



25 settembre 2015

WorkShop

**«Progetto Assistenza Tecnica e supporto
al monitoraggio degli AA.PP.QQ.**

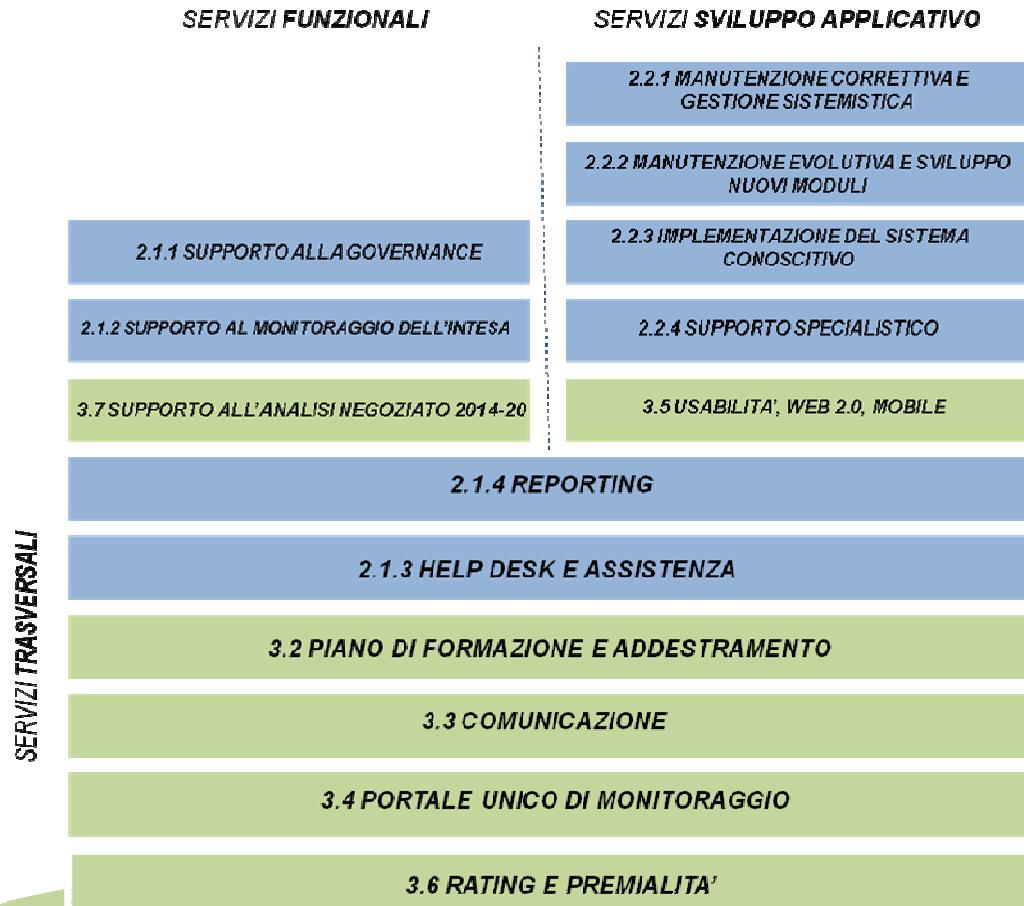
FAS ante 2007»

Regione Siciliana

CM0089_0403_053



Il Progetto



CHANGE MANAGEMENT

Il Progetto



*Linea 1 - Assistenza tecnica e supporto al monitoraggio
degli AA.PP.QQ. afferenti alla programmazione FAS
ante 2007 ;*

Linea 1: *Assistenza tecnica e supporto al monitoraggio degli AA.PP.QQ. afferenti alla programmazione FAS ante 2007*



Linea 1 - Assistenza tecnica e supporto al monitoraggio degli AA.PP.QQ. afferenti alla programmazione FAS ante 2007 .

- Servizio 1_1 Supporto alla Governance
- Servizio 1_2 Supporto al monitoraggio dell'Intesa
- Servizio 1_3 Help Desk e Assistenza
- Servizio 1_4 Supporto al Reporting

Servizio 1_1 Supporto alla Governance

Obiettivi: rafforzare il sistema di governo dell'Intesa in coerenza con il mutato contesto di riferimento, al fine di rilanciare il processo di spesa e superare le criticità rilevate nel monitoraggio degli interventi.

Tra le attività principali:

- Redazione manuale delle procedure di monitoraggio il 11/04/2014;
- analisi puntuale sulle fonti di finanziamento degli interventi finanziati nell'ambito del FSC 2000-2006 e riallineato le stesse sul S.I. Caronte;
- supporto per la gestione delle fasi propedeutiche alla stipula degli accordi afferenti al FSC 2007-2013 (caricamento dei progetti su Caronte, associazione degli interventi alle articolazioni programmatiche precedentemente create ed estrazione dei relativi file TXT da inviare al DPS);
- Supporto alla redazione della bozza di sistema di gestione e controllo (Si.Ge.Co.) del FAS ante 2007;
- supporto alla definizione delle verifiche sull'intesa finalizzata all'allineamento dei dati in SGP e alla domanda di pagamento da parte della Regione al Mise;
- Definizione delle metodologie per avviare l'operazione verità e l'allineamento degli impegni nel programma intesa.

Servizio 1_2 Supporto al monitoraggio dell'Intesa

Obiettivi: Migliorare qualitativamente e quantitativamente le attività di monitoraggio dell'Intesa.

Attività:

- Supporto on site per le UMC, le UCO e i beneficiari presso i seguenti Dipartimenti Regionali:
 1. Dipartimento Acque e Rifiuti (Archivi RI, RJ, RK, RP, RZ);
 2. Dipartimento Energia (Archivio EN);
 3. Dipartimento Trasporti (Archivi TS, TM, TN, TO, IS, IT);
 4. Dipartimento Infrastrutture (AU, AV, AW);
 5. Dipartimento Attività Produttive (VI, DF);
 6. Dipartimento Famiglia (MS, PG).
- Supporto in sede (presso i locali del Dipartimento del Programmazione) alle UCO e ai Beneficiari;

- Focus sui progetti Retrospettivi e Retrospettivabili, ad oggi rispettivamente 200 e 154.

