			ATTI; PROTOCOLLO; AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE;
		Rapporti con gli organi istituzionali	Gestione riunioni del Consiglio di amministrazione; istruttoria atti amministrativi Cda, Presidente, Direttore generale	Istanza d'ufficio	Verbale riunioni; Redazione delibere CdA;	Servizio Segreteria generale e supporto agli Organi istituzionali			ATTI;
		Gestione protocollo informatico	Garantisce la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;	Documenti in entrata e in uscita;	Protocollazione, classificazione, smistamento. Pubblicazione sull'albo pretorio on line	Servizio Segreteria generale e supporto agli Organi istituzionali			ATTI; PROTOCOLLO;
		Gestione attività di informazione	Redazione notizie e trattamento informazioni Organizzazione eventi e conferenze stampa Attività di orientamento e diffusione servizi	Eventi e attività promosse dall'Agenzia	Pubblicazione sezione news;  Organizzazione di eventi/conferenze	Servizio Comunicazione istituzionale e Segreteria della Direzione generale			SITO;

		Gestione attività di comunicazione	Progettazione e realizzazione contenuti di comunicazione Coordinamento e gestione dei flussi informativi sito web e social Gestione attività pubbliche relazioni	Istanza d'ufficio;	Organizzazione partecipazione eventi; Redazione e Pubblicazione sezione news;	Servizio Comunicazione istituzionale e Segreteria della Direzione generale			SITO;
--	--	------------------------------------	--	--------------------	--	--	--	--	-------

## Gestione informatica

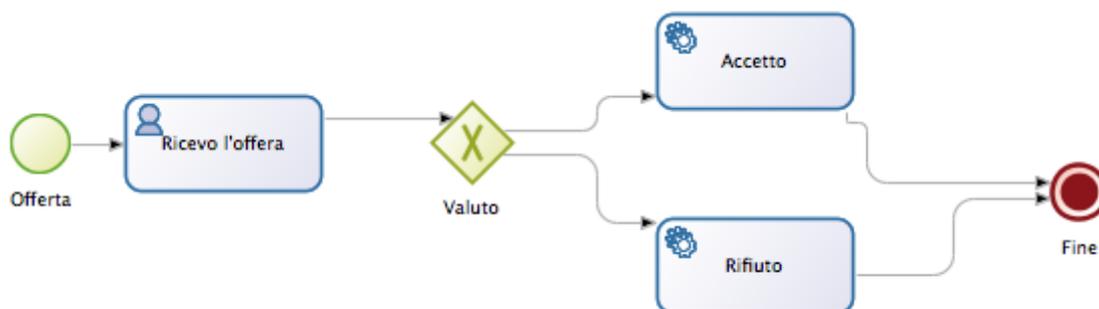
ADISU PUGLIA - INFORMATICA									
TIPO PROCESSO	AREE E MACRO PROCESSI	PROCESSI Denominazione	ATTIVITA' Obiettivo	Input	Output	Process Owner	Uffici competenza	Vincoli	Tecnologie
SUPPORTO	GESTIONE INFORMATICA	Gestione dell'Infrastruttura informatica	Gestione e supervisione pc e server Gestione Office e Microsoft 365 con OneDrive Gestione Posta istituzionale e PEC Gestione Firewall Verifica periodica pc (S.O., antivirus, ecc) Gestione Untangle server	Istanza d'ufficio	Continuità nell'erogazione dei servizi di office automation	Ufficio per la Transizione digitale			
		Gestione Collegi ADISU	Esecuzione contrattuale per la parte rete dati e della fonia per talune sedi; supervisione e consulenza per altre sedi	Istanza d'ufficio	Continuità nell'erogazione dei servizi di connettività e fonia	Ufficio per la Transizione digitale			PROTOCOLLO; ATTI;
		Gestione applicativi Protocollo, Atti, Amministrazione Trasparente, Personale, SIOPE+, Ragioneria, Stipendi, PagoPA	Direttore esecuzione contrattuale Gestione utenti ed organigramma Gestione Migrazione dati Attività di Formazione, iniziale ed in itinere Supporto alle attività degli operatori Supervisione attività manutenzione correttiva Supervisione attività manutenzione adeguativa Realizzazione attività manutenzione evolutiva Accettazione o rifiuto fatture a fornitori	Istanza d'ufficio; Richieste assistenza;	Conduzione applicativi software e soddisfazione richieste di assistenza	Ufficio per la Transizione digitale			PROTOCOLLO; ATTI; AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE; TIMBRATURE; GESTIONE ECONOMICA E GIURIDICA DEL PERSONALE; CONTABILITA; PAGOPA;
		Gestione Conservazione	Gestioni dei documenti firmati digitalmente dell'ente, quali: registro giornaliero protocollo, fatture, atti, contratti, ordinativi informatici;	Istanza d'ufficio;	Gestione fase di conservazione documentale	Ufficio per la Transizione digitale			CONSERVAZIONE

## APPENDICE A

### La rappresentazione grafica BPMN

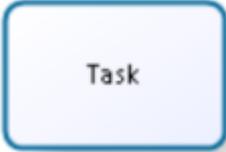
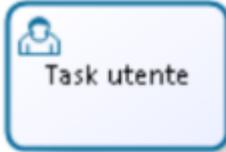
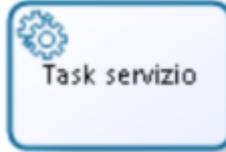
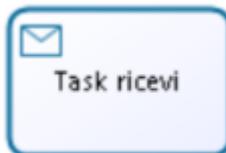
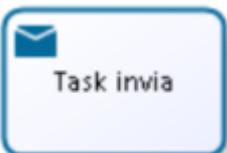
La BPMN (Business Process Model and Notation) è una notazione per la modellazione dei processi di business ormai largamente riconosciuta e diffusa a livello internazionale perché molto comprensibile, comunicativa, semplice e personalizzabile.

