Sh@rePro

Università di Ferrara

La mappatura dei processi

7 Ottobre 2021

GLI ATTORI…

diverse professionalità!

Ripartizione Semplificazione e digitalizzazione

Tot. 10 persone

Responsabile transizione digitale?

Ufficio transizione al digitale

Ufficio protezione dati

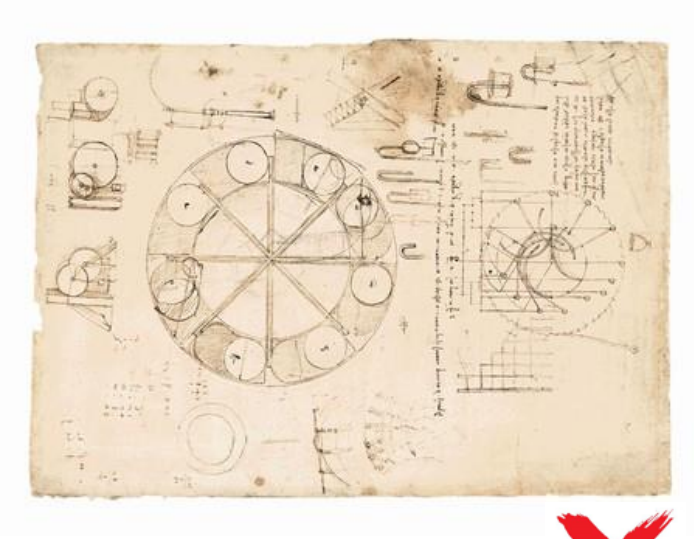
Ufficio protocollo

Ufficio archivio

Dal 2017 ad oggi la Ripartizione ha avuto ____riorganizzazioni

E IL CONTESTO…

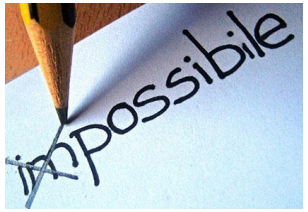
in moto perpetuo!



in UNIFE

OBIETTIVO UNIFE

Semplificazione e digitalizzazione



ovvero:
Conoscere i processi
Descriverli per ripensarli

Ante 2016

Prime esperienze sui processi della didattica

2019/21

Piano di semplificazione e digitalizzazione: progetti dedicati a gestione documentale, re-ingegnerizzazione di processi e produzione di servizi on line

2020

Mappatura dei processi trasversale, cioè utilizzabile da diversi uffici e per diverse funzioni: gestione documentale, trasparenza, trattamento dati personali, anticorruzione, risk management, smart working, indicatori di processo.

PROCEDamus
PROCEDIMENTIAMMINISTRATIVIDELLEUNIVERSITÀDEGLISTUDI
progetto di formazione-intervento per le università e gli enti di ricerca

Sh@rePro

IL PROGETTO DI MAPPATURA

dal generale al particolare

Mappatura

Macro — **Info utili per CIE del processo**

- ✓ Responsabile e attori coinvolti
- ✓ Documenti e altri output prodotti, con focus su doc. da pubblicare all'albo on-line e doc. firmati digitalmente in uscita
- ✓ Applicativi utilizzati
- ✓ Indicatori di processo
- ✓ Trattamento di dati personali (si/no)
- ✓ Necessità di pubblicare in trasparenza (si/no)
- ✓ Possibilità di smartworking totale o parziale
- ✓ Classificazione secondo aree di rischio previste da PNA
- ✓ Identificazione di ulteriori ambiti di rischio

Micro — **Dettaglio su singole attività svolte**

- ✓ Attori coinvolti e loro ruolo
- ✓ Descrizione attività
- ✓ Eventuale applicativo software utilizzato per ogni attività
- ✓ Documenti in ingresso ed in uscita

Dettaglio su documenti

- ✓ Procedimento amministrativo a cui appartiene
- ✓ Forma del documento (digitale, analogica o ibrida)
- ✓ Tipo di firma e ruolo del firmatario
- ✓ Formato (in caso di file digitale)
- ✓ Tipologia giuridica
- ✓ Classificazione, fascicolazione, tempo di conservazione
- ✓ Informazioni relative all'eventuale pubblicazione nell'Albo online

Partendo da un campione limitato di processi, scelti nell'area didattica

PROCEDamus
PROCEDIMENTIAMMINISTRATIVIDELLEUNIVERSITÀDEGLISTUDI
progetto di formazione-intervento per le università e gli enti di ricerca

La lista dei processi

Digitalizzare i processi esistenti così come sono genera vantaggi molto limitati perpetua le storture esistenti

Sempre più adempimenti richiedono di avere una lista aggiornata e completa (Anticorruzione, GDPR, POLA, …)

