

■ INNOVAZIONE / La società in house della Regione ha completamente ridisegnato l'infrastruttura digitale regionale, formando e mettendo insieme le competenze professionali giuste e ripensando

La Puglia accelera con InnovaPuglia: competenze, dati

Progetti che uniscono tecnologia, sostenibilità e inclusione sociale: dalle infrastrutture alle piattaforme per la condivisione, ai programmi per la digitalizzazione delle imprese e



Promozione della digitalizzazione regionale da parte di InnovaPuglia a Forum PA 2026

Il processo di digitalizzazione delle Pubbliche amministrazioni, centrali e locali, è di fondamentale importanza per traghettare il Paese nel futuro. Un futuro che sta, finalmente, diventando il presente in diversi contesti regionali. Tra questi una menzione particolare merita la Puglia. Qui, da qualche anno, l'innovazione è protagonista di un grande cambiamento, sotto l'impulso della Regione e grazie alle capacità messe in campo da quello che è a tutti gli effetti il braccio operativo che sta rendendo i servizi erogati dalla Regione e dai comuni moderni e accessibili, la società in house InnovaPuglia. La digitalizzazione è una strada lunga e richiede un grande lavoro non immediatamente visibile al cittadino. Non è sufficiente installare nuovi software, attivare canali di comunicazione digitale con il pubblico e trasformare la documentazione cartacea in bit. Si tratta di ripensare l'amministrazione pubblica sotto una nuova ottica: a partire

dall'infrastruttura di rete, passando per i servizi digitali e formando le competenze necessarie, le cosiddette digital skill. La Puglia si sta affermando come un laboratorio di eccellenza nel campo dell'innovazione. A gestire la governance del cambiamento è il Dipartimento per la Transizione Digitale grazie al ruolo strategico svolto dalla in house InnovaPuglia e dal tessuto produttivo e dall'ecosistema accademico locale. La Regione Puglia è stata, così, in grado di sviluppare progetti che uniscono tecnologia, sostenibilità e inclusione sociale. Dalle infrastrutture digitali alle piattaforme per la condivisione dei dati, dai servizi pubblici più accessibili ai programmi per la digitalizzazione delle imprese e della sanità, la Puglia è la dimostrazione che la trasformazione digitale non è solo una sfida da affrontare o un obbligo da rispettare, ma rappresenta una grande opportuni-

tà per migliorare la qualità della vita di cittadini e imprese. In questa cornice il ruolo dell'Amministrazione regionale è determinante. L'indirizzo politico-istituzionale del Presidente della Regione Puglia, Antonio Decaro, e il raccordo con gli Assessorati di riferimento consentono di collocare la transizione digitale dentro una visione più ampia di sviluppo, modernizzazione amministrativa e crescita del territorio. Da un lato l'Assessorato allo Sviluppo economico e Lavoro, guidato da Eugenio Di Sciascio con delega all'innovazione e al trasferimento tecnologico, valorizza il legame tra digitale, sistema produttivo e competenze; dall'altro l'Assessorato al Bilancio e Personale, guidato da Sebastiano Leo con delega alla digitalizzazione interna, presidia il nesso tra organizzazione, risorse e funzionamento dell'amministrazione. È in questo equilibrio tra indirizzo poli-