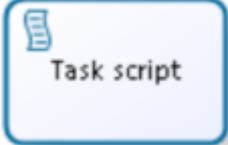
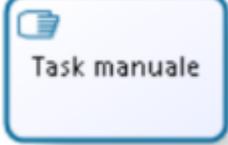
La notazione implementa dei diagrammi di flusso utilizzando specifici simboli informativi grafici. Segue un esempio elementare:



Per completezza si riportano di seguito i principali simboli BPMN utilizzati:

(per descrizione di dettaglio: <https://camunda.com/bpmn/reference/>)

Notazione	Significato
 Task	Attività elementare e generica
 Task utente	Attività che non può essere eseguita automaticamente da un applicativo, ma richiede l'intervento di una persona
 Task servizio	Attività svolta utilizzando procedure automatizzate, come ad esempio servizi Web
 Task ricevi  Task invia	Attività di ricezione/invio di un messaggio o di informazioni da un utente/applicativo esterno al processo

 <p>Task script</p>	<p>Script eseguito automaticamente all'interno del processo in uno specifico linguaggio macchina (script)</p>
 <p>Task manuale</p>	<p>Attività svolta interamente da un utente senza l'ausilio di applicativi software. Ad esempio: "contattare telefonicamente un fornitore per richiedere informazioni su un prodotto"</p>
	<p>Indica un'attività più articolata o un sottoprocesso che può essere descritto con uno proprio flusso bpmn</p>
 <p>Evento di inizio</p>	<p>Indica l'avvio del processo</p>
 <p>Messaggio</p>	<p>Indica che il processo si avvia all'arrivo di un messaggio o di informazioni da parte di un utente esterno al processo</p>
 <p>Cronometro</p>	<p>Indica che il processo ha un avvio schedulato (una data precisa o ciclica, temporizzata). Ad esempio: "Pagamento stipendi è ciclico e in un preciso intervallo di date"</p>
 <p>Condizionale</p>	<p>Il processo ha inizio quando sono verificate delle condizioni</p>
 <p>Evento di fine</p>	<p>Indica la fine del processo</p>
 <p>Errore</p>	<p>Indica che il processo è terminato, ma non correttamente e il tipo di errore è prevedibile</p>
 <p>Gateway esclusivo</p>	<p>Indica che il flusso del processo può percorrere uno tra diversi percorsi alternativi.  Il primo simbolo è l'elemento di convergenza ed è usato per unire percorsi alternativi.  Il secondo simbolo è l'elemento di divergenza ed è utilizzato per creare percorsi alternativi.</p>

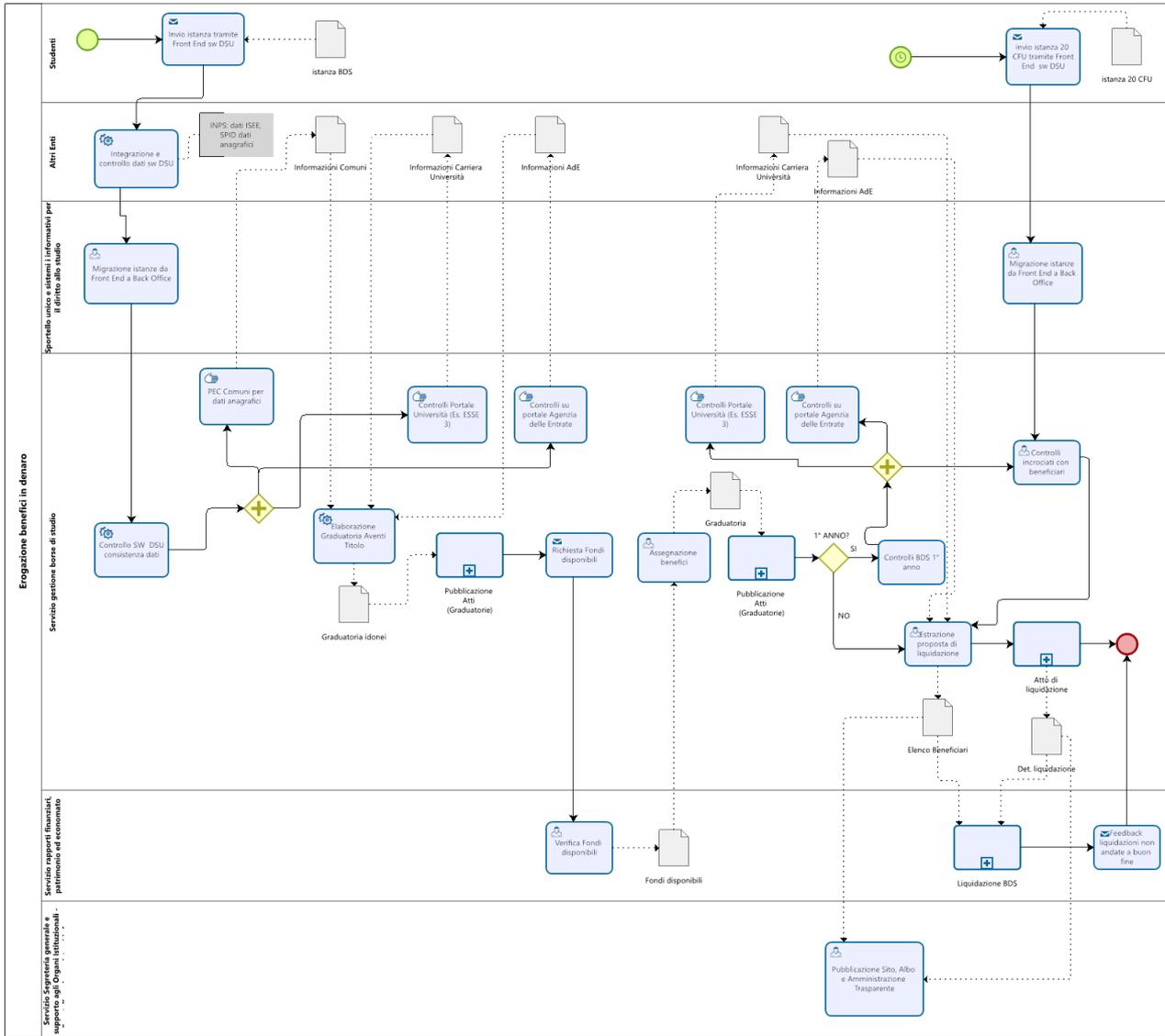
 Gateway parallelo	Indica che il flusso del processo si dirama in più percorsi paralleli che devono essere tutti eseguiti
	Indica un documento importante utilizzato/prodotto durante il flusso del processo
	Indica una base di dati aziendale utilizzata dal processo
	Connette due blocchi del processo (attività, gateway, ecc) e la freccia indica il verso del flusso
	Indica un'associazione tra i blocchi del flusso e informazioni aggiuntive rilevanti per il processo
	Indica lo scambio di messaggi/informazioni tra blocchi del flusso