Per migliorare l'attività di supporto al monitoraggio, alla fine di ogni scadenza di monitoraggio, è stata rilasciata una relazione nella quale sono state riportate le seguenti informazioni:

1. i dati di avanzamento dei progetti per ciascun archivio (48) e per l'intesa nel suo complesso;
2. gli esiti del monitoraggio;
3. le criticità riscontrate;
4. le problematiche da affrontare nel bimestre successivo.

In totale sono state realizzate 7 relazioni di monitoraggio alle scadenze di monitoraggio previste al 30/06/2014, 30/08/2014, 31/10/2014, 31/12/2014, 28/02/2015, 30/04/2015, 30/06/2015.

Durante il Servizio di Assistenza Tecnica è stato possibile incrementare il numero di interventi monitorati sul SIL Caronte e contestualmente migliorare sensibilmente oltre che la quantità anche la qualità dei dati presenti.

Rilevazione dati	Numero Progetti monitorati	Numero Progetti Conclusi
Dicembre 2013	541	184
Dicembre 2014	1174	495
Agosto 2015	719*	590

*335 Operazioni sono state annullate e revocate

Servizio 1_3 Help Desk e Assistenza

Obiettivi: fornire agli utenti, interni ed esterni all'amministrazione regionale, che a vario titolo operano su CARONTE, un punto di accesso immediato e unitario al complesso dei servizi di assistenza.

Attività:

- accoglimento e la registrazione delle richieste di assistenza;
- risoluzione dei problemi più ricorrenti, di non elevata complessità;
- smistamento alle strutture di assistenza della risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
- controllo dei processi di risoluzione attivati e la verifica degli esiti;
- analisi delle statistiche sugli interventi al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

Gli utenti si sono rivolti ai servizi di Help desk tramite i seguenti canali:

- *telefonico*
- *posta elettronica*
- *di presenza*

Tutte le modalità di assistenza, ad eccezione di quella per posta elettronica, sono state tracciate nel sistema di ticketing Redmine (<http://caronte.regione.sicilia.it/redmine>).

Gli operatori di Help desk hanno fornito il loro servizio:

- *con le medesime modalità attraverso le quali lo stesso è stato richiesto;*
- *hanno fornito assistenza in sede previo contatto telefonico e convocazione dei soggetti coinvolti.*

A seconda del tipo di servizio erogato le segnalazioni sono state distinte per:

- *tipologia: inbound - outbound;*
- *priorità: urgente - alta- normale - bassa,*
- *roadmap: tipologia di assistenza fornita (imputazione dati, consulenza amministrativa, funzionamento caronte, proposta miglioramento, reperimento dati, altro);*
- *risoluzione: nuovo, in gestione, in gestione II livello, in gestione assistenza in loco, risolto, chiuso;*
- *scadenza: determinata dall' intersezione della priorità con la roadmap ;*

In totale, durante il servizio di Assistenza Tecnica, sono state registrate 1415 segnalazioni così distinte:

1) per Roadmap

ROADMAP	N ticket
Altro	15
Consulenza Amministrativa	21
Formazione	13
Funzionamento Caronte	91
Gestione scadenze monitoraggio	649
Imputazione Dati	561
Proposta miglioramento	7
Reperimento Dati	0
Supporto al monitoraggio	38
TOTALE	1415

2) per Priorità

PRIORITA'	N ticket
Urgente	5
Alta	10
Normale	1396
Bassa	4
TOTALE	1415

3) per Stato

STATO	N ticket
Nuovo	0
in Gestione	0
In Gestione II Livello	0
In Gestione Assistenza in loco	0
Risolto	3
Chiuso	1412
TOTALE	1415

4) per Tipologia

TIPOLOGIA	N ticket
Inbound	879
Outbound	536
TOTALE	1415

5) per Dipartimento

DIPARTIMENTO	N ticket
AMBIENTE	6
ATTPROD	55
BCI	13
BILA	12
DAR	100
ENERGIA	238
FAM	8
INFRASTR	435
ISTRUZ	13
PROGR	324
PROTCIV	168
SALUTE	2
TURISMO	41
TOTALE	1415

Al fine di fornire indicazioni puntuali sulla risoluzione delle principali problematiche riscontrate nell'utilizzo del S.I. Caronte, sono state realizzate e pubblicate sul portale 77 F.A.Q. distinte per categoria:

CATEGORIE	N
Elenco Nuove Funzionalità	35
Procedure Operative	17
Gestione Avanzamenti	4
Gestione Avanzamenti Finanziari	9
Dati Economici	1
Gestione Procedure di Aggiudicazione	2
Anagrafica	3
Estrazione Report - Sezione Conoscitivo	2
Estrazione Report - Sezione Menù	1
Gestore documentale	1
Formazione	2
TOTALE	77



Servizio 1_4 Supporto al Reporting

Obiettivi:

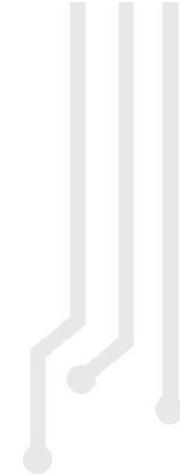
- 1) assicurare a ciascun attore coinvolto nell'impiego di CARONTE la possibilità di ottenere una adeguata restituzione delle informazioni di sua utilità;
- 2) supportare le principali attività di reporting periodico ed ufficiale.

Attività:

- standardizzare i report;
- realizzare nuove richieste di reportistica (report di monitoraggio del monitoraggio);
- adeguare la reportistica adhoc (metamodello delle fonti, metamodello della conoscenza, metamodello del monitoraggio).

Inoltre, sono stati implementati i report del conoscitivo direttamente nell'applicazione per un accesso diretto ed immediato alla reportistica.

Il Progetto



Linea 2 - Gestione, ampliamento e potenziamento del sistema Caronte

Linea 2 - Gestione, ampliamento e potenziamento del sistema Caronte.

Linea 2 - Gestione, ampliamento e potenziamento del sistema Caronte.



Servizio 2_1 Manutenzione correttiva e gestione sistemistica

Obiettivi: attuare le attività di manutenzione correttiva e di gestione sistemistica.