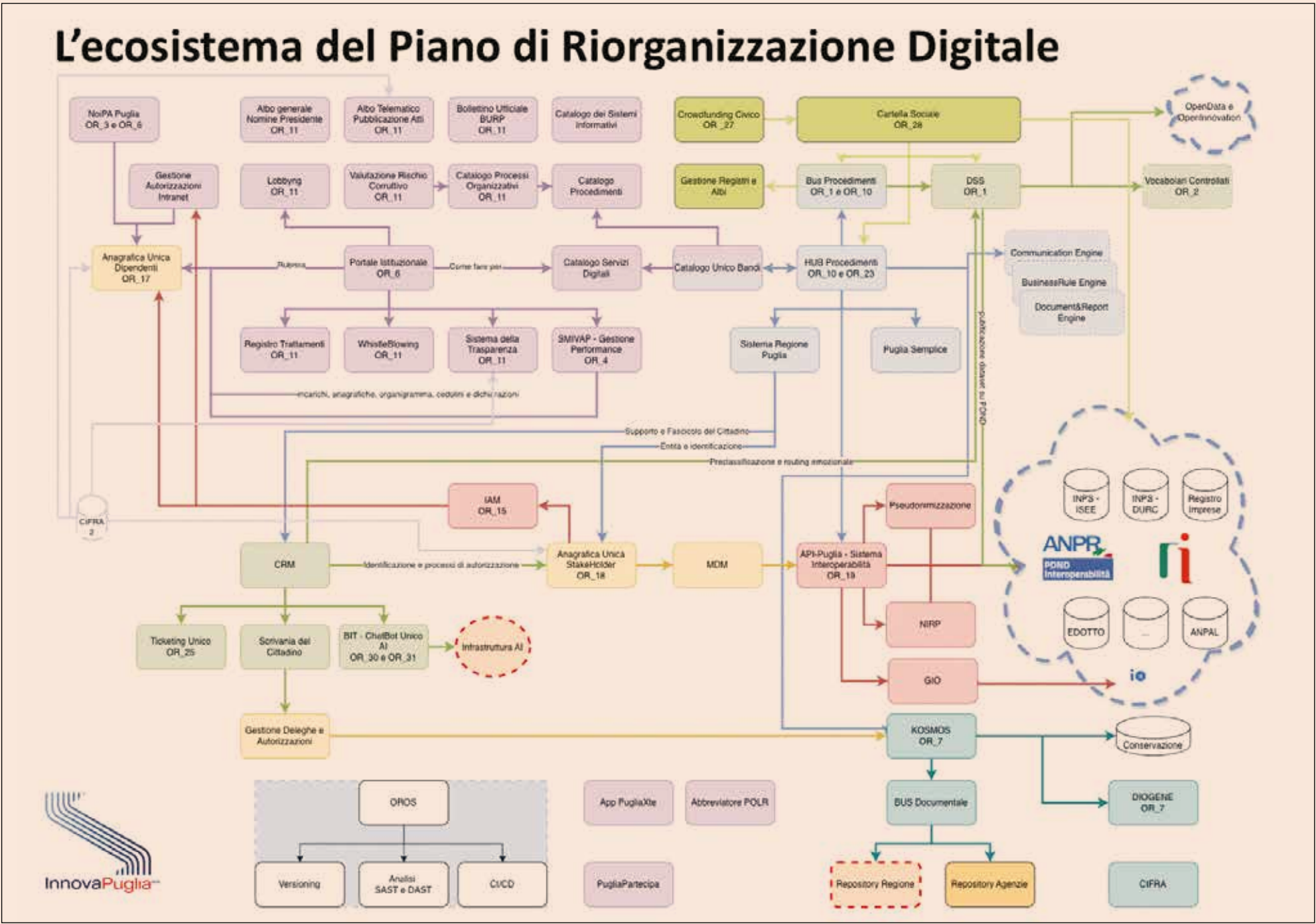
tico, governance amministrativa e capacità attuativa che InnovaPuglia può esprimere pienamente il proprio ruolo operativo. Questa impostazione è al centro del Piano triennale di Riorganizzazione Digitale. Il percorso fu avviato sotto la guida dell'allora RTD e Direttore del Dipartimento Cosimo Elefante; oggi entra in una nuova fase con Francesco Cupertino, nuovo Direttore del Dipartimento e Responsabile per la Transizione al Digitale, chiamato a consolidare quanto costruito e a orientarlo verso le prossime sfide. La prospettiva è quella di una Pubblica amministrazione capace di operare come un sistema unitario: dati disponibili e affidabili, procedimenti accessibili, infrastrutture resilienti, servizi progettati a partire dai bisogni reali e tecnologie emergenti adottate con metodo. In questa visione InnovaPuglia assume un ruolo ancora più strategico, per-

ché rende possibile il passaggio dalla programmazione alla realizzazione e assicura continuità tra innovazione, esercizio e manutenzione dei servizi.