## Erogazione benefici in denaro

Nella seguente sezione è stato analizzato il sottoprocesso "Erogazione benefici in denaro" dell'area "Erogazione borse di studio".

### Erogazione benefici in denaro

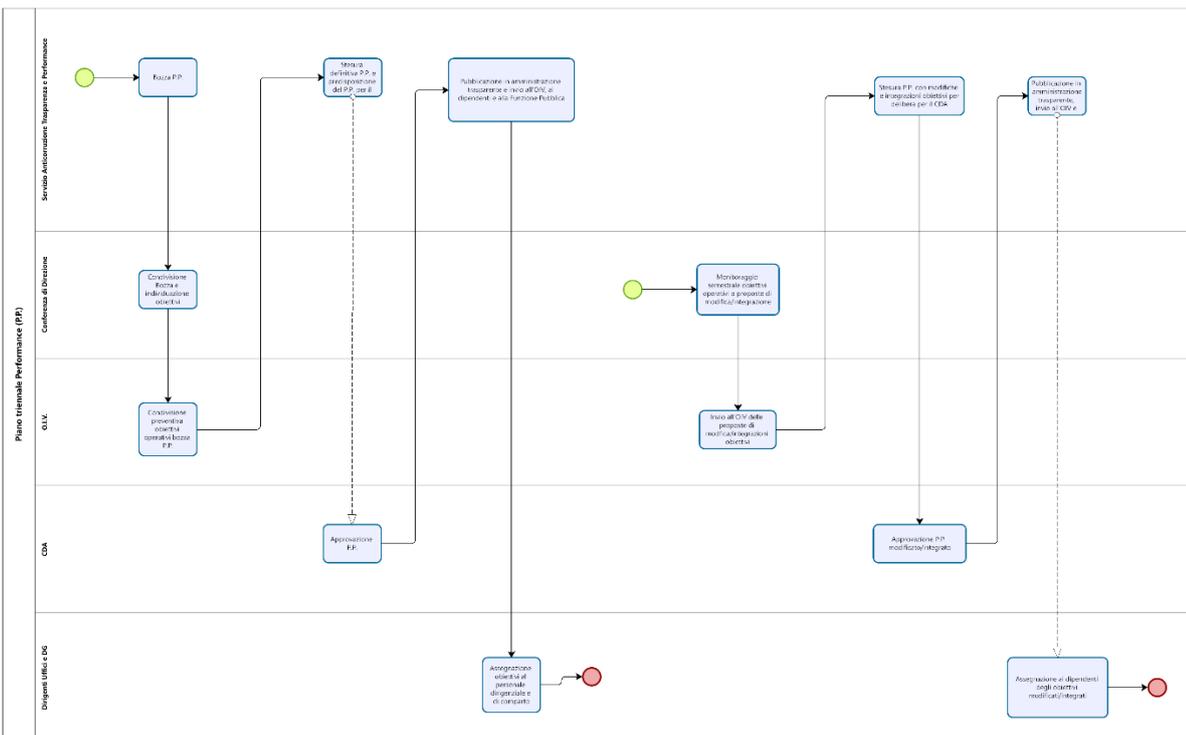
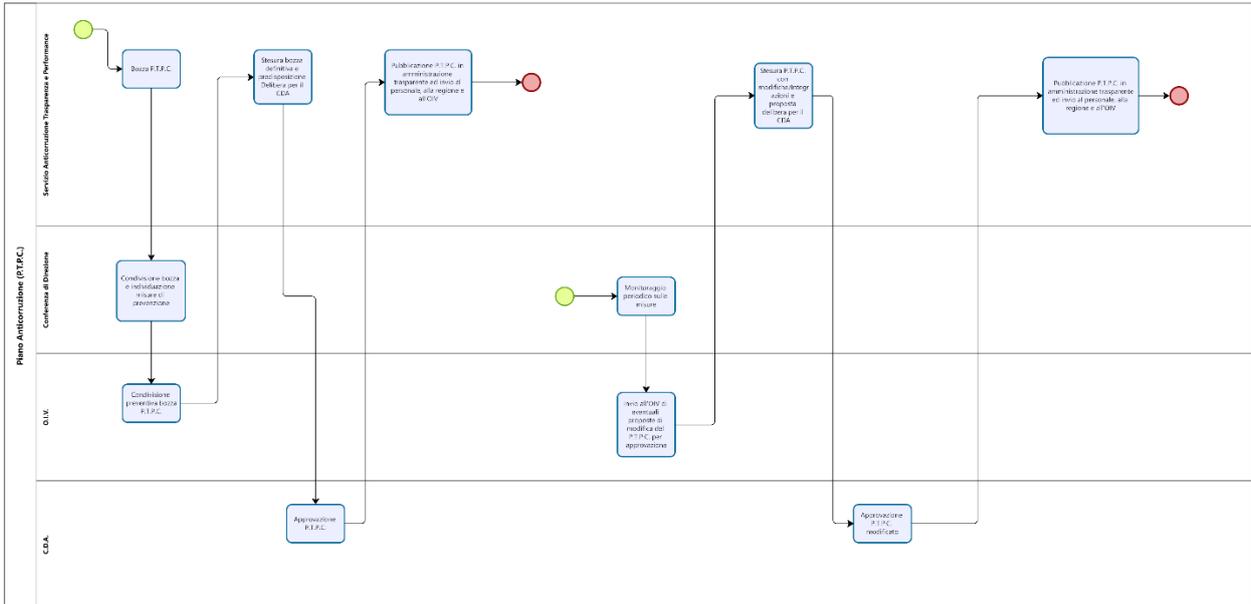
SCHEDA PROCESSO: Erogazione benefici in denaro	
Denominazione	Processo primario: Erogazione benefici in denaro
Obiettivo	Liquidazione delle borse di studio agli studenti vincitori del bando
Input	Istanze per borsa di studio presentate dagli studenti
Output	Atto di liquidazione
Process Owner	Servizio gestione borse di studio
Uffici competenza	Servizio gestione borse di studio, Sportello unico e sistemi informativi per il diritto allo studio, Servizio rapporti finanziari, patrimonio ed economato, Servizio Segreteria generale e supporto agli Organi istituzionali
Vincoli	Bando "Benefici e Servizi"
Tecnologie	SW Unico DSU - Portale Studenti, SW Unico DSU - Portale Operatori, Contabilità, Sito Istituzionale, Amm trasparente, Albo

