

Obiettivo strategico: OS01 - Aumentare l'adesione alle procedure di giustizia alternativa

Aumentare l'adesione alle procedure di giustizia alternativa informando imprese, intermediari e professionisti delle potenzialità degli strumenti disponibili per la prevenzione e gestione dei conflitti e rivedendo gli strumenti organizzativi e regolamentari.

Risultati attesi

Promozione e diffusione della cultura dell'arbitrato e della mediazione.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminari realizzati	100	---	Anno: 2013 >= 2
			Anno: 2014 >= 2
			Anno: 2015 >= 2

Programma: PR1 - Promozione della cultura della giustizia alternativa

Realizzazione di momenti pubblici di (in)formazione destinati alle imprese e ai loro intermediari sui vantaggi offerti dai procedimenti di mediazione rispetto ai giudizi ordinari. Attuazione di corsi formativi destinati agli assistenti delle parti nei procedimenti di mediazione. Coinvolgimento delle associazioni di categoria e delle associazioni dei consumatori per la diffusione della cultura dell'arbitrato e della mediazione. Attivazione di una procedura di valutazione permanente dei mediatori di cui si avvale l'organismo di mediazione. Attività formativa per il personale addetto all'ufficio.

Obiettivo operativo: OO1.01 - Definizione del procedimento di arbitrato

Regolamentazione del procedimento arbitrale.

Risultati attesi

Maggiore chiarezza e snellimento nella gestione delle pratiche di arbitrato.

Responsabili: ANNA MARIA COLITTI, ANTONELLA D'OTTAVIO

Risorse umane coinvolte

CAPONE DIANA

PERSICO VILMA

Percentuale di impegno stimato

Unità organizzative coinvolte

SERV. C3 SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Definizione del procedimento arbitrale	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO1.02 - Organizzazione di eventi informativi e formativi per la diffusione della cultura della mediazione

Progettazione dei percorsi di aggiornamento e di informazione.
Preparazione relativa all'organizzazione di eventi informativi e formativi.

Risultati attesi

Maggior diffusione ed aumento di adesione alle procedure di mediazione.

Responsabili: ANNA MARIA COLITTI, ANTONELLA D'OTTAVIO**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**

AGAZZI MARIA ELENA
CAPONE DIANA
FAGGIOLI SARA
PERSICO VILMA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. percorsi formativi rivolti agli assistenti delle parti nei procedimenti di mediazione realizzati	25	---	>= 1
N. incontri con associazioni di categoria	25	---	>= 1
Incontri di (in)formazione destinati alle imprese e ai loro intermediari sui vantaggi offerti dai procedimenti di mediazione	25	---	>= 2

Indicatori	Peso	Stato	Target
Utilizzo procedura di valutazione del mediatore all'incontro di mediazione	25	---	= 100%

Obiettivo strategico: OS02 - Adempiere all'obbligo di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero

La Camera di Commercio di Bergamo eroga il servizio di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero, come previsto da una serie di norme, accordi, convenzioni nazionali ed internazionali che regolamentano la complessa materia degli scambi con l'estero. Tali servizi si rivolgono a coloro che svolgono o che intendono svolgere attività commerciali all'estero, i quali, per operare, debbono munirsi di detti documenti.

L'obiettivo perseguito è quello di adempiere all'obbligo di rilascio di atti, documenti e visti a valere all'estero, nel rispetto dei principi che regolano l'attività amministrativa nonché dei criteri introdotti dal sistema di qualità certificata adottata dall'Ente.