Attività:

- sanare i bug emersi nell'utilizzo del sistema, ad oggi sono state risolte **526 issue**
- attivare opportune azioni di censimento, analisi, sviluppo e testing, per il rilascio di patch risolutive delle problematiche, in totale 171.



Servizio 2_2 Manutenzione evolutiva e nuovi moduli

Obiettivi: migliorare il funzionamento del Sistema Caronte.

Attività: sviluppare tre macroambiti:

Architettura complessiva del sistema: sono state aggiornate diverse componenti software che hanno permesso di scindere il sistema gestionale (maggiormente esposto ad un uso intensivo, specie in prossimità delle scadenze di monitoraggio) dalle componenti di gestione documentale (DMS) e di reportistica (Business Intelligence), le quali sono meno sollecitate dall'utenza ma tendono ad assorbire una maggiore quantità di risorse (generando potenziali rallentamenti del sistema nel suo insieme).



Manutenzione evolutiva dei moduli già presenti dell'applicativo quali:

- l'annullamento delle operazioni,
- la modifica delle utenze di programma,
- la migrazione dei progetti APQ conclusi già in Applicativo intese, etc.
- Nuovo funzionalità di ricerca nelle dashboard delle operazioni;
- Funzionalità di gestione scadenze di monitoraggio e controllo alla validazione del RAPM;
- Gestione delle note di credito in negativo;
- Gestione del Quadro economico finale;
- Funzionalità di visualizzazione del versionamento quadro economico
- Alert per i CUP già presenti
- Modifiche evolutive alle funzionalità di Export



Manutenzione evolutiva dei moduli già presenti dell'applicativo quali:

- Inserimento congiunto dei giustificativi e dei pagamenti
- Interazione con il SITR regionale per il tramite di un report specifico
- Migliorie relative all'usabilità del sistema, con l'inserimento delle azioni veloci, informazioni nelle pagine di riepilogo;
- Gestione delle sospensioni e dei ritiri anche forfettari;
- Inserimento della sezione comunicazione
- Gestione dello stato dell'operazione “Revocato”
- Gestione delle notifiche nella home degli utenti
- Adeguamento dei campi informativi di Caronte al nuovo protocollo 2014 - 2020

Sviluppo di nuovi moduli quali:

- il modulo CUP: tramite il quale è possibile verificare la correttezza del codice e i dati ad esso associati per poterli correggere nel sistema;
- il modulo di cooperazione con il sistema di bilancio (SIC); per importare agevolmente i pagamenti regionali in Caronte. A tal fine di ricorda l'importanza di inserire nel SIC il codice Caronte o il CUP
- il modulo SIT per la visualizzazione delle informazioni su mappe
- Il modulo di gestione delle Check list di controllo di supporto alla validazioni RC
- Il modulo di gestione delle irregolarità e dei recuperi



Servizio 2_3 Implementazione Sistema Conoscitivo

Obiettivi: implementare il Conoscitivo al fine di renderlo più performante, funzionale ed efficace.

Attività:

1. aggiornamento della nuova versione di Pentaho e adeguamento delle query della reportistica pre esistente;
2. è stato creato il mirror del database dell'applicazione per la sola estrazione dei report;
3. è stata adeguata tutta la reportistica statica integrando ulteriori report e migliorando la fruizione degli stessi. Infatti, i report sono stati organizzati in cartelle, migliorati i layout grafici e migliorate le esportazioni in excel (ad oggi ci sono circa 80 report nel sistema);
4. è stato realizzato un nuovo metamodello Adhoc per consentire l'estrazione di report a volo e sono stati definiti due metamodelli OLAP per il supporto al monitoraggio e alla certificazione

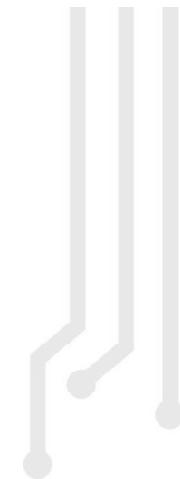
Servizio 2_4 Supporto specialistico

Obiettivi: dare supporto consulenziale sia rispetto a tematiche di tipo organizzativo che tecnologico.

Attività:

- Supporto alla gestione delle specificità dei progetti monitorati con il FESR;
- Supporto alla risoluzione specifiche nell'ambito del monitoraggio del FESR/PAC;
- Supporto all'interlocuzione con le istituzioni nazionali rispetto a problematiche trasversali al sistema di monitoraggio;
- Supporto alle problematiche dell'infrastruttura complessiva del Dipartimento;
- Supporto al ridisegno della rete del Dipartimento;
- attività consulenziali di tipo tecnologico finalizzate all'individuazione della porta di dominio per il colloquio con IGRUE, all'individuazione dei certificati per la corretta autenticazione in Caronte;
- attività di supporto al System Audit effettuato presso il Dipartimento della Programmazione.

Il Progetto



Linea 3 - Servizi migliorativi



Linea 3 - Servizi migliorativi

Servizio 3_1 Change Management

Obiettivi: ricostruire i processi di monitoraggio adottati nelle diverse strutture e le relative criticità al fine di realizzare un processo di «socializzazione delle regole», delle scelte del fondo e delle opzioni strategiche in tema di monitoraggio.

Attività:

- è stata fatta una indagine presso ciascun Dipartimento regionale circa la composizione orientativa delle UMC;
- sono state comprese le dinamiche organizzative delle UMC circa le attività di monitoraggio;
- è stato realizzato un documento di disegno dei processi attuali e la proposta del nuovo flusso di monitoraggio.

Nella seconda parte verrà illustrato il processo disegnato.



Servizio 3_2 Piano di formazione

Obiettivo: diffondere l'uso del Sistema Informativo Locale “CARONTE” agli utenti interni ed esterni all'amministrazione regionale e, conseguentemente, rafforzare le conoscenze sulle regole di monitoraggio adottate dalla Regione per la politica regionale unitaria.

Attività:

Sulla base delle tipologie degli utenti individuati, sono state predisposte sessioni formative ad hoc proprio per soddisfare le esigenze di ciascuno.