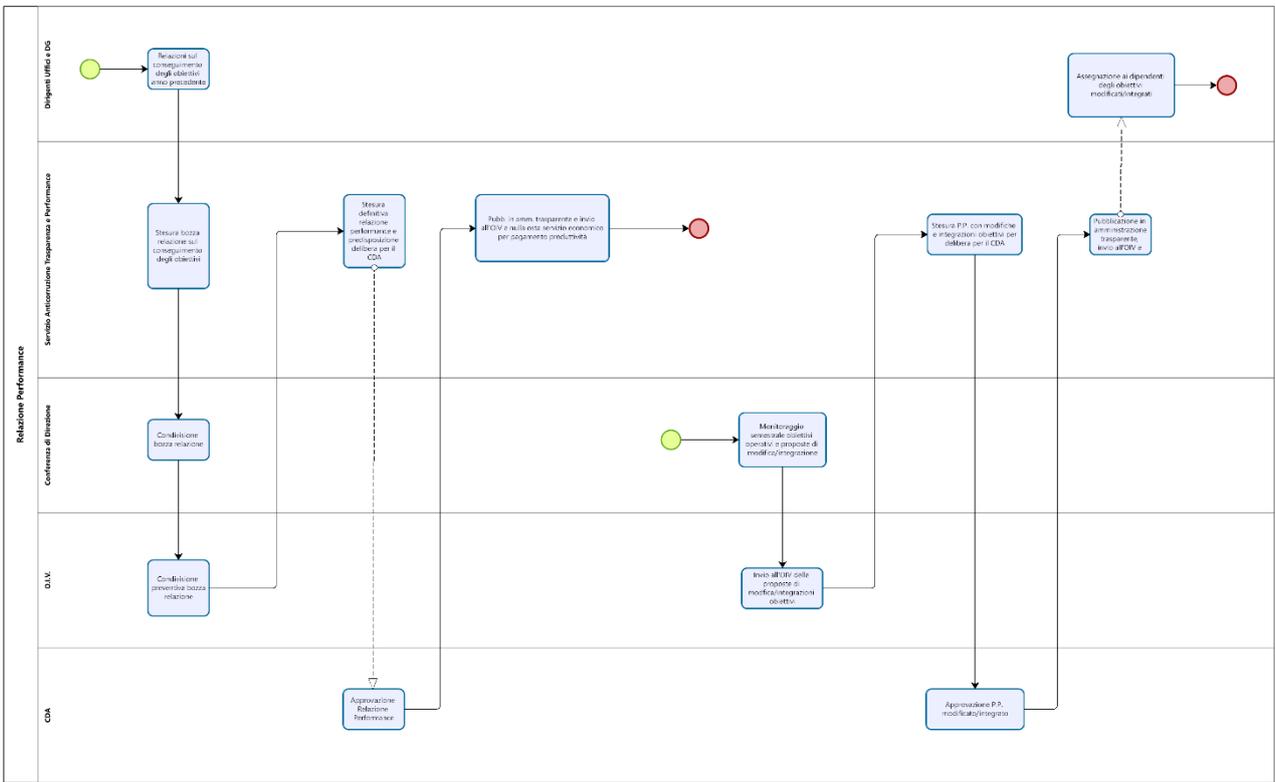
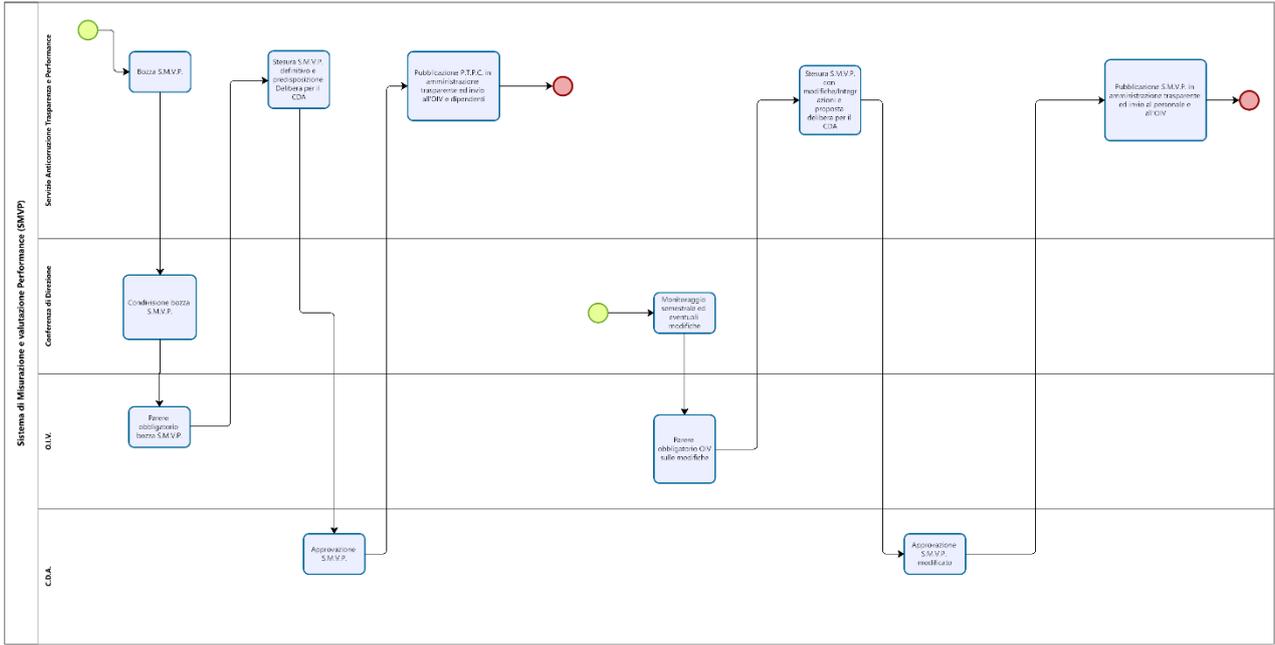