Il motore operativo del PRD
Il Piano di Riorganizzazione Digitale ha introdotto un metodo comune per superare i compartimenti stagni e coordinare gli interventi dell'amministrazione. InnovaPuglia ne rappresenta il principale motore tecnico e attuativo. La Società accompagna la definizione degli interventi, ne cura la progettazione, supporta il coordinamento e il monitoraggio, sviluppa le piattaforme abilitanti e mette a disposizione competenze specialistiche di natura tecnologica, organizzativa e giuridico-amministrativa. Il lavoro riguarda l'intero ciclo di vita dei servizi: analisi dei

fabbisogni, disegno delle architetture, sviluppo o acquisizione delle soluzioni, integrazione con le piattaforme regionali e nazionali, collaudo, messa in esercizio, assistenza ed evoluzione. Questo presidio consente di trasformare singoli progetti in un ecosistema coerente, riducendo il rischio che nuovi investimenti producano ulteriori silos. La stessa organizzazione interna di InnovaPuglia è orientata a questa missione. Le competenze sulle infrastrutture e sul cloud operano insieme a quelle sulla cybersecurity, sui servizi applicativi trasversali, sui sistemi verticali e sulla valorizzazione dei dati. Una struttura che permette di affrontare la trasformazione digitale non come somma di forniture, ma come processo industriale e continuativo di innovazione pubblica. Questo approccio trova un presidio essenziale nella guida manageriale e tecnica della Società. Il Direttore Generale di InnovaPuglia, Francesco Surico, assicura il coordinamento complessivo tra strategia, organizzazione, risorse e responsabilità operative, garantendo che gli indirizzi regionali si traducano in programmi realizzabili e sostenibili nel tempo. In stretta integrazione, il Direttore della Divisione IT, Tony Martino, presidia la dimensione tecnologica dell'attuazione, orientando infrastrutture, piattaforme, sicurezza, interoperabilità e sviluppo applicativo verso obiettivi comuni. È anche grazie a questa doppia regia, gestionale e tecnica, che InnovaPuglia può trasformare la visione della transizione digitale in servizi concreti, affidabili e misurabili per l'amministrazione e per il territorio.

Dati che diventano conoscenza
Tra i progetti più rilevanti affidati a InnovaPuglia vi è il sistema integrato DSS-CRM. Il Decision Support System è progettato per raccogliere e collegare informazioni provenienti dai diversi sistemi regionali, offrendo a dirigenti e amministratori una base informativa più solida per leggere i fenomeni, valutare gli effetti delle politiche e assumere decisioni consapevoli. Il sistema non sostituisce la responsabilità umana, ma rende disponibili dati organizzati e confrontabili. Il CRM, inteso come Citizen Relationship Management, lavora invece sulla relazione con cittadini, imprese e altri portatori di interesse. L'obiettivo è superare accessi e comunicazioni frammentate, consentendo agli utenti di trovare ser-



l'organizzazione e la gestione dei dati a tutto vantaggio dei cittadini e dell'economia locale. Il prossimo traguardo è rendere questo ecosistema sempre più semplice, interoperabile e sicuro

e nuovi servizi per la transizione della Pa nel futuro

della sanità. Perché l'implementazione tecnologica non è solo una sfida o un obbligo, ma anche una grande opportunità per migliorare la qualità della vita del territorio.

Cybersecurity: la forza della collaborazione

La digitalizzazione concentra nei sistemi pubblici una quantità crescente di dati e servizi essenziali. La protezione delle reti, delle piattaforme e delle informazioni richiede quindi un modello coordinato che coinvolga Regione, enti sanitari, società in house, agenzie e organismi regionali. Il percorso regionale combina politiche, analisi del rischio, gestione degli incidenti, monitoraggio continuo, formazione e strumenti avanzati. CSIRT e SOC costituiscono presidi centrali; in sanità assume particolare rilievo il Clinical SOC, dedicato anche agli apparati elettromedicali e ai dispositivi operativi. InnovaPuglia contribuisce con le competenze maturate nella gestione del data center, del cloud e dei sistemi regionali. La cybersecurity viene integrata nel ciclo di progettazione e gestione dei servizi, in coerenza con le esigenze di continuità operativa e con il quadro NIS2.

La Cartella Sociale Elettronica (CSE)

La Cartella Sociale Elettronica (CSE), costruita sull'ecosistema dei procedimenti amministrativi e sui componenti del Piano di Riorganizzazione Digitale, raccoglie tutte le informazioni e gli eventi rilevanti riguardanti una persona, il suo nucleo familiare e il contesto sociale in cui vive. La CSE è uno strumento informatico pensato per permettere ai cittadini, agli operatori professionali e agli assistenti sociali di usufruire di una serie di funzionalità utili a individuare e definire il bisogno di assistenza, a erogare e monitorare i servizi, nonché a programmare gli interventi sul territorio regionale, basandosi anche su dati che coprono l'intera regione analizzando la domanda - offerta di servizi e strutture socioassistenziali.