Inizialmente si è proceduto a convocare coloro che ne avevano fatto esplicita richiesta e sulla base delle richieste pervenute, 288 in totale, è stato possibile realizzare 20 sessioni formative di 6 ore ciascuna. Di seguito i soggetti e le strutture coinvolte.

Utenze coinvolte

Tipologia Utenza	N° utenti convocati	N° utenti presenti
RAPM/Coll. RAPM	41	29
RIO/Coll.RIO	122	85
REO/Coll.REO	125	60
TOTALE	288	174

Strutture coinvolte

Strutture coinvolte	N°
Dipartimenti	10
Comuni	30
Province	4
Enti	11



Dal mese di marzo 2015 si è proceduto a convocare tutti gli utenti censiti in CARONTE che già non avevano partecipato a precedenti sessioni formative ed eventualmente ai soggetti segnalati dagli Uffici Regionali.

In totale sono state realizzate 39 sessioni formative caratterizzate da una prima parte teorica e da una esercitazione guidata nel corso della quale si è cercato di mettere in pratica quanto descritto dai docenti nel corso della giornata.

Utenze coinvolte

Tipologia Utenza	N° utenti convocati	N° utenti presenti
RAPM/Coll. RAPM	37	26
RIO/Coll.RIO	137	51
REO/Coll.REO	289	92
Cantieri di Servizi	509	199
TOTALE	972	368

Strutture coinvolte

Strutture coinvolte	N°
Dipartimenti	13
Comuni	330
Province	4
Enti	15

Numero di utenti complessivamente coinvolti nelle attività formative

Tipologia Utenza	N° utenti convocati	N° utenti presenti
RAPM/Coll. RAPM	78	55
RIO/Coll.RIO	259	136
REO/Coll.REO	414	152
Cantieri di Servizi	509	199
TOTALE	1260	542

Alla fine delle giornate formative è stato somministrato agli utenti un questionario di gradimento al fine di avere un riscontro sui contenuti e le modalità di erogazione del corso.

Il riscontro da parte dei corsisti è stato più che positivo, manifestando una valutazione dell'intervento formativo prevalentemente “molto soddisfacente” anche se per molti sarebbe stato necessario dedicare al corso più giornate formative.



Nell'ambito del servizio è stata avviata anche l'attività di formazione online accessibile al seguente link: <https://caronte.regione.sicilia.it/formazione/> previa registrazione.

Nel portale della formazione sono disponibili tre tipologie di corsi on-line:

- **Formazione frontale**: partendo dai materiali forniti nel corso delle sessioni di formazione svolte per le UMC - RIO - REO è possibile approfondire le tematiche trattate in aula.
- **Video tutorial**: per ciascun utente sono disponibili dei video che illustrano le procedure relative agli aggiornamenti sulle funzionalità di Caronte.
- **E-learning "corso base"**: il corso, rivolto agli utenti RIO-REO-RT, illustra le principali procedure di inserimento dati nel SIL CARONTE ed è composto da sei moduli :
 - Modulo 1: Inizializzazione di una operazione;
 - Modulo 2: Le azioni globali;
 - Modulo 3: Dallo stato informatico "in ammissione a finanziamento" allo stato informatico "in attuazione";
 - Modulo 4: Gli avanzamenti "non finanziari";
 - Modulo 5: Gli avanzamenti "finanziari";
 - Modulo 6: Le validazioni.

Alla fine di ciascun modulo è previsto un test di "autovalutazione" che non verrà pubblicato né sottoposto a valutazione ma ha lo scopo di far capire all'utente il proprio grado di apprendimento degli argomenti trattati.

Quest'ultima attività fa capo al Servizio 3_3 Comunicazione.



Formazione Project Management

Obiettivi: descrivere e far acquisire al personale coinvolto una metodologia comune di gestione delle attività connesse al monitoraggio, basandosi sui principi del Project Management.

Attività:

Sono state realizzate due sessioni di formazione frontale di tre giornate ciascuna, ognuna della durata di 8 ore.

Nel complesso sono pervenute 35 adesioni provenienti da 13 Dipartimenti Regionali e ciò ha consentito di realizzare due classi formate, rispettivamente da 20 e da 15 utenti, garantendo una presenza media di 15 utenti a sessione.

Il corso è stato realizzato in collaborazione con ISIPM, organizzazione italiana certificatrice di Project Management, che ha rilasciato la certificazione ISIPM-Base a tutti i partecipanti che hanno superato l'esame finale almeno con un punteggio minimo di 40.



Servizio 3_3 Comunicazione

Obiettivi: garantire la corretta pianificazione e realizzazione delle iniziative creando un canale diretto con gli utenti per diffondere messaggi specifici sia in merito alle evoluzioni del sistema sia, più in generale, relativamente al processo di change management ed agli altri servizi di assistenza.

Attività:

- Progettazione e consolidamento dell’immagine guida del progetto e di tutta l’identità visiva del software “Caronte” al fine di diffondere una idea di rinnovamento e superamento delle eventuali difficoltà passate;
- Redazione di un mini-opuscolo informativo e promozionale relativo al FSC in Regione Siciliana;
- Redazione di una mini-guida all’utilizzo corretto di Caronte destinata agli utenti interni ed esterni del sistema, leggera ed agile, organizzata per macroquesiti operativi, in grado di fornire risposte semplici ed immediate per la risoluzione dei problemi;
- Dettami e linee guida per la realizzazione di comunicati informativi;
- Redazione di linee guida per la corretta erogazione del servizio di assistenza ed help desk

- Redazione dei criteri e delle priorità comunicative per la realizzazione del Portale Unico di Monitoraggio;
- Creazione di pagine social del Progetto AT Caronte;
- Realizzazione di un corso di formazione e-learning per funzionari, dirigenti e altri utenti esterni;
- Realizzazione di un servizio di newsletter;
- Supporto alla redazione di un questionario valutativo anonimo sul sistema Caronte e sui nuovi sviluppi effettuati;
- Organizzazione di Seminari e Workshop tematici su specifici aspetti di tipo operativo. Ad oggi sono stati realizzati due Workshop:
 1. Il 13 marzo 2015 “La Regione Siciliana ed il nuovo Portale di Monitoraggio”: una opportunità di integrazione tra i diversi strumenti informativi a supporto del monitoraggio strategico dei fondi di investimento”;
 2. Il 25 settembre 2015 “«Progetto Assistenza Tecnica e supporto al monitoraggio degli AA.PP.QQ. Afferenti alla programmazione FAS ante 2007- Regione Siciliana».