Digitalizzazione

Adempimenti normativi

Lista processi

Per digitalizzare efficacemente i processi esistenti quindi è necessario prima ripensarli / semplificarli / re-ingegnerizzarli

Il punto di partenza sono quindi i processi
Se ne parla da anni, ma ci siamo accorti che al nostro interno non avevamo una lista aggiornata e dettagliata dei processi attivi

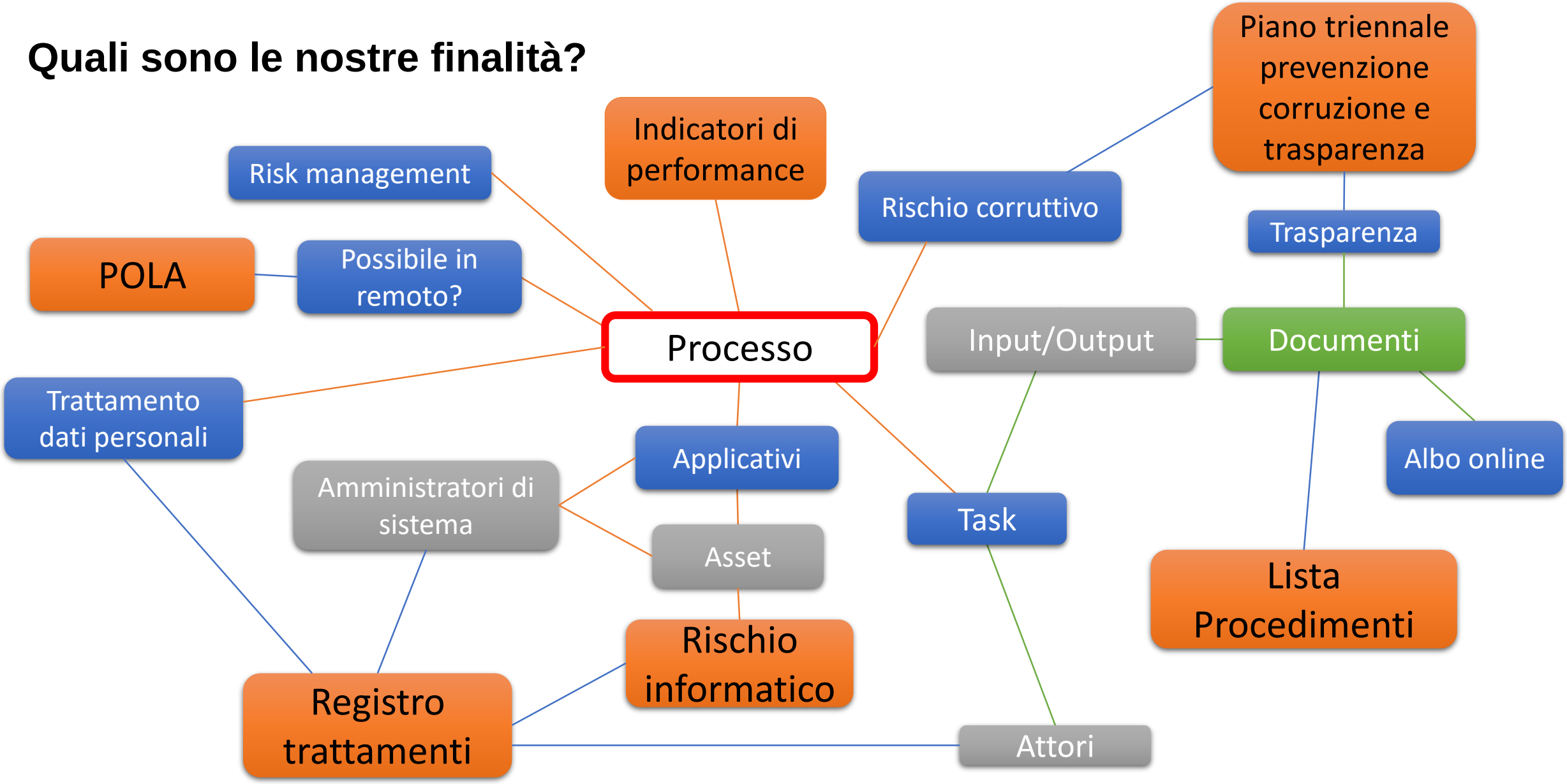
Cos'è un processo?