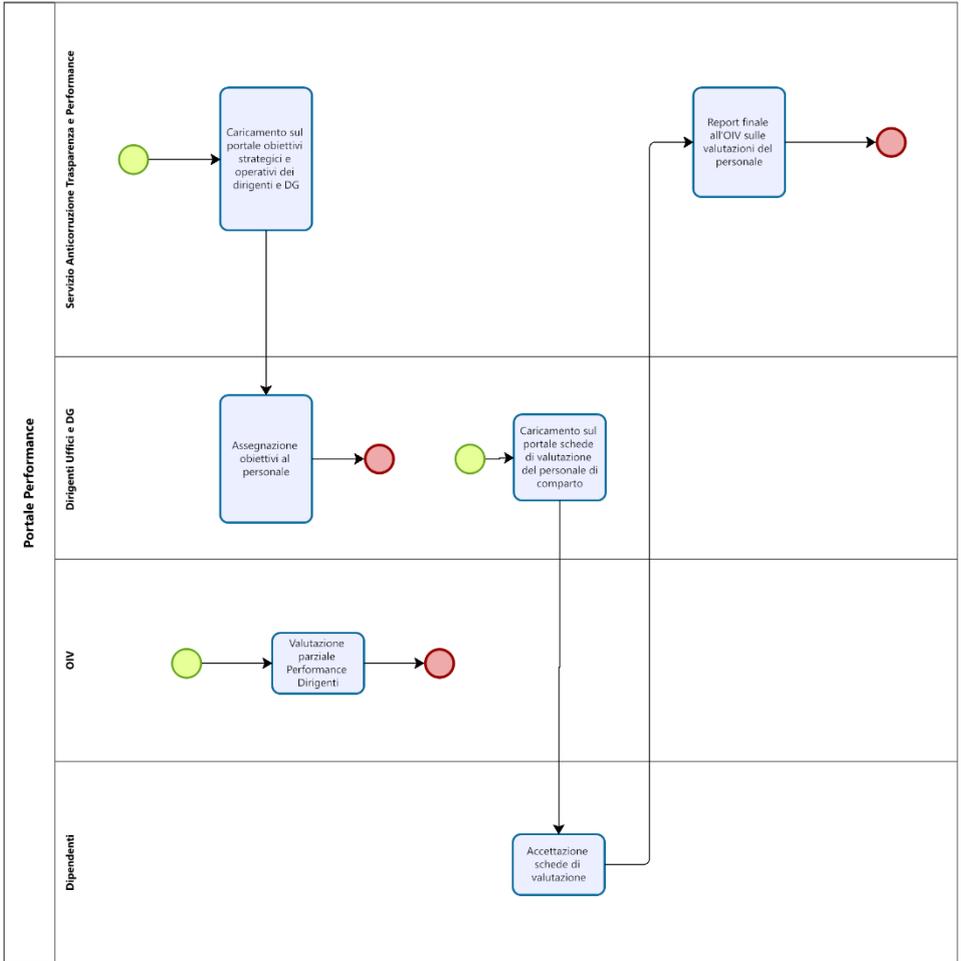
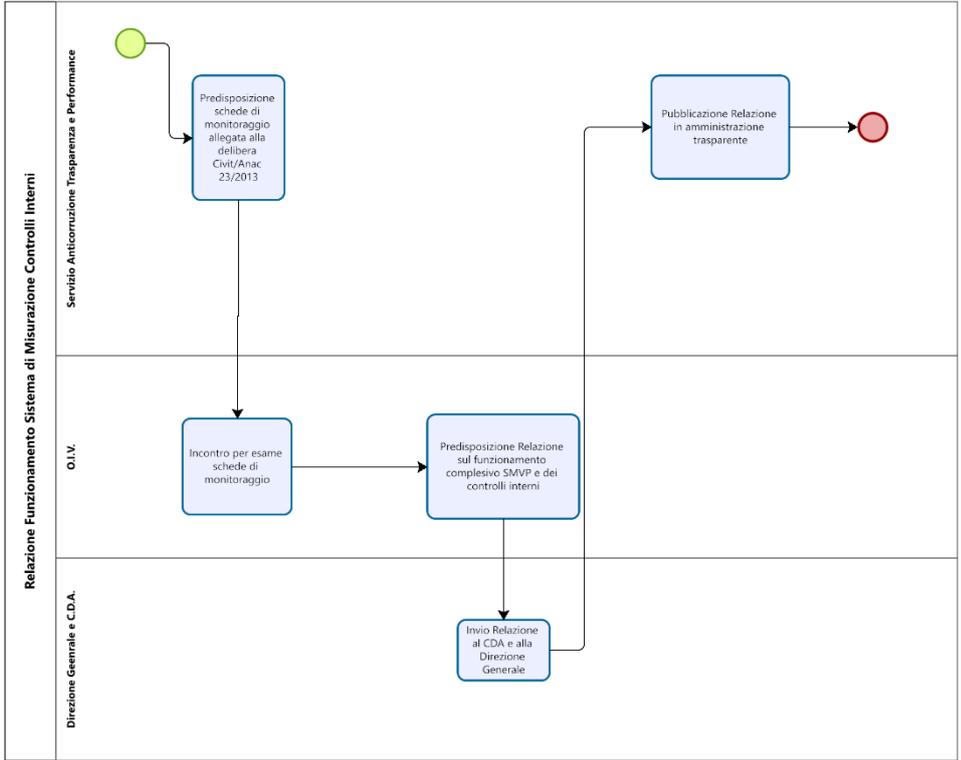