Servizio 3_4 Portale unico di accesso ai servizi del Sistema e Open Data

Obiettivi: realizzare un punto di accesso ai servizi per il monitoraggio della Regione Siciliana ovvero creare un vero e proprio portale del monitoraggio della Regione. Nello specifico:

- Creare un punto di riferimento per Caronte ed il monitoraggio;
- Diffondere le novità sul monitoraggio ed agevolare la comunicazione;
- Consentire l'utilizzo degli strumenti a disposizione del sistema di monitoraggio.

Attività:

- è stato realizzato e rilasciato un portale web raggiungibile al link <https://caronte.region.sicilia.it/cms> nel quale sono pubblicate periodicamente tutte le informazioni relative al monitoraggio;
- periodicamente vengono aggiornate le diverse sezioni del portale relative:
 1. Formazione;
 2. Open Data;
 3. Documenti;
 4. Aggiornamenti.

Servizio 3_4 Portale unico di accesso ai servizi del Sistema e Open Data

 Ultime News: Workshop finale «Progetto Assistenza Tecnica e supporto al monitoraggio degli

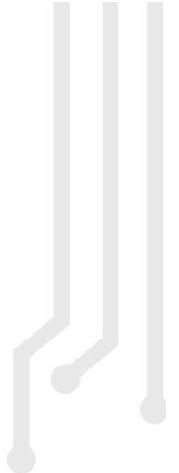
 Login oppure Reg



Home Caronte Formazione Open Data Documenti Aggiornamenti

Benvenuto nel Portale di accesso ai servizi del **Sistema Caronte**, realizzato per orientare, condurre e guidare gli utenti all'interno delle funzionalità, dei contenuti e delle informazioni del sistema





Servizio 3_5 Supporto alla revisione dell'usabilità

Obiettivi: migliorare ed ottimizzare la navigabilità di CARONTE ed il suo utilizzo.

Attività:

realizzazione delle interviste per l'usabilità agli utenti e la definizione del documento di analisi e di progettazione.

Più nel dettaglio, sono state svolte le seguenti attività:

- Conduzioni di interviste agli utenti di Caronte per ruolo propedeutiche alla fase di analisi;
- Realizzazione dell'analisi dell'usabilità e rilascio del relativo documento in data 01/12/2014;
- Realizzazione della progettazione di alcuni requisiti di analisi nell'ambito della progettazione della III finestra ;
- Realizzazione di una progettazione dell'usabilità rilasciata il 31/03/2015;



Servizio 3_6 Rating e premialità

Obiettivi: avviare una attività di rating dei beneficiari, sulla cui base definire un sistema incentivante rivolto ai Beneficiari performanti.

Attività:

È stata condotta un' analisi del contesto, la definizione degli indicatori, il test degli indicatori e la proposta di un modello di rating.

Più nel dettaglio, sono state svolte le seguenti attività:

- Definizione dell'analisi di contesto nella quale implementare un meccanismo di rating;
- Proposta di un set di indicatori, a partire dal contesto di riferimento individuato;
- Test degli indicatori individuati su due dipartimenti con i dati del monitoraggio al 31/12/2014;
- Definizione del documento di proposta del modello di rating.



Servizio 3_7 Supporto al 2014-2020

Obiettivi: accompagnare la regione nell'ambito del percorso di definizione delle regole del nuovo ciclo di programmazione, al fine di supportarla:

- nell'analisi dei regolamenti, dei documenti di lavoro e degli indirizzi che saranno diffusi dall'UE e dalle autorità nazionali, con una particolare attenzione alle specifiche disposizioni relative al monitoraggio;
- nella traduzione degli input scaturenti dal processo programmatico, relativamente alla tematica del monitoraggio, in elementi utili alla definizione del nuovo sistema di gestione e controllo regionale;
- nella identificazione delle evoluzioni del sistema informativo conseguenti al nuovo quadro e nella conseguente formalizzazione di documenti di analisi.

Attività:

1. definizione del nuovo SIGeCO 2014 e 2020;
2. è stata rilasciata una raccolta di documento sulle esigenze del nuovo monitoraggio previsto dal regolamento 1303/2013;
3. è stata avviata l'analisi del nuovo protocollo di colloquio per la programmazione 2014-2020 e partecipato alle riunioni di coordinamento con IGRUE;
4. è stato prodotto un documento di sintesi inviato ad IGRUE per proporre modifiche al protocollo;
5. Realizzato un documento di progettazione delle modifiche da apportare a Caronte per l'adeguamento al nuovo protocollo.