Definizione:

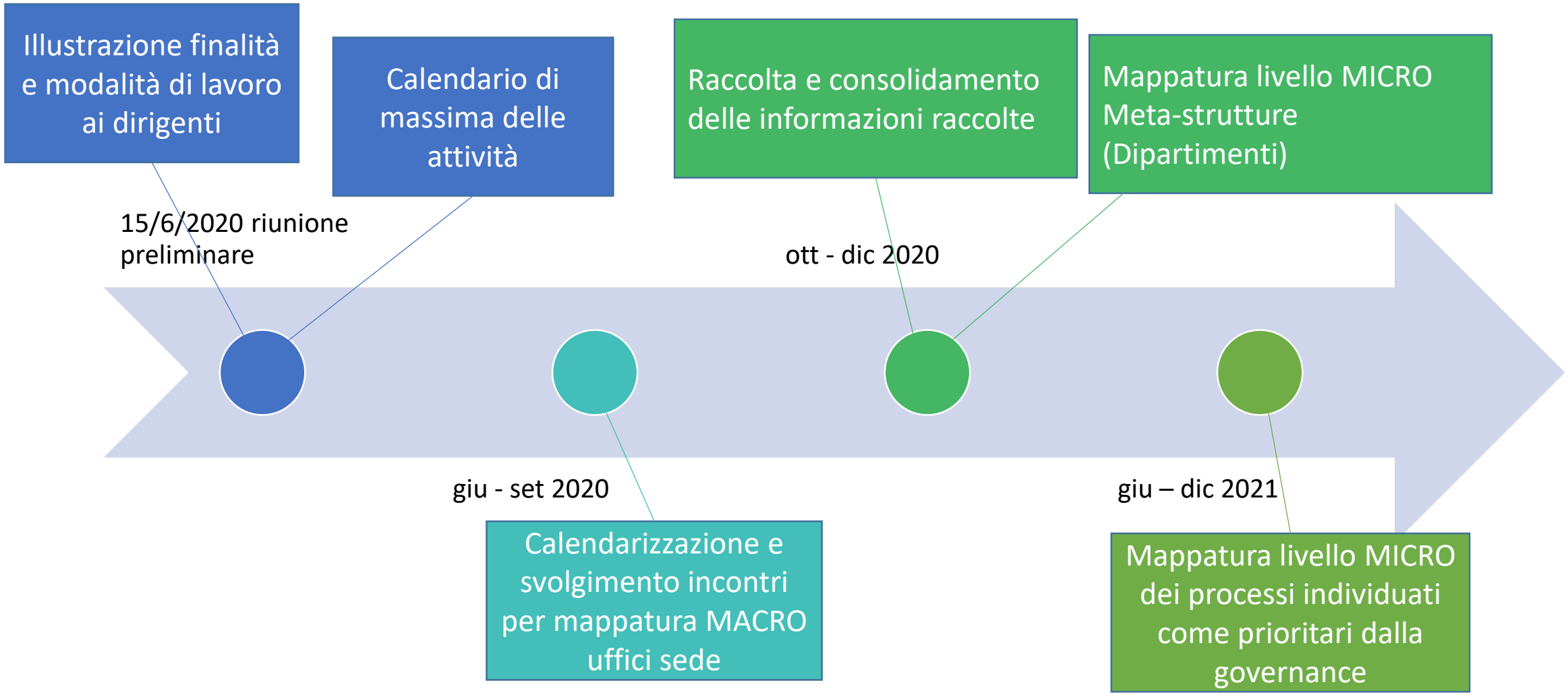
Un processo può essere definito come un insieme di attività correlate o interagenti che consentono la trasformazione di elementi in ingresso (input) in elementi in uscita (output).

- *Come si declina nel nostro contesto?*
- *Come si identifica un processo?*
- *Qual è la giusta «granularità» di un processo?*
- *Quali e quante informazioni ci servono per descrivere un processo?*
- *Quali sono gli strumenti più adatti a raccogliere e a condividere queste informazioni?*
- *Quali sono gli scopi che ci si prefigge con la mappatura?*

Quali sono le nostre finalità?