Risultati attesi

Rilasciare puntualmente atti, documenti e visti correttamente richiesti dagli utenti. Favorire la conoscenza tra gli operatori delle norme e degli strumenti operativi (anche telematici) che facilitano il rilascio degli atti, richiamandosi ai principi di trasparenza e certezza delle regole.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Percentuale documenti rilasciati	100	100	Anno: 2013 = 100% Anno: 2014 = 100% Anno: 2015 = 100%

Programma: PR2 - Favorire il puntuale e celere rilascio dei documenti a valere all'estero

Favorire il puntuale e celere rilascio dei documenti a valere all'estero attraverso la razionalizzazione di compiti e procedure, erogando servizi nel rispetto degli standard qualitativi adottati dall'Ente. Promuovere la conoscenza tra gli operatori delle norme e degli strumenti operativi che facilitino la corretta presentazione delle pratiche e quindi il rilascio dei documenti.

Azioni previste

- A) Riorganizzazione logistica delle attività di ufficio e ripartizione tra le risorse umane allo stesso assegnate di compiti operativi e procedure interne, nel rispetto degli standard del sistema qualità.
- B) Promuovere iniziative di diffusione tra l'utenza delle norme che presiedono il rilascio dei documenti e la promozione dei sistemi telematici di richiesta dei certificati di origine.

Obiettivo operativo: OO2.01 - Razionalizzazione dei processi dell'Ufficio Commercio con l'Estero

Razionalizzazione dei processi e ripartizione tra le risorse umane di compiti operativi e procedure interne, al fine di conseguire e mantenere il rispetto degli standard del sistema qualità nell'erogazione dei servizi all'utenza.

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

BINOTTO FIORELLA
CERAOLO SILVIA ADELE
CORTINOVIS SANTUZZA
FERRARI CATERINA
GENTILE ANGELA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempo medio di attesa degli utenti allo sportello	33,33	---	<= 15
Carnet ATA rilasciati nel rispetto degli standard SQ	33,33	---	= 100%
Certificati di origine rilasciati entro 3 gg lavorativi	33,34	---	= 100%

Obiettivo operativo: OO2.02 - Promozione della conoscenza del sistema telematico per la richiesta dei certificati di origine

Favorire la conoscenza da parte degli utenti del quadro normativo e regolamentare relativo alla richiesta ed all'emissione dei documenti, in modo da minimizzare il tempo di erogazione del servizio allo sportello, nonché le eventuali contestazioni.

Favorire contestualmente la diffusione delle procedure telematiche, che facilitano e velocizzano le procedure di richiesta ed istruttoria dei certificati di origine.

Erogare servizi nel rispetto dei principi di buon andamento dell'attività amministrativa, nonché del sistema qualità

Risultati attesi

Incremento degli utenti iscritti al servizio telematico.

Responsabili: CATERINA FERRARI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

BINOTTO FIORELLA
 CORTINOVIS SANTUZZA
 GENTILE ANGELA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. posizioni utenti riversati nella nuova piattaforma di gestione telematica dei certificati di origine	100	189	>= 20

Obiettivo strategico: OS03 - Tutelare il mercato guidandolo verso comportamenti di leale concorrenza tra imprese

L'attribuzione alle Camere di Commercio di sempre nuovi compiti in tema di regolazione del mercato da ultimo, e non certo per importanza, l'attribuzione della tutela del "Made in Italy", compiuta con l'articolo 43 del decreto legge 22 giugno 2012 n. 83, se da un lato rafforzano e consolidano definitivamente il primato camerale dall'altro richiederanno un ulteriore sforzo organizzativo di riassetto delle risorse, umane e strumentali, a disposizione per garantire l'efficiente espletamento del servizio affidato.

Con tale obiettivo l'Ente si propone di tutelare il mercato guidandolo verso comportamenti di leale concorrenza tra imprese potenziando l'attività di monitoraggio e vigilanza.

Risultati attesi

Promozione della regolazione del mercato, contribuendo a rendere il mercato equilibrato e trasparente, attraverso il servizio di vigilanza e prevenzione.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Analisi del mercato e pianificazione degli interventi	50	---	Anno: 2013 SI Anno: 2014 SI Anno: 2015 SI

N. di report realizzati	50	---	Anno: 2013 = 1 Anno: 2014 = 1
-------------------------	----	-----	----------------------------------

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	50	---	Anno: 2015 = 1

Programma: PR3 - Piano locale di vigilanza e controllo e procedure di adesione al nuovo piano nazionale

Predisposizione programma delle attività ispettive locali in attesa di conoscere tempi e modalità di attuazione della nuova Convenzione da stipularsi con il Ministero dello Sviluppo Economico. Prosecuzione dell'attività in Convenzione con la Camera di Lecco.