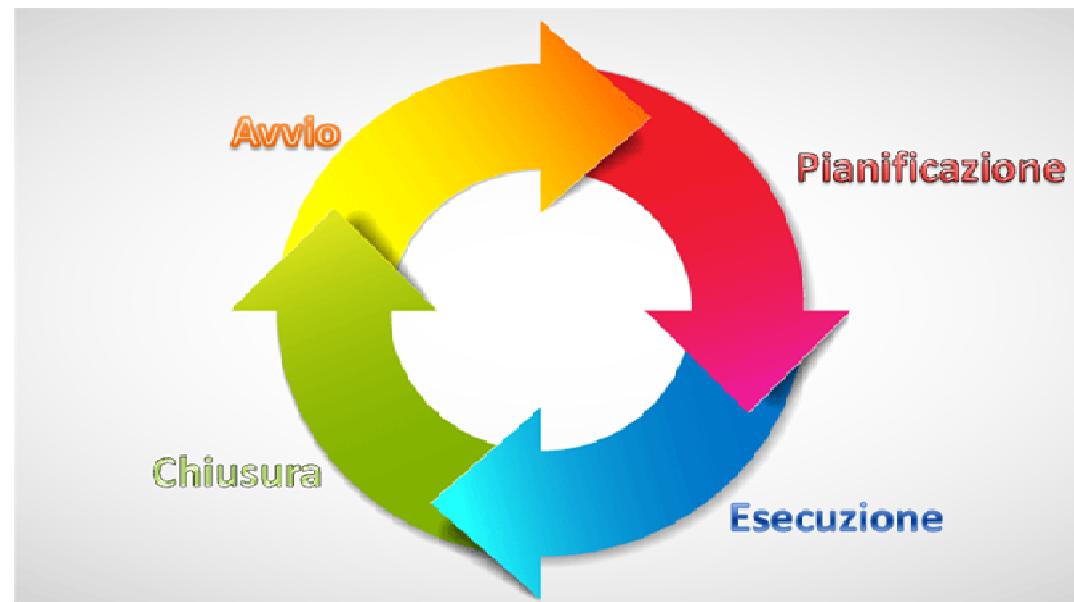
Change Management



***Il nuovo processo di monitoraggio a valle
del change management***

La metodologia applicata

Nell'ambito del servizio 3.1 in precedenza illustrato è stato proposto all'Amministrazione un nuovo flusso di gestione del monitoraggio, applicando la metodologia derivante dal PCM (Project Cycle Management)



Il processo attuale

L'attuale processo di monitoraggio è quello definito nelle Linee guida sul Monitoraggio del PO FESR.

Il documento orientato al coordinamento delle attività di monitoraggio, descrive le modalità di avvio del monitoraggio e le attività di controllo dei dati al termine della campagna lasciando libera gestione alle singole UMC e segue il seguente processo



I passi del Change Management

Partendo dal processo attuale di monitoraggio sono state svolte attività per la definizione del disegno del processo di monitoraggio nel suo insieme.

A tal fine:

1. E' stata effettuata una analisi della documentazione esistente;
2. Sono state condotte interviste alle diverse UMC per comprendere le proprie metodologie di lavoro;
3. E' stato definito un processo unico partendo dalla metodologia del PCM

Applicazione del metodo

Il nuovo modello proposto consentirà di applicare tanto al Dipartimento della programmazione, quanto alle singole UMC il metodo derivate dal project cycle management applicando per ogni campagna di monitoraggio le seguenti fasi:

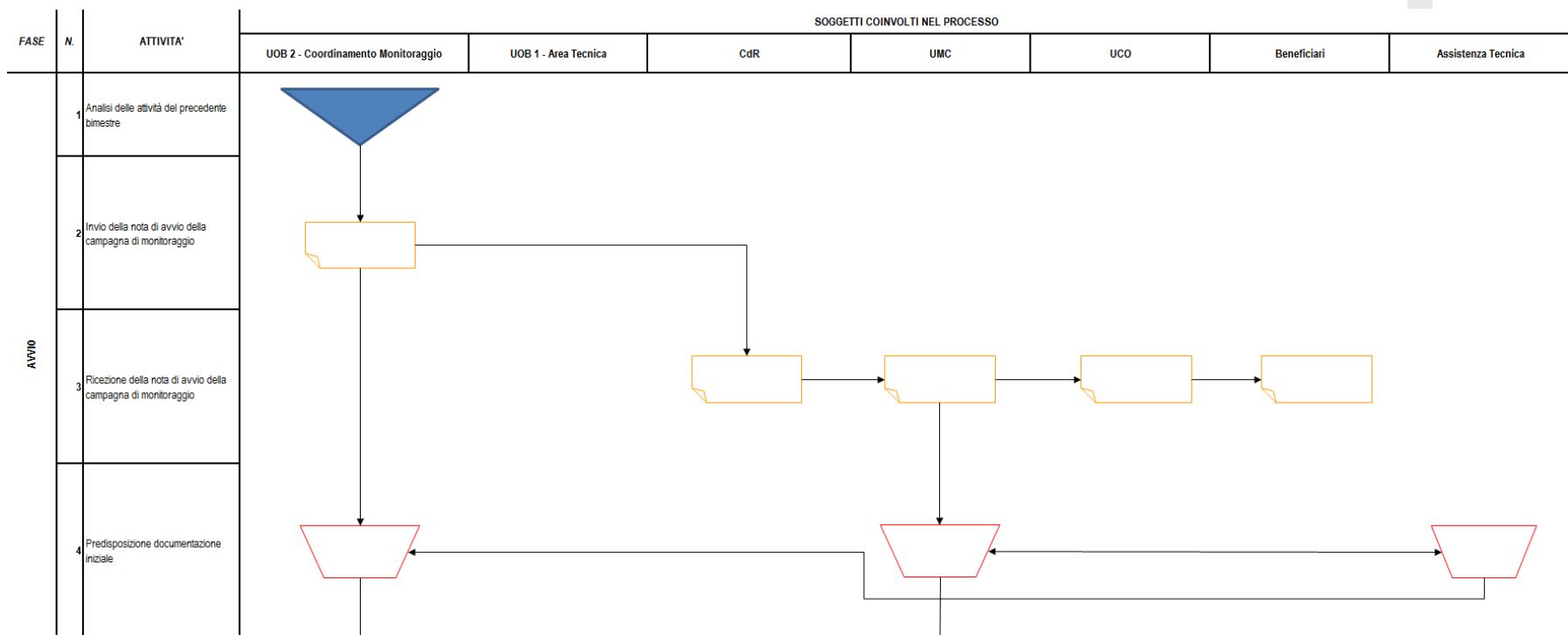
- **Avvio**
- **Pianificazione**
- **Esecuzione**
- **Chiusura**

Applicazione del metodo - Avvio

Nella fase di avvio si procederà a:

- *predisporre la reportistica di avvio del bimestre di monitoraggio (avanzamento consolidati al precedente bimestre, elenco dei progetti da tenere in attenzione, ecc);*
- *predisposizione ed invio di una circolare di avvio della "campagna di monitoraggio";*
- *effettuare le analisi preliminari all'avvio del monitoraggio*