Mappatura processi – programma attività



Mappatura MACRO: metodologia di lavoro

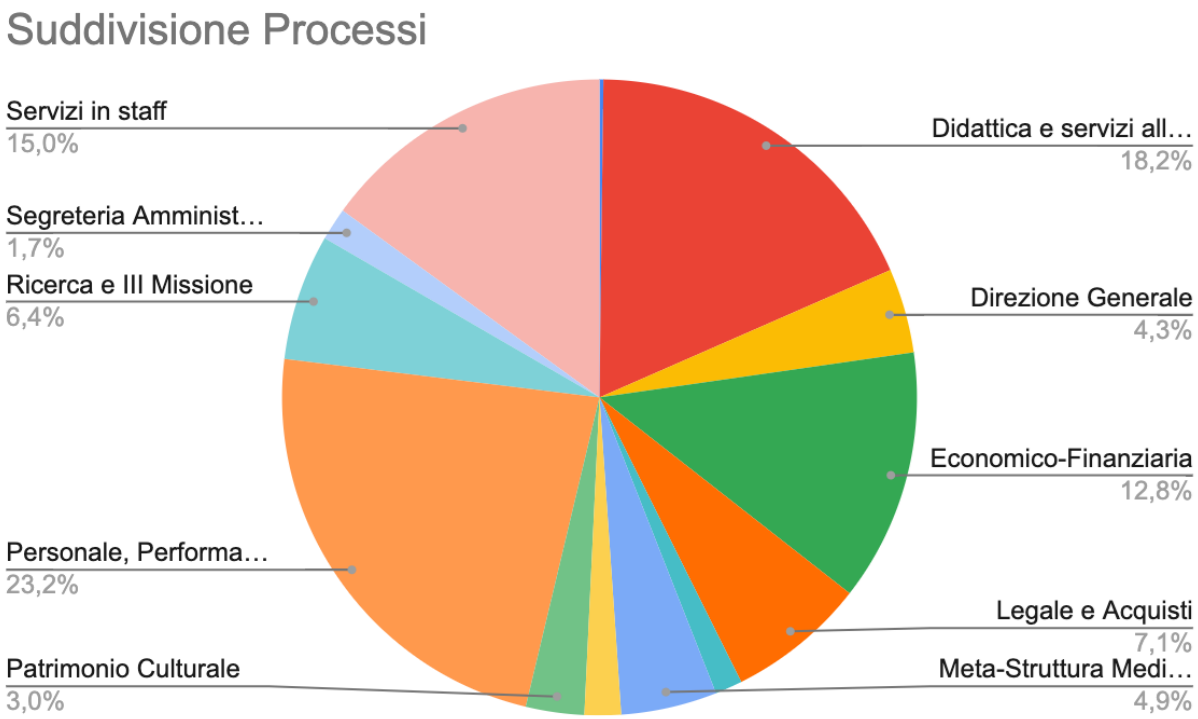
Individuazione lista possibili processi → Attribuzione processi alle unità organizzative → Discussione lista processi con singola UOR → Responsabile UOR compila file con informazioni processi

Raccolta, revisione, omogeneizzazione dati inseriti → Analisi e riorganizzazione dei dati → Messa a disposizione dei dati nella intranet di ateneo

La lista preliminare dei processi

L'Ufficio Transizione al Digitale ha elaborato un primo **elenco di voci** (**non necessariamente corrispondenti a processi**) attingendo da varie fonti già utilizzate in Ateneo per altri scopi e **realizzate direttamente dagli uffici**:

- Lista dei processi già mappati
- Funzionigramma
- Portale di Ateneo
- Lista dei processi per anticorruzione degli anni precedenti
- Lista dei procedimenti per la trasparenza
- Massimario di scarto



Per ciascuna voce è stato inizialmente individuato un ufficio come responsabile di processo

Incontri e compilazione dei file condivisi

Qualche giorno prima dell'incontro, è stato condiviso con il responsabile dell'ufficio un file contenente un'ipotesi della lista dei processi di competenza dell'ufficio, unitamente ad istruzioni di compilazione.

Durante l'incontro, è stato verificato il contenuto del file precedentemente condiviso al fine di modificare e/o integrare la lista dei processi per rispecchiare la reale attività dell'ufficio e sono state spiegate le modalità di compilazione

Dopo l'incontro, il file esaminato è stato lasciato in condivisione al responsabile dell'ufficio per almeno 1 mese, allo scopo di apportare eventuali modifiche o completare dati mancanti.

Dopo questo termine il contenuto (previa verifica della fine del lavoro) viene bloccato. Eventuali ulteriori modifiche sono possibili solo contattando l'ufficio Transizione al Digitale

La raccolta e riorganizzazione dei dati

Una volta compilati i file vengono raccolti dall'ufficio Transizione al digitale che:

- ✓Verifica e armonizza il contenuto inserito dai singoli uffici
- ✓Verifica la consistenza dei dati inseriti nei processi trasversali che coinvolgono più uffici, mettendo in correlazione le informazioni inserite da tutti gli attori coinvolti
- ✓Effettua una nuova valutazione delle voci al fine di individuare se siano effettivamente processi, oppure se siano classificabili come fasi o attività di un processo più esteso
- ✓Organizza i processi secondo una classificazione logica più funzionale alla loro ricerca e messa in correlazione

	D	E	J	K	L	M	N
1		provenienza			Attori		
2	Processo		Responsabilità complessiva del processo	Breve descrizione del processo	Interni	Esterni	Applicativi
3	acquisizione di forniture e servizi di cui alla lett. a), co 36 del D.Lgs. 50/201						CCAP; U.COV contabilità;
4	acquisizione di fornit di cui alla lett. b), art D.Lgs. 50/2016						
5	acquisizione di fornit di cui all' art. 63 del l 50/2016						
6	adesione alle conve Consip e Intercent-E						
7	procedura aperta di del D.Lgs. 50/2016						
8	Programmazione bie forniture e servizi						
9	Gestione del budget inserimenti						