Azioni previste

Partecipare a iniziative formative e di approfondimento; approntare criteri di selezione campioni; pianificare e intensificare verifiche prov. di Lecco.

Obiettivo operativo: OO3.01 - Controllo mercato e attuazione convenzione

Attività di vigilanza d'impulso proprio.

Stesura piano locale e copertura.

Controllare la conformità dei prodotti e degli strumenti alla normativa di settore.

Risultati attesi

Migliorare l'affidamento nei rapporti di consumo nei settori di competenza.

Responsabili: ANNA MARIA COLITTI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

DE VIVO RAIMONDO

GROSSI LUCIA

LEONARDO MARIA LUANA

MEDINA ALDO SALVATORE

Unità organizzative coinvolte

SERV. C3 SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
------------	------	-------	--------

Indicatori	Peso	Stato	Target
Grado di copertura del piano di controllo di prodotti e strumenti metrici	50	80	= 85%
Grado di copertura delle verifiche degli strumenti richieste dalla CCIAA di Lecco	50	---	= 90%

Obiettivo operativo: OO3.02 - Potenziamento servizio sanzioni

Ottimizzare i tempi della riscossione mediante ruolo per l'aumentato numero di insoluti mediante addestramento nuove risorse umane e ottimizzare i tempi di notificazione provvedimenti mediante utilizzo pec.

Formazione di 1 ruolo in ogni semestre (primavera e autunno).

Risultati attesi

Iscrivere tutte le posizioni notificate al 31.12.2011 e al 31.12.2012 in ruoli seme strali e aggiornare le relative posizioni tramite il programma accesa.

Responsabili: ANNA MARIA COLITTI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

GROSSI LUCIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. C3 SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Posizioni inserite a ruolo	50	---	= 100%
Notifiche trattate con pec	50	---	>= 100%

Obiettivo strategico: OS04 - Miglioramento della qualità dei servizi anagrafici resi all'utenza

Realizzazione della "Rete delle Pubbliche Amministrazioni" che, attraverso il portale "Verifiche PA" finanziato dal sistema camerale e reso disponibile ai SUAP, renderà possibile lo scambio massivo dei dati posseduti dalle Pubbliche Amministrazioni senza più gravare sulle imprese.

Risultati attesi

Diminuzione della richiesta di documentazione delle Pubbliche Amministrazioni alle imprese e aumento del livello qualitativo e quantitativo delle informazioni contenute nel Registro delle Imprese.

Invio e ricezione telematica delle pratiche relative agli ex Albi e Ruoli.

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Utilizzo del portale "Verifiche PA"	100	1.450	Anno: 2013 >= +5% Anno: 2014 >= +5% Anno: 2015 >= +5%

Programma: PR4 - Riorganizzazione del Servizio Sportelli anagrafici, innovazione tecnologica di Ruoli e Registri, diffusione del portale "Verifiche PA"

Gestione pratiche telematiche (anche tramite sistemi automatici) che pervengono dagli utenti, relative all'aggiornamento delle posizioni delle imprese attive e all'iscrizione nell'apposita sezione REA di coloro che sono iscritte ai Ruoli e che non svolgono attività di agenzia.

Realizzazione della ""Rete delle Pubbliche Amministrazioni"" che, attraverso i portali "Verifiche PA" e "SU-RI", renderanno possibile lo scambio massivo dei dati posseduti dalle Pubbliche Amministrazioni

Dematerializzazione certificazioni del Registro Imprese per le altre Pubbliche Amministrazioni.