La CSE tramite la cooperazione applicativa con gli altri sistemi comunali, regionali e nazionali gestisce in maniera automatica tutti i dati e le informazioni utili a semplificare i processi del sistema del welfare pugliese, permettendo agli operatori multiprofessionali di concentrarsi sul fabbisogno e sulla gestione degli interventi in favore delle persone e delle famiglie e semplificando una più accurata programmazione.

La CSE è un esempio concreto di un sistema completo e organizzato basato essenzialmente sui principi del once-only e della privacy-by-design dell'ecosistema regionale.

vizi, opportunità e pratiche in un ambiente più semplice e coerente. DSS e CRM condividono la medesima logica: valorizzare il patrimonio informativo pubblico e trasformarlo in servizi migliori. Alla base opera un'infrastruttura di integrazione capace di acquisire, standardizzare e rendere interoperabili le informazioni. InnovaPuglia cura questa architettura e il raccordo con anagrafiche, gestione documentale, nodo di interoperabilità, open data e sistemi verticali. E qui che il dato smette di essere un prodotto isolato del singolo procedimento e diventa una risorsa comune per l'amministrazione.

Infrastrutture, cloud e sicurezza
Ogni servizio digitale dipende da una base infrastrutturale affidabile. InnovaPuglia presidia il Datacenter regionale e i servizi cloud destinati alle strutture regionali e alle altre amministrazioni individuate dalla Regione, assicurando continuità, scalabilità e protezione dei dati. È un'attività poco visibile al cittadino, ma decisiva per la qualità e la disponibilità dei servizi pubblici. La cybersecurity è parte integrante di questa responsabilità. Il presidio delle vulnerabilità, il monitoraggio degli eventi, la gestione degli incidenti e la crescita della consapevolezza del personale devono procedere insieme. Il percorso regionale coinvolge enti sanitari, società in house, agenzie e altri organismi ed è sostenuto dalle competenze tecniche e operative di InnovaPuglia, anche in relazione agli obblighi introdotti dalla disciplina NIS2. La sicurezza non viene trattata come un adempimento successivo, ma come requisito progettuale.



Francesco Surico, Direttore Generale di InnovaPuglia

Protezione dei dati personali, controllo degli accessi, resilienza delle infrastrutture e continuità operativa devono essere incorporati nella progettazione dei sistemi, secondo i principi di security e data protection by design.

Innovazione, competenze e valore pubblico

La transizione digitale in Puglia dovrà rafforzare il collegamento tra amministrazione, università, sistema produttivo e competenze specialistiche, trasformando la capacità tecnologica in risultati misurabili per il territorio.

La sfida futura non consiste soltanto nel completare i progetti già avviati. Occorre farli convergere in un modello stabile, nel quale piattaforme, dati e infrastrutture siano governati unitariamente e possano evolvere senza perdere coerenza. Intelligenza artificiale, automazione, cloud e analisi avanzata dei dati dovranno essere introdotti dentro un quadro di responsabilità, sostenibilità, sicurezza e controllo pubblico.

InnovaPuglia sarà il partner operativo di questa visione. La sua funzione è mettere a sistema le competenze, trasformare le indicazioni del RTD in architetture e servizi, verificare la sostenibilità delle soluzioni e accompagnarne l'adozione. La prospettiva è una PA regionale più semplice da usare, più capace di condividere in-



Tony Martino, Direttore DIT di InnovaPuglia

formazioni e più pronta a rispondere ai cambiamenti tecnologici e sociali.

Il fattore umano

Le piattaforme funzionano solo se cambiano anche i processi e le modalità di lavoro. Per questo InnovaPuglia affianca alle attività tecnologiche il project management, il change management, la formazione e il supporto ai gruppi di lavoro. La trasformazione digitale richiede infatti che amministratori, dirigenti e dipendenti comprendano le opportunità offerte dai nuovi strumenti e siano messi nelle condizioni di utilizzarli correttamente.

L'obiettivo è costruire una capacità diffusa, non dipendente da singoli progetti o persone. Standard, documentazione, riuso del software, comunità di pratica e centri di competenza servono a conservare e condividere conoscenze, riducendo la distanza tra chi definisce le politiche e chi realizza o utilizza i servizi.