	D	E	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM
1		provenienza	Focus rischio											
2	Processo		Rischio di compliance	Rischio amministrativo	Rischio patrimonial e	Rischio economico-finanziario	Rischio sicurezza	Rischio informatico	Rischio corruttivo	Rischio trasparenza	Rischio security /privacy	Rischio reputazional e	Rischio strategico	Risch operat
3	acquisizione di forniture e servizi di cui alla lett. a), comma 2, art. 36 del D.Lgs.								Moderat				Moderat	Moderat
4	acquisizione c di cui alla lett. D.Lgs. 50/201													
5	acquisizione c di cui all' art. 6 50/2016													
6	adesione alle Consip e Inter													
7	procedura ape del D.Lgs. 50/													
8	Programmazio forniture e ser													
9	Gestione del b inserimenti													

	D	E	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
1		provenienza		Indicatori di processo					Focus anticorruzione (Area rischio PNA 2019)	Focus privacy (Dati personali)	Focus Trasparenza (atti da pubblicare)	Focus smartwork (realizzabil in modalità agile)
2	Processo		Documenti in uscita firmati digitalmente	Tempi	Costi	Risorse umane	Quantità	Qualità				
3	acquisizione di forniture e servizi di cui alla lett. a), comma 2, art. 36 del D.Lgs. 50/2016		provvedimento di autorizzazione; avviso di manifestazione di interesse; richiesta di preventivo; provvedimenti delle singole fasi del processo; contratto	☑	☐	☐	☐	☑	Contratti Pubblici (ex affidamento di lavori, servizi e forniture)	☑	☑	in parte
4	acquisizione di forniture e servizi di cui alla lett. b), art. 36 del D.Lgs. 50/2016		provvedimento di autorizzazione; avviso di manifestazione di interesse; richiesta di preventivo; provvedimenti delle singole fasi del processo; contratto	☑	☐	☐	☐	☑		☑	☑	in parte
5	acquisizione di forniture e servizi di cui all' art. 63 del D.Lgs. 50/2016		provvedimento di autorizzazione; avviso di manifestazione di interesse; richiesta di preventivo; provvedimenti delle singole fasi del processo; contratto	☑	☐	☐	☐	☑		☑	☑	in parte
6	adesione alle convenzioni Consip e Intercent-ER	M	provvedimento di autorizzazione della procedura;contratto	☑	☐	☐	☐	☑		☑	☑	in parte
7	procedura aperta di cui all'art.60 del D.Lgs. 50/2016	M	provvedimento di autorizzazione; bando e relativi allegati; provvedimenti delle singole fasi del processo; contratto	☑	☐	☐	☐	☑	Contratti Pubblici (ex affidamento di lavori, servizi e forniture)	☑	☑	in parte
8	Programmazione biennale per forniture e servizi		provvedimento di autorizzazione;	☑	☐	☐	☐	☑	Contratti Pubblici (ex affidamento di lavori, servizi e forniture)	☑	☑	tutto
9	Gestione del budget con relativi inserimenti			☑	☐	☐	☐	☑	Contratti Pubblici (ex affidamento di lavori, servizi e forniture)	☑	☐	tutto

Mappatura livello MICRO

Governance:
individua processi prioritari per mappatura MICRO

Ufficio Transizione al digitale + UO coinvolte:
incontri/intervista in cui si raccolgono dati necessari