Obiettivo operativo: OO4.01 - Formazione del personale e razionalizzazione dei servizi

Prosecuzione Informativa ai Comuni e ad altre P.A. per l'utilizzo del sito Verifiche PA - Utilizzo firma digitale per i certificati del Registro Imprese rilasciati alle P.A. - Razionalizzazione servizio vidimazioni - Formazione di un'unità di personale per le principali attività dell'Ufficio protesti: iscrizioni e cancellazioni dal Registro, rilascio visure.

Risultati attesi

Maggior utilizzo del sito Verifiche PA da parte degli Enti Pubblici - Invio dei certificati del Registro Imprese alle P. A. tramite posta elettronica firmati digitalmente - Formalizzazione di tutta l'attività di vidimazione mediante rilascio ricevuta - Formazione di un'unità di personale affinché conosca la parte principale dell'attività relativa ai protesti compreso l'utilizzo del programma REPR.

Responsabili: MARZIA BONFANTI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

GILARDI CLAUDIA

INNOCENTI ORNELLA

PEDROLI MARCO

PREVITALI SILVANA

SGRO ANNA MARIA

TURIANO VALERIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. C2 SERVIZIO SPORTELLI ANAGRAFICI

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Invio certificati Registro Imprese alle Pa tramite posta elettronica a partire dal 1.3.2013	33,33	---	>= 80%
N. persone formate	33,33	---	= 1
Utilizzo software NUBO per rilascio ricevute vidimazioni	33,34	---	= 01/10/2013

Obiettivo operativo: OO4.02 - Gestione procedimenti per soppressione ruoli agenti

Gestione dei processi di soppressione del Ruolo agenti e rappresentanti di commercio e del Ruolo agenti d'affari in mediazione derivanti dall'applicazione delle direttive comunitarie sulla libera concorrenza assicurando, attraverso il Repertorio Economico delle Attività produttive (REA) contenuto nel Registro delle Imprese, una chiara e tempestiva informazione agli operatori economici ed ai clienti finali come disposto dai Decreti Ministeriali dei Decreti del Ministero dello Sviluppo Economico del 26 ottobre 2011.

Gestire le pratiche telematiche (anche tramite sistemi automatici) che pervengono dagli utenti relative all'aggiornamento delle posizioni delle imprese attive e all'iscrizione nell'apposita sezione REA di coloro che sono iscritte ai Ruoli in argomento e che non svolgono attività di agenzia. Fornire informazioni e specifiche per la creazione dei sistemi automatici di controllo totale e/o parziale delle pratiche e collaborazione per i successivi test di verifica.

Risultati attesi

Prima istruttoria pratiche telematiche relative all'aggiornamento delle imprese attive e all'iscrizione nell'apposita Sezione REA - regime transitorio (consistenza Ruoli al 31/12/2012 circa 6.500 posizioni).

Responsabili: ANDREA VENDRAMIN**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**

BELLONI CRISTINA
 BIANCO STEFANO
 BOLIS GIOVANNA
 BONFANTI MARZIA
 CAPOFERRI PATRIZIA
 CUGNETTO CAROLINA
 DI MARCO MARIA
 GAGLIO NADIA

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
GILARDI CLAUDIA	
MAGRI MARIA	
MILESI MARA	
PARIS ALESSANDRA	
POZZI ORNELLA	
SORRENTINO MARIA	
TRIBBIA CINZIA MARIA ROSA	
TURIANO VALERIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C2 SERVIZIO SPORTELLI ANAGRAFICI

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Pratiche per le quali non è stata effettuata una prima istruttoria	50	---	<= 20%
Formazione del personale coinvolto nel progetto	50	---	= 100%

Obiettivo strategico: OS05 - Costituzione della rete telematica tra le Pubbliche Amministrazioni

Camera di Commercio-ComUnica e Comune-SUAP rappresenteranno i due soggetti-strumenti di riferimento per la semplificazione, l'integrazione e la razionalizzazione dei processi burocratici gravanti sulle imprese. Su queste basi la Camera di Commercio intende rafforzare il progetto di collaborazione con le altre Pubbliche Amministrazioni del territorio, iniziato nel 2011, completando il processo di digitalizzazione dei SUAP aiutando i Comuni a raggiungere l'accreditamento come SUAP autonomi e allargando progressivamente le amministrazioni coinvolte nello Sportello Unico. In parallelo si lavorerà alla costituzione della rete telematica tra le Pubbliche Amministrazioni utilizzando i portali "Verifiche PA" e "SU-RI" che consentiranno di realizzare il "fascicolo informatico delle imprese" introdotto dalla legge 106/2011.