# Gestione servizi istituzionali

Nella seguente sezione sono stati analizzati i processi di “Ciclo della Performance” e “Anticorruzione e Trasparenza Amministrativa”.

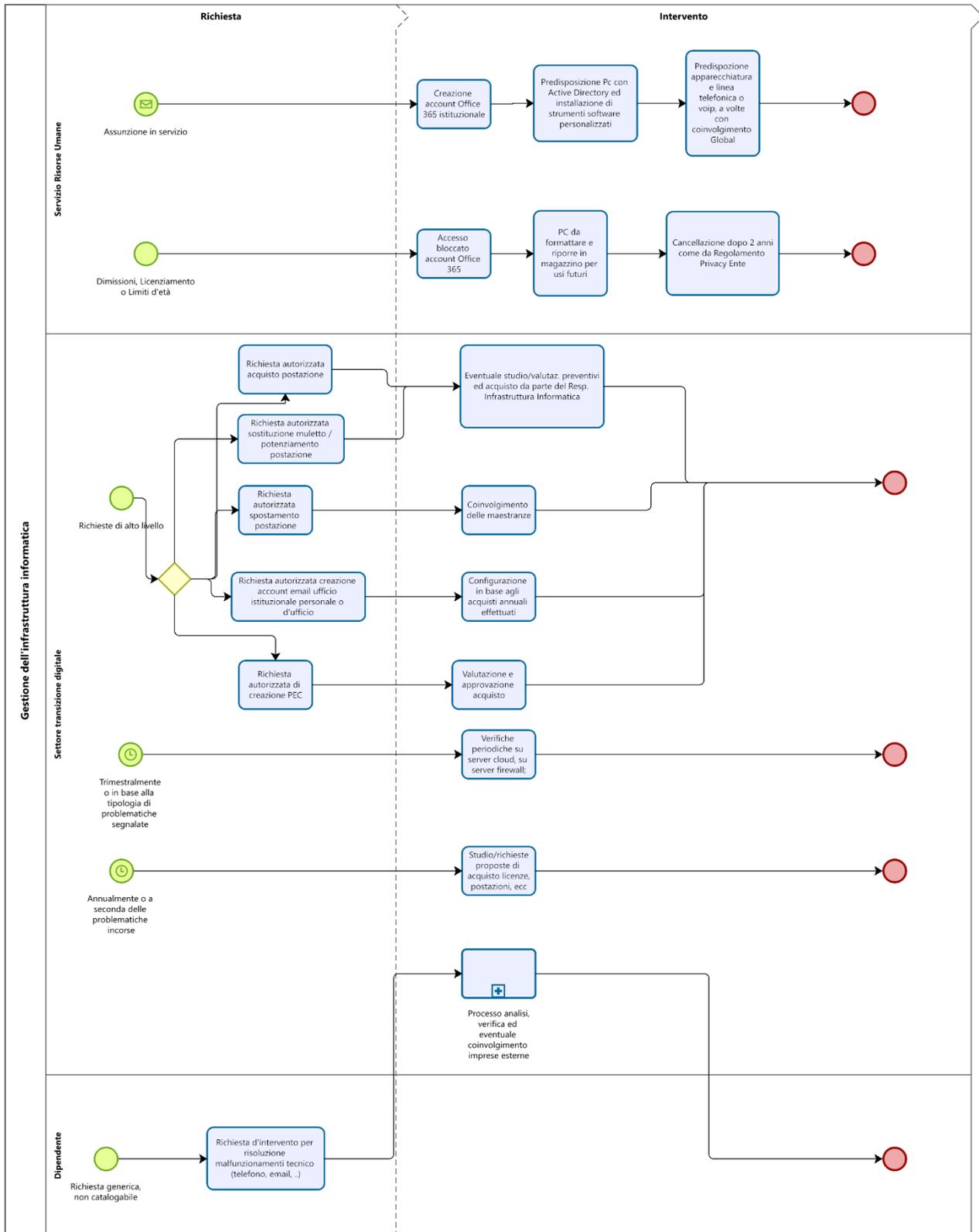






## Gestione informatica

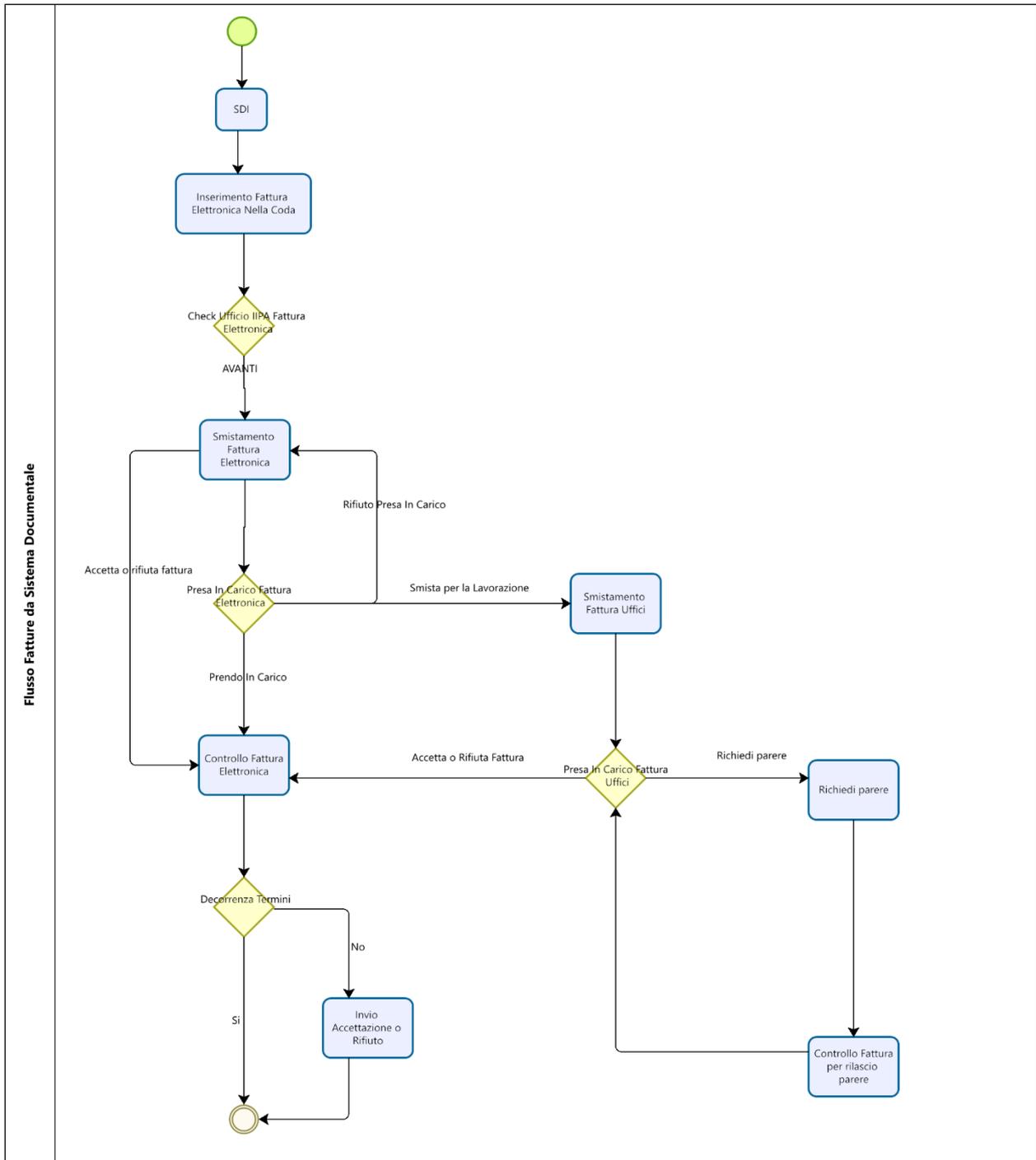
Nella seguente sezione è stato analizzato il processo "Gestione infrastruttura informatica".