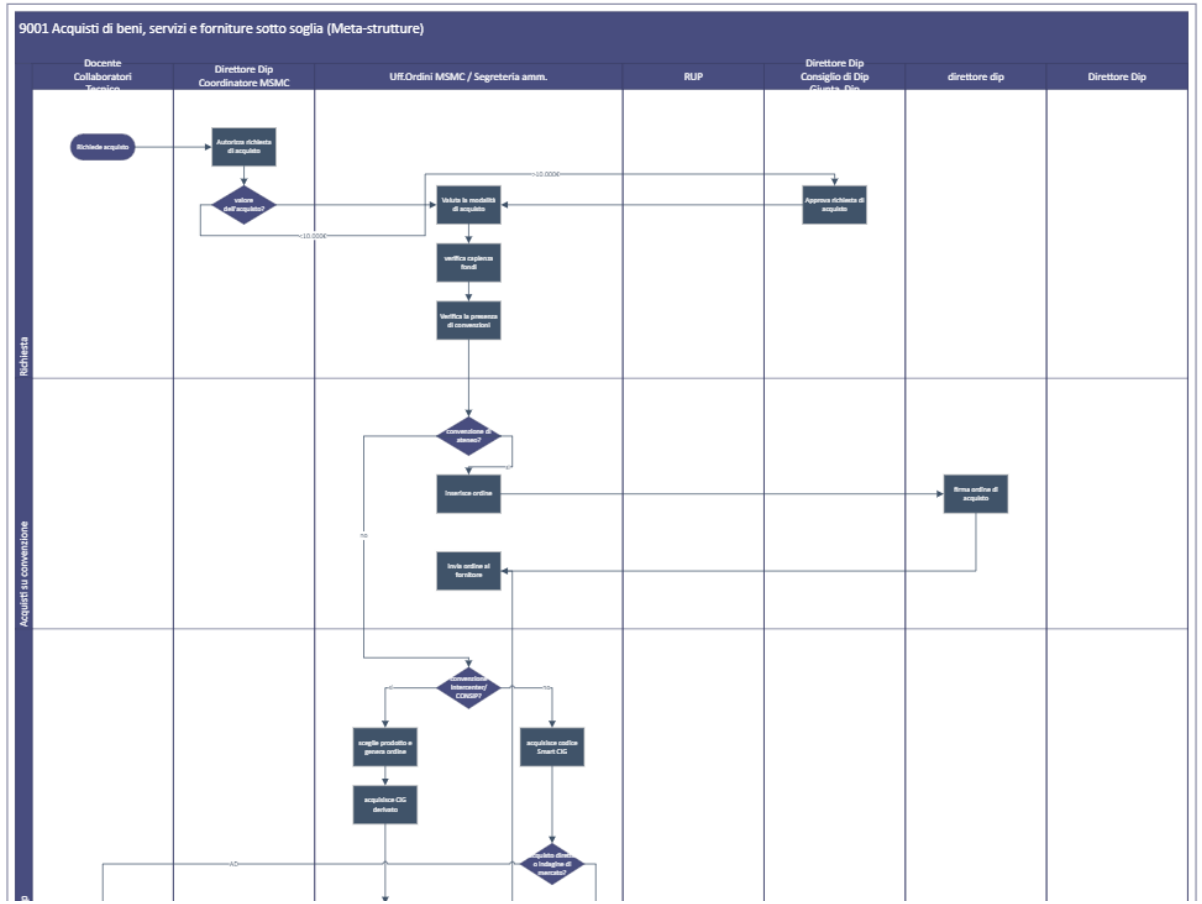
Ufficio Transizione al digitale:

- Organizza dati raccolti e realizza matrici RACI e diagrammi di flusso
- Confronta coerenza dati con la Mappatura MACRO e corregge
- Inserisce dati in sito Sharepoint e li rende fruibili nella intranet con una Powerapp