Risultati attesi

Coinvolgimento degli enti locali nella digitalizzazione del SUAP, attraverso azioni di (in)formazione, collaborazione e sperimentazione condivisa.

Diminuzione di tempi e i costi per l'attivazione delle nuove imprese, per la variazione di quelle esistenti e per la cessazione delle stesse. Diminuzione della richiesta di documentazione delle Pubbliche Amministrazioni alle imprese e aumento del livello qualitativo e quantitativo delle informazioni contenute nel Registro delle Imprese.

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Costituzione della rete telematica tra le PA : incremento esiti inviati dai SUAP della provincia	100	3.566	Anno: 2013 >= +5% Anno: 2014 >= +5%

Indicatori	Peso	Stato	Target
Costituzione della rete telematica tra le PA : incremento esiti inviati dai SUAP della provincia	100	3.566	Anno: 2015 >= +5%

Programma: PR5 - Costituzione della rete telematica tra le Pubbliche Amministrazioni

Informazione ai Comuni delle azioni in programma (attivazione pagamenti on line, estensione protocollo d'intesa a tutti i SUAP ecc). Consolidamento delle procedure per la formazione del "fascicolo informatico d'impresa" già in atto con i SUAP e estensione alle altre Pubbliche Amministrazioni del territorio. Coinvolgimento degli intermediari professionali che le imprese utilizzano per la predisposizione e l'invio delle domande.

Obiettivo operativo: OO5.01 - Coinvolgimento di altri enti nella rete delle P.A.

Contattare Enti pubblici della provincia (Questura, Provincia, VVFF, ecc.) al fine di coinvolgerli nel flusso dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP).

Risultati attesi

Diminuire i costi e i tempi per l'attivazione delle nuove imprese, per la variazione di quelle esistenti e per la cessazione delle stesse.

Responsabili: GIOVANNA BOLIS

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
GAGLIO NADIA	
POZZI ORNELLA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. enti pubblici contattati	50	---	= 3
N. incontri realizzati per la promozione del pagamento on line dei diritti	50	---	>= 2

Obiettivo operativo: OO5.02 - Coordinamento dei SUAP per la verifica puntuale delle pratiche

Verificare nel portale SU-RI gli esiti di annullamento e di rifiuto che il Suap ha dato alle pratiche RI in modo da trattarle conseguentemente ai fini della registrazione nel RI.

Responsabili: NADIA GAGLIO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

BIANCO STEFANO
CARENINI MARZIA PAOLA
CARNI VALERIA
CONSOLI NICOLETTA
CORTESI MARIACRISTINA
MILESI MARA
PARIS ALESSANDRA

Unità organizzative coinvolte

SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Percentuale esiti di rifiuto e di annullamento verificati	100	90	>= 95%

Obiettivo strategico: OS06 - Miglioramento continuo della qualità dei servizi telematici

Ormai da quasi un decennio le attività relative all'anagrafe delle società (Registro delle Imprese) sono gestite dalla Camera di Commercio in modalità telematica; dal 1 aprile del 2010 anche le ditte individuali hanno l'obbligo di utilizzare esclusivamente il canale telematico (ComUnica). Per la sottoscrizione dei modelli di iscrizione, modifica o cancellazione, uniformandosi alle indicazioni fornite dal Ministero dello Sviluppo Economico nel corso dell'estate 2010, l'Ufficio Registro delle Imprese ha iniziato a richiedere esclusivamente la firma digitale dell'obbligato al deposito senza più accettare la procura speciale prevista dalla circolare ministeriale n. 3616/C.