Guardando avanti

La trasformazione digitale pugliese sta passando dalla fase dei singoli interventi a quella di un'infrastruttura pubblica integrata. Il prossimo traguardo è rendere questo ecosistema sempre più semplice, interoperabile, sicuro e orientato ai risultati. L'Hub dei procedimenti, il DSS-CRM, l'evoluzione del Datacenter, la cybersecurity e l'impiego responsabile dell'intelligenza artificiale sono parti di un unico disegno. In questo scenario InnovaPuglia non è soltanto un fornitore tecnologico della Regione, ma il luogo nel quale strategia pubblica, competenze e capacità realizzativa si incontrano. È questo il contributo distintivo della Società: trasformare l'innovazione in servizi affidabili, accompagnare il cambiamento nel tempo e costruire le condizioni perché dati e tecnologie generino valore pubblico per tutta la Puglia.



Promozione della digitalizzazione regionale da parte di InnovaPuglia a Forum PA 2026



Luca Cicinelli, Responsabile della Sezione Servizi Applicativi Trasversali di InnovaPuglia

Hub regionale dei procedimenti

L'Hub regionale per la gestione dei procedimenti amministrativi è il progetto con cui InnovaPuglia sta costruendo un modello unitario per tutti i procedimenti amministrativi, i bandi e gli avvisi rivolti a cittadini e imprese. Il percorso prevede la presa in carico e l'evoluzione di piattaforme esistenti, tra cui SistemaPuglia, PugliaSemplice ed eGov, e la loro progressiva integrazione in un'architettura comune. Le piattaforme mantengono le interfacce necessarie ai diversi ambiti, ma utilizzano microservizi, anagrafiche, cataloghi, gestione documentale, interoperabilità e servizi trasversali condivisi. In questo modo una nuova procedura può essere configurata valorizzando componenti già disponibili, riducendo duplicazioni, tempi di sviluppo e costi di gestione e soprattutto semplificando e rendendo omogenea l'esperienza di utilizzo da parte di tutti gli utenti. Il software è interamente open source e destinato ai cataloghi del riuso nazionale promossi da AgID. L'evoluzione dell'Hub comprende anche le fasi successive all'ammissione a finanziamento: attuazione, monitoraggio, documentazione, rendicontazione, controlli e validazioni. L'integrazione con il DSS-CRM, gli open data, il sistema regionale di programmazione e il ticketing unico consente di collegare gestione operativa, assistenza e capacità decisionale. Per cittadini e imprese l'obiettivo è un accesso più semplice e uniforme ai procedimenti digitali, anche in mobilità. Per l'amministrazione significa disporre di processi più omogenei, dati interoperabili e strumenti comuni. Per InnovaPuglia l'Hub rappresenta la sintesi del proprio ruolo: trasformare piattaforme separate in un'infrastruttura pubblica condivisa e durevole.

L'epoca Leo-Cupertino

La Puglia consolida il suo percorso di crescita sotto la guida politica dell'assessore Sebastiano Leo e quella del direttore di Dipartimento, Francesco Cupertino. Un'epoca in cui il digitale non è più soltanto uno strumento di innovazione, ma diventa l'infrastruttura attraverso cui ripensare il funzionamento della Regione, i servizi ai cittadini e il rapporto tra amministrazioni, territori e imprese. È una trasformazione che ha già mosso i primi passi, anche attraverso il percorso avviato con la Zecca dello Stato, e che oggi può assumere una dimensione più ampia e organica: l'idea di una Puglia totalmente digitale, capace di far dialogare dati, competenze, piattaforme e processi lungo i diversi Dipartimenti regionali. L'obiettivo è costruire un ecosistema nel quale il digitale attraversi l'intera macchina regionale, a partire dalla formazione del personale, superando silos e frammentazioni e rendendo più semplice, veloce e trasparente il rapporto con cittadini e imprese. Ma la sfida non si ferma ai confini regionali. La Puglia può diventare un laboratorio aperto, capace di interfacciarsi con le altre Regioni e di condividere infrastrutture, esperienze e soluzioni attraverso Reg4IA, di cui è già protagonista, dentro una logica di collaborazione e interoperabilità. È una visione che guarda al futuro senza aspettare che il futuro arrivi: una Regione più connessa, più intelligente e più capace di utilizzare il digitale per trasformare concretamente il modo in cui governa e offre servizi. Un percorso appena iniziato, ma con una direzione chiara: fare della Puglia un territorio nel quale la trasformazione digitale non sia un progetto parallelo, bensì il modo stesso di funzionare della pubblica amministrazione.

La Cartella Sociale Elettronica