Ufficio Protocollo:
Completa informazioni mancanti su parte documentale

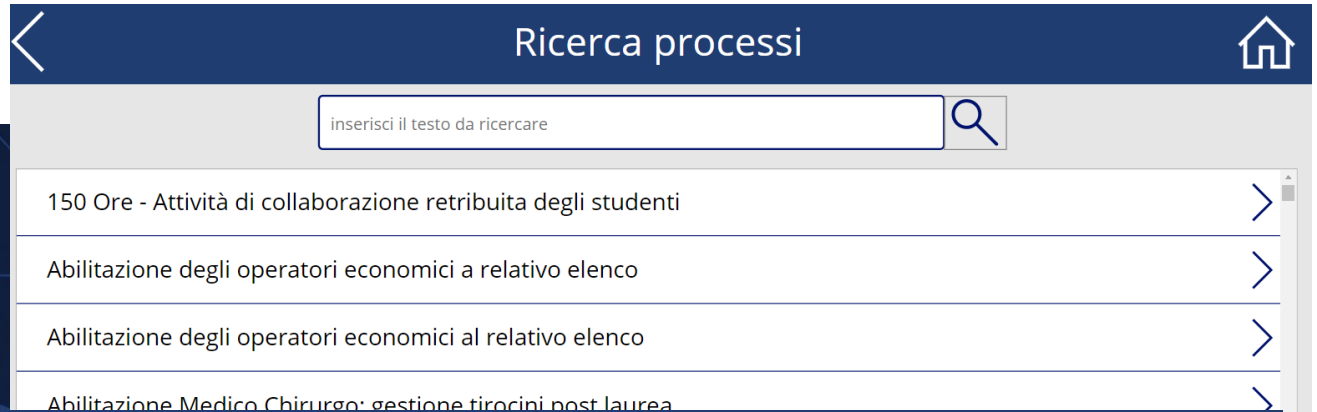
Mappatura livello MICRO

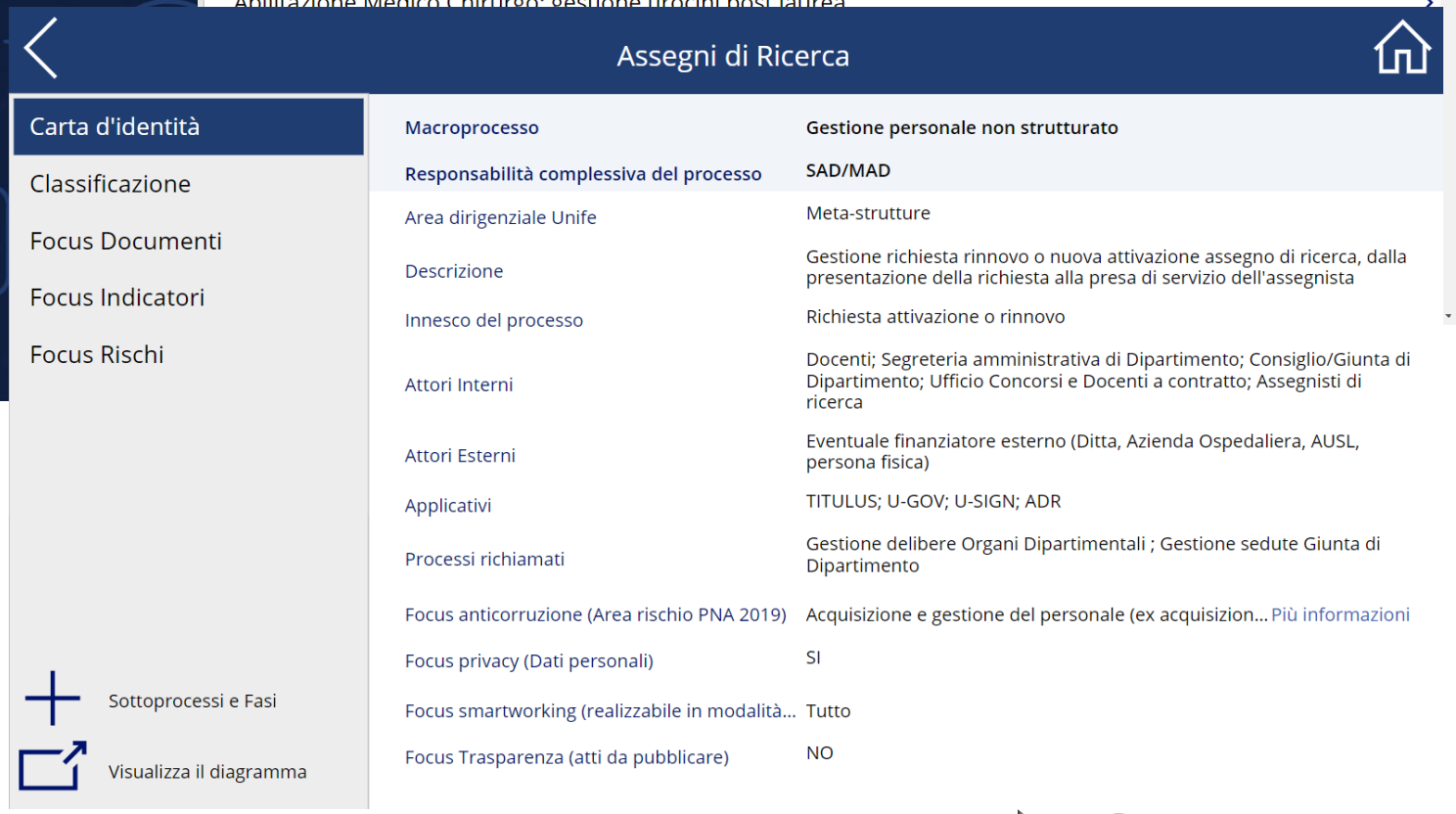
	A	B	C	D	E	G	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Processo:															
2							Attori							Processi	Documenti	
3	ID	Attività	Next	Connector	Forma	Phase	Responsible	Accountable	Consulted	Informed	Descrizione	Note	Software usato	richiamati	IN	OUT
22	1900	motiva la scelta del fornitore	2000		Processo	acquisto diretto	Docente Collaboratori Tecnico									celta
23	2000	utilizzo mercato elettronico?	2500 , 2100	sì , no	Decisione	acquisto diretto	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.									
24	2100	contatta fornitore per conferma	2200		Processo	acquisto diretto	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.									
25	2200	inserisce ordine	2300		Processo	acquisto diretto	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.									
26	2300	firma ordine di acquisto	2400		Processo	acquisto diretto	Direttore Dip									
27	2400	invia ordine via PEC	4300		Processo	acquisto diretto	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.									uisto di be ure sotto menti)
28	2500	avvia trattativa diretta	2600		Processo	acquisto diretto	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.									
29	2600	genera stipula del contratto	2700		Processo	acquisto diretto	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.									
30	2700	firma contratto	2800		Processo	acquisto diretto	RUP									cquisti di forniture Dipartimer
31	2800	invia contratto firmato	4300		Processo	acquisto diretto	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.	Di								
32	2900	esegue indagine esplorativa	3000		Processo	indagine di mercato	Uff.Ordini MSMC / Segreteria amm.									