Risultati attesi

Diminuzione degli errori di istruttoria e di caricamento delle pratiche.

Maggiore trasparenza e informazione, certezza dei rapporti giuridici, velocità nella comunicazione degli esiti.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Istruttoria pratiche pervenute	100	---	Anno: 2013 = 100% Anno: 2014 = 100%

Indicatori	Peso	Stato	Target
Istruttoria pratiche pervenute	100	---	Anno: 2015 = 100%

Programma: PR6 - Fornire all'utenza servizi di qualità

Incrementare il numero di procedimenti con istruttoria e caricamento automatizzati destinando le risorse umane così liberate al controllo della qualità del dato presente nel Registro delle Imprese (sfruttando il patrimonio informativo proveniente da SUAP/SU.RI).

Completare la diffusione dell'utilizzo della PEC quale strumento di comunicazione con le Pubbliche Amministrazioni e tra utenti e PA.

Perseguire il miglioramento continuo attraverso la formazione tanto del personale interno quanto degli intermediari incaricati dell'invio delle pratiche telematiche.

Obiettivo operativo: OO6.01 - Implementazione utilizzo software di verifica e di evasione automatica delle pratiche (QUALITY CHECK)

Implementare l'utilizzo di software per la verifica e l'evasione automatica delle pratiche.

Parametrizzazione degli indicatori, test dell'efficacia del sistema, controllo a campione delle pratiche sottoposte a QUALITY CHECK, controllo a campione delle pratiche evase dal software, caricamento manuale delle posizioni scartate dal sistema.

Risultati attesi

Diminuzione degli errori di istruttoria e di caricamento delle pratiche, velocità nella gestione del servizio.

Responsabili: GIOVANNA BOLIS

Risorse umane coinvolte

CAPOFERRI PATRIZIA
 CUGNETTO CAROLINA
 DI MARCO MARIA
 ORTOLEVA VITO
 PARIS ALESSANDRA
 SORRENTINO MARIA
 TRIBBIA CINZIA MARIA ROSA

Percentuale di impegno stimato

Unità organizzative coinvolte

SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Nuove tipologie di pratiche sottoposte a Quality Check	33,33	2	= 1
Verifica a campione della conversione automatica effettuata sugli impiantisti (DM 37/08)	33,33	---	= 5%
Caricamento posizioni scartate dal sistema nella conversione automatica effettuata sugli impiantisti (DM 37/08)	33,34	---	= 100%

Obiettivo operativo: OO6.02 - Predisposizione comunicazione telematica provvedimenti alle imprese

Velocizzare e facilitare la comunicazione tra RI e le imprese.

Stesura di lettere tipo da utilizzare per inviare alle imprese, attraverso una pec associata al software di gestione delle pratiche telematiche, le richieste di correzione relative alle pratiche trasmesse al Registro Imprese.

Risultati attesi

Maggiore trasparenza e informazione, certezza dei rapporti giuridici, velocità nella comunicazione degli esiti.

Responsabili: GIOVANNA BOLIS

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
BRUCCHIERI MARIA BINA	
GAGLIO NADIA	
MAZZOLA NADIA	
MILESI MARA	
POZZI ORNELLA	
SCANDURA FLAVIA	
VAVASSORI ELEONORA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. nuovi modelli di notifica	33,33	7	>= 3
Notifiche inviate tramite il sistema di notifiche di Scriba	33,33	543	>= +50%
Analisi di fattibilità della procedura di notifica del verbale di accertamento via pec	33,34	---	SI

Obiettivo operativo: OO6.03 - Miglioramento professionale del personale del Servizio e degli intermediari

Continuare la formazione delle risorse umane interne e degli intermediari in modo da ampliare le competenze e migliorare la qualità dei dati contenuti nel RI.