Applicazione del metodo - Avvio

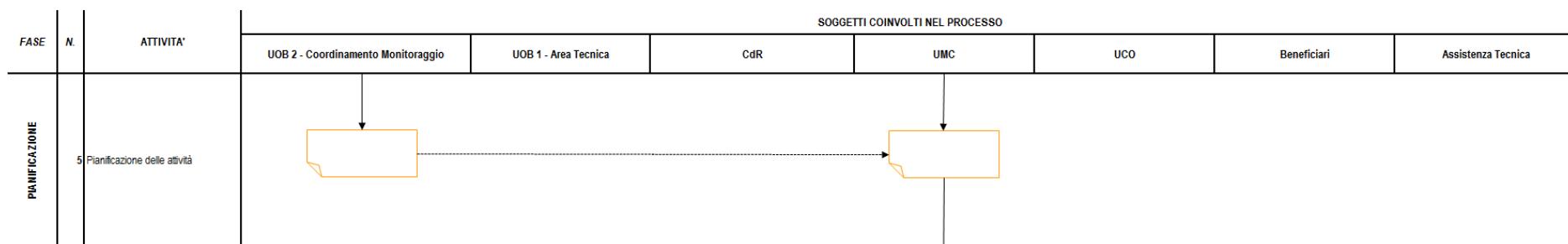


Applicazione del metodo - Pianificazione

Nella fase di pianificazione si procederà a definire:

- *gli obiettivi del monitoraggio (correggere un gruppo di progetti, completare alcune informazioni, ecc);*
- *le scadenze del bimestre, definendo il GANTT delle attività, nello specifico:*
 - *la data entro cui si dovranno effettuare le scadenze di monitoraggio,*
 - *il periodo in cui i soggetti coinvolti (UMC, UCO, beneficiari) potranno accedere al supporto del Help desk;*
 - *data ultima di invio delle informazioni a livello nazionale*

Applicazione del metodo - Pianificazione

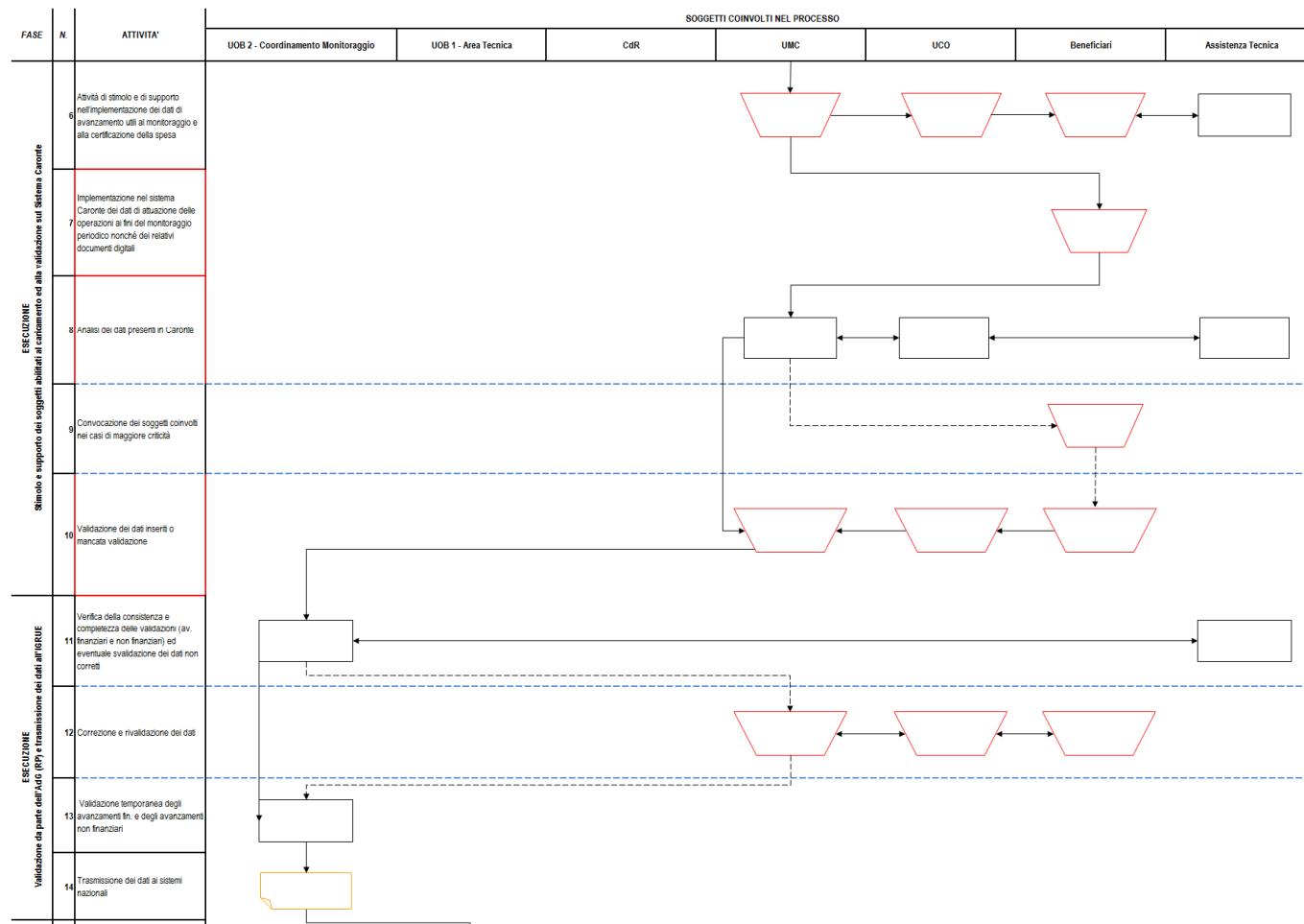


Applicazione del metodo - Esecuzione

Nella fase di esecuzione si procederà a:

- *inviare le comunicazioni ai beneficiari;*
- *sollecitare il completamento e l'invio dei dati secondo i tempi previsti;*
- *verificare l'avanzamento di tutti i progetti*
- *sollecitare e supportare il caricamento delle informazioni nel sistema;*
- *supportare la correzione dei dati dopo l'invio ad IGRUE dei dati con l'analisi degli scarti del report di prevalidazione Val-03;*
- *Supportare la fase di prevalidazione e validazione dei dati*