Powerapp

Università degli Studi di Ferrara
LA MAPPA DEI PROCESSI
ESPLORA I PROCESSI DI UNIFE
NAVIGA LA MAPPA DEI PROCESSI
Esplora per aree tematiche
RICERCA PER PROCESSO
Ricerca i processi per nome o parola chiave
RICERCA AVANZATA
Ricerca in base alle unità organizzative, agli attori o agli applicativi coinvolti


Ricerca processi
inserisci il testo da ricercare
150 Ore - Attività di collaborazione retribuita degli studenti
Abilitazione degli operatori economici a relativo elenco
Abilitazione degli operatori economici al relativo elenco
Abilitazione Medico Chirurgo: gestione tirocini post laurea


Assegni di Ricerca
Carta d'identità
Classificazione
Focus Documenti
Focus Indicatori
Focus Rischi
Sottoprocessi e Fasi
Visualizza il diagramma
Macroprocesso
Gestione personale non strutturato
Responsabilità complessiva del processo
SAD/MAD
Area dirigenziale Unife
Meta-strutture
Descrizione
Gestione richiesta rinnovo o nuova attivazione assegno di ricerca, dalla presentazione della richiesta alla presa di servizio dell'assegnista
Innesco del processo
Richiesta attivazione o rinnovo
Attori Interni
Docenti; Segreteria amministrativa di Dipartimento; Consiglio/Giunta di Dipartimento; Ufficio Concorsi e Docenti a contratto; Assegnisti di ricerca
Attori Esterni
Eventuale finanziatore esterno (Ditta, Azienda Ospedaliera, AUSL, persona fisica)
Applicativi
TITULUS; U-GOV; U-SIGN; ADR
Processi richiamati
Gestione delibere Organi Dipartimentali ; Gestione sedute Giunta di Dipartimento
Focus anticorruzione (Area rischio PNA 2019)
Acquisizione e gestione del personale (ex acquisizion... Più informazioni
Focus privacy (Dati personali)
SI
Focus smartworking (realizzabile in modalità...
Tutto
Focus Trasparenza (atti da pubblicare)
NO

Stato dei lavori

78 uffici su 80 hanno terminato il lavoro di mappatura MACRO

Censite 1292 voci di cui 734 classificate come processi

Revisione e omogeneizzazione dati quasi terminata

Più di 70 processi mappati a livello MICRO

Strumenti di condivisione a breve in produzione

Aspetti positivi

- Mappatura unica pensata per più usi
- Condivisione del metodo con la Governance e nella Ripartizione
- Ricchezza delle professionalità diverse messe a confronto
- Consapevolezza su cosa si fa e come lo si fa, che sarebbe utile anche nei cambi di Governance, per non ricominciare sempre

Criticità

- Difficile coinvolgere i colleghi, hanno sempre altro da fare, con metodologie più o meno consolidate: ritardi e imprecisioni nella compilazione delle schede
- Assenza di strumenti dedicati fin già all'inizio del progetto, con correzione automatica della massa di info o vincoli di inserimento
- Organizzazione non stabile dal 2016 ad oggi
- Ritardi nello sviluppo dell'applicativo per mostrare i risultati della mappatura

Conclusioni

La modalità di lavoro utilizzata ci ha permesso di:

- Compilare in breve tempo e con poche risorse dedicate una lista completa dei processi attivi all'interno dell'Università di Ferrara
- Utilizzare le informazioni raccolte per altri adempimenti indifferibili (Piano anticorruzione e trasparenza, Registro trattamenti, POLA, …)

Bisogna comunque avere ben presenti le controindicazioni di questo approccio:

- Dati inseriti da utenti diversi, in momenti diversi e senza una formazione specifica contengono errori, imprecisioni, interpretazioni soggettive, che è possibile correggere solo a posteriori con la mappatura di livello MICRO
- La collaborazione del personale coinvolto è fondamentale, per cui è necessario, oltre al forte commitment della governance, anche la disponibilità di tempo e l'intervento attivo di tutti i partecipanti

Sh@rePro

Nome relatore
indirizzo@e-mail