Ampliare il numero di addetti in grado di svolgere le attività; organizzare momenti formativi per intermediari.

Risultati attesi

Utilizzare le risorse umane in modo più flessibile; far fronte alle novità normative (es. start up) e ai picchi (pec imprese individuali); migliorare la qualità delle pratiche .

Responsabili: ORNELLA POZZI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

BIANCO STEFANO
 BOLIS GIOVANNA
 BRUCCHIERI MARIA BINA
 CAPOFERRI PATRIZIA
 CARENINI MARZIA PAOLA
 CARNI VALERIA
 CASSIS CARMEN
 CATTO' NADIA
 CONSOLI NICOLETTA
 CORTESI MARIACRISTINA
 CUGNETTO CAROLINA
 DI MARCO MARIA
 GAGLIO NADIA
 MAZZOLA NADIA
 MILESI MARA
 ORTOLEVA VITO
 PARIS ALESSANDRA
 SCANDURA FLAVIA
 SORRENTINO MARIA
 TRIBBIA CINZIA MARIA ROSA

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
VAVASSORI ELEONORA	
ZANETTI SILVIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. C1 SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminariali realizzati	50	---	>= 2
N. frequenze a corsi di formazione	50	---	= 20

Obiettivo strategico: OS07 - Potenziare le funzioni di raccolta, elaborazione e diffusione delle informazioni sull'economia locale

Potenziare le funzioni di raccolta, elaborazione e diffusione delle informazioni sull'economia locale e il ruolo di osservatorio economico della Camera in un quadro di riduzione, rispetto agli anni passati, delle risorse disponibili.

Risultati attesi

Rafforzare il ruolo dell'ente camerale come osservatorio privilegiato dell'economia locale garantendo la diffusione di report sulla dinamica congiunturale e sull'evoluzione della struttura dell'economia locale (con particolare riferimento ai dati dei Censimenti e alla Monitoring Review dell'OCSE su Bergamo).

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Aree informative/tematiche oggetto di analisi	100	4	Anno: 2013 = 5 Anno: 2014 = 5 Anno: 2015 = 5

Programma: PR7 - Aggiornamento delle banche dati statistiche, economiche e di informazione giuridica e bibliografica

Aggiornamento delle banche dati statistiche, economiche e di informazione giuridica e bibliografica (anche in base ai dati dei Censimenti economici della provincia); pubblicazione di report sull'evoluzione, congiunturale e strutturale, dell'economia locale, anche ai fini della Monitoring Review dell'OCSE. Scadenze: diffusione del report alla conclusione di ciascuna indagine trimestrale (in linea di massima: gennaio/febbraio; aprile/maggio; luglio/agosto; ottobre/novembre); conclusione delle attività di rilevazione del Censimento entro il primo trimestre del 2013; coordinamento delle attività relative alla Monitoring Review dell'OCSE nel corso dell'intero anno 2013 e nella prima parte del 2014. Elaborazione e diffusione report su dati dei Censimenti a partire dal 2013/2014.

Azioni previste

Partecipazione ai gruppi di lavoro della Congiuntura e dell'Annuario Statistico di Unioncamere Lombardia; partecipazione ai tavoli sul mercato del lavoro locale (Modello Bergamo e utilizzo dell'indagine Excelsior per il ricollocamento dei lavoratori delle aziende in crisi); collaborazione alle attività di indagine su Prezzi e inflazione del Comune di Bergamo. Coordinamento del Local Team del progetto OCSE e preparazione dei dati richiesti per il Background Report dell'OCSE.

Obiettivo operativo: OO7.01 - Reportistica di analisi economica

Pubblicazione delle relazioni trimestrali sulla congiuntura economica, le imprese e il mercato del lavoro (Excelsior) e aggiornamento del sistema informativo statistico sulla provincia di Bergamo. Preparazione dei dati di supporto al background report richiesto da OCSE.

Produzione dei 4 report congiunturali (febbraio, maggio, luglio, novembre) e della relazione sull'indagine sulla domanda di lavoro (Excelsior).