Applicazione del metodo - Esecuzione

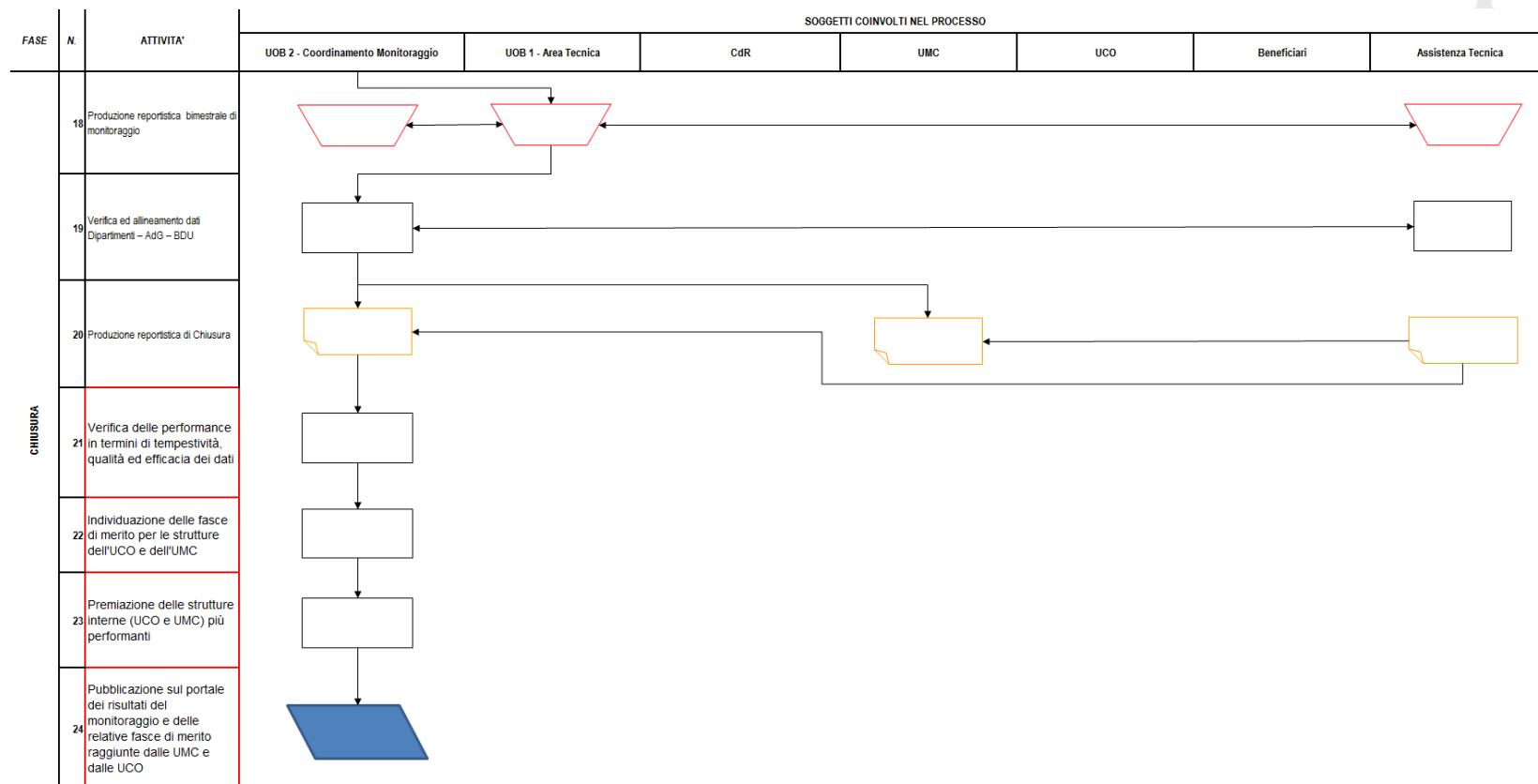


Applicazione del metodo - Conclusioni

Nella fase di chiusura, infine, si procederà a:

- analizzare i report di consolidamento della BDU, relativi ai warning al fine di predisporre, nella successiva fase di avvio, azioni di miglioramento sulla qualità del dato o segnalare agli uffici competenti dell'attuazioni dati "anomali";
- definire la reportistica di chiusura con i dati consolidati al fine di rilevare l'avanzamento rispetto al bimestre precedente, le variazioni significative;
- produrre report di sintesi da diffondere agli uffici competenti per l'attuazione per propria informazione sull'avanzamento;
- produrre eventuali report per dare evidenza pubblica dell'avanzamento dei dati di monitoraggio anche tramite infografiche e formati opendata (csv).

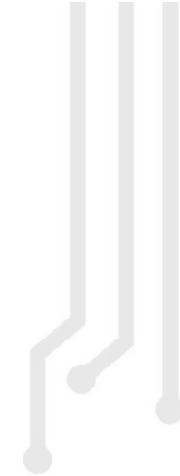
Applicazione del metodo - Conclusione



Prossimi Passi

Al fine di rendere operativo il processo:

- *Verrà effettuato un test per due bimestri di monitoraggio con 2 UMC. Una probabilmente sarà quella del Dipartimento della programmazione e l'altra da individuare*
- *Saranno apportati i correttivi*
- *Sarà redatto un nuovo documento di linee guida sul Monitoraggio*
- *Sarà diffuso il documento a tutte le UMC.*



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

I contatti per l'helpdesk e l'assistenza tecnica

Il sistema di ticketing, raggiungibile in internet all'indirizzo:
<http://caronte.regione.sicilia.it/redmine>, è accessibile pubblicamente.

Nelle pagine si potranno avere informazioni sulle ultime notizie relative al sistema, documenti di interesse pubblico e soprattutto indicazioni sulle modalità di uso più frequente del sistema Caronte (FAQ).

Per accedere sarà necessario cliccare su "Help desk Caronte".

I recapiti del servizio di Help desk:

- Servizio di Help desk PO FESR 2007-2013

Posta elettronica: supporto.monitoraggio@regione.sicilia.it

Recapiti telefonici: 0917070025 - 0917070113 - 0917070010

- Servizio di Help desk FSC ante 2007 (già FAS ante 2007):

Posta elettronica: at.apq@regione.sicilia.it

Recapiti telefonici: 0917070107 - 0917070085 - 0917070270 - 0917070284