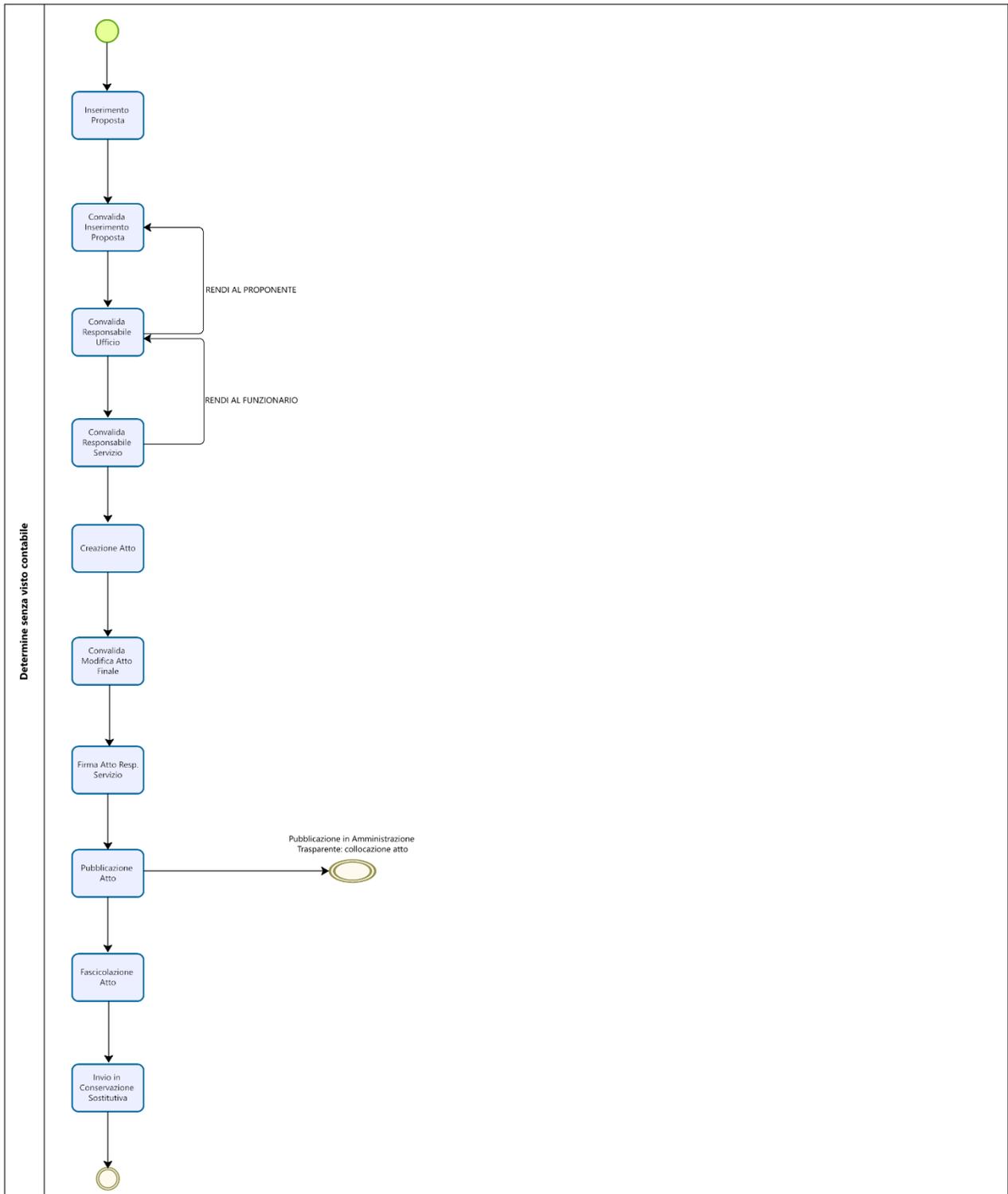
# Flussi documentali

Seguono i modelli di flussi informativi implementati nei processi di gestione documentale.

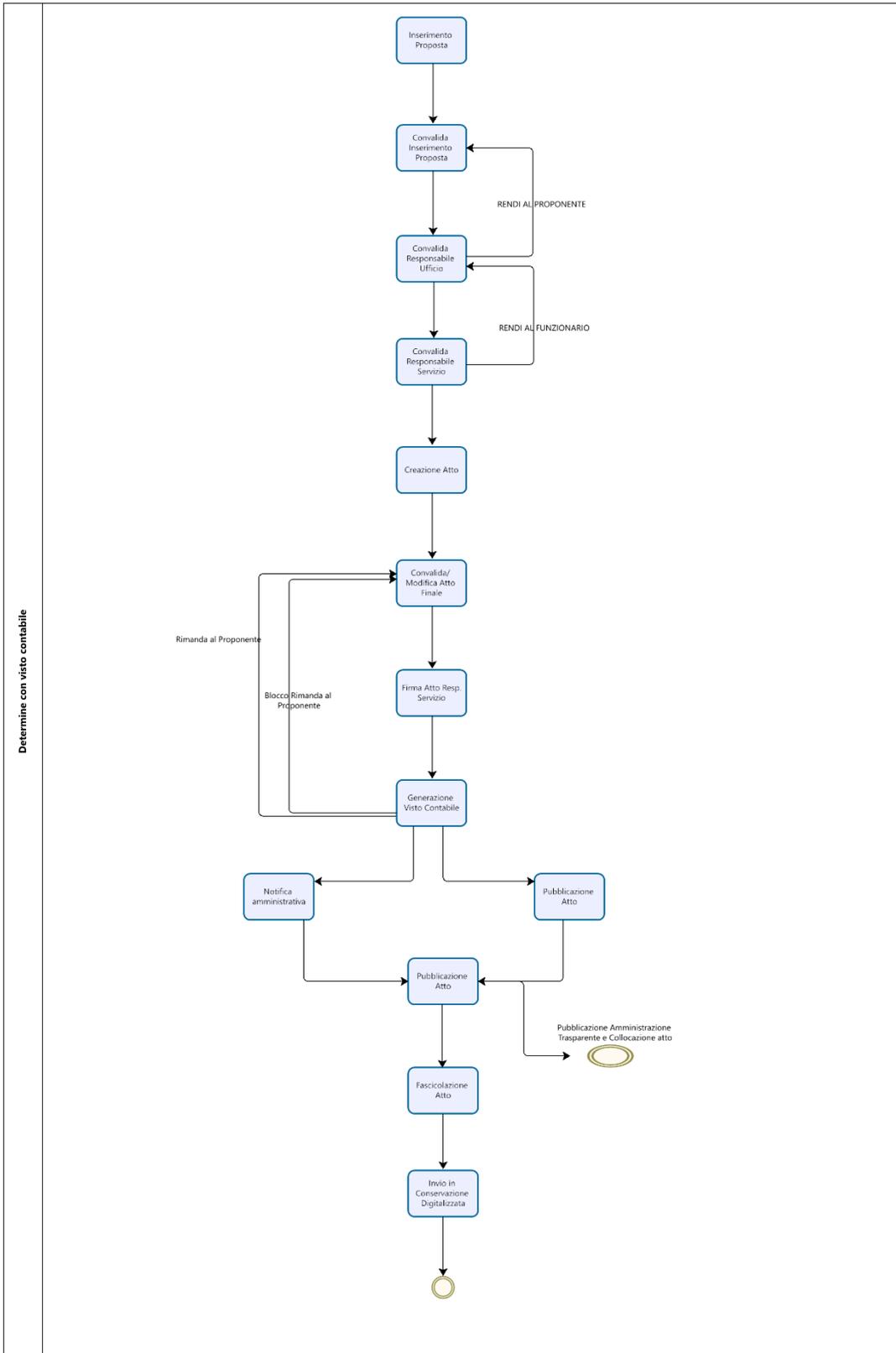
## Gestione Fatture



# Determina senza visto contabile



# Determina con visto contabile



Determine con visto contabile

Riferimenti

<https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF>

<https://camunda.com/bpmn/reference/>

<https://www.bizagi.com/>