Risultati attesi

Migliore supporto informativo alle azioni locali per il superamento della crisi e l'innovazione del sistema economico delle imprese.

Responsabili: PAOLO LONGONI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

CUTER LILIANA
DI ZAZZO ANNAMARIA
SONZOGNI ANNA MARIA
SPINELLI RITA ROSARIA
TESTA GIUSEPPINA
ZENONI MARCO

Unità organizzative coinvolte

SERV. D3 SERVIZIO STUDI E INFORMAZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di report prodotti e diffusi	100	5	>= 5

Obiettivo operativo: OO7.02 - Conclusione delle operazioni del Censimento; elaborazione e gestione dei dati provvisori relativi alla provincia di Bergamo

Conclusione della rilevazione, invio materiale e rendicontazione a Istat (febbraio/giugno). Acquisizione dati sui Censimenti sociali ed economici in provincia di Bergamo e loro organizzazione in database statistici (seconda metà 2013/inizio 2014). Produzione reportistica censuaria destinata a pubblica diffusione (seconda metà 2013/2014).

Raggiungimento di un obiettivo superiore al 90% delle unità da censire e piena validazione statistica dei risultati dei Censimenti economici in provincia di Bergamo.

Risultati attesi

Ampliamento della base statistica gestita dalla Camera, con particolare riferimento alle informazioni per la prima volta disponibili sul settore non profit.

Responsabili: PAOLO LONGONI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

CUTER LILIANA

DI ZAZZO ANNAMARIA

SONZOGNI ANNA MARIA

SPINELLI RITA ROSARIA

TESTA GIUSEPPINA

ZENONI MARCO

Unità organizzative coinvolte

SERV. D3 SERVIZIO STUDI E INFORMAZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. posizioni validate IX Censimento Industria e Servizi	100	80	>= 90%

Obiettivo strategico: OS08 - Incrementare la capacità delle imprese di operare in modo strutturato ed efficace sui mercati internazionali

Incrementare la capacità delle imprese bergamasche di operare in modo strutturato ed efficace sui mercati internazionali, promuovendo e rafforzando il ruolo dell'Ente di guida e coordinamento delle diverse iniziative a sostegno dei processi di internazionalizzazione.

Risultati attesi

Diffusione della cultura dell'internazionalizzazione

Conoscenza dei mercati internazionali

Posizionamento stabile delle imprese sui mercati internazionali

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
------------	------	-------	--------

Indicatori	Peso	Stato	Target
Destinazione dello stanziamento	50	---	Anno: 2013 >= 70% Anno: 2014 >= 70% Anno: 2015 >= 70%
Grado di soddisfazione delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto	50	---	Anno: 2013 >= 80% Anno: 2014 >= 80% Anno: 2015 >= 80%

Programma: PR8 - Attuare azioni dirette e indirette a sostegno dei processi di internazionalizzazione delle imprese

Progetti di accompagnamento verso l'internazionalizzazione

Giornate paese

Fiere e missioni commerciali

Convegni formativi

Ricerche di Partners Esteri e scouting commerciale

Workshop di settore o intersettoriali

Strumenti BTB (business to business)

Marketing territoriale

Attrazione degli investimenti

Obiettivo operativo: OO8.01 - Azioni dirette per il sostegno delle attività internazionali delle imprese

Missioni economiche all'estero, organizzazione della partecipazione di imprese a fiere settoriali all'estero, organizzazione di incontri B2B, servizi di ricerca partner e ricerche di mercato, incoming di delegazioni di buyer esteri, banche dati, bollettino opportunità commerciali.

Favorire la nascita o il rafforzamento di relazioni economiche internazionali nelle diverse forme (sviluppo commerciale, accordi di cooperazione produttiva o tecnologica con partner esteri, alleanze, joint venture, investimenti diretti, ecc.) attraverso la realizzazione - nel rispetto degli standard qualitativi adottati dall'Ente - di attività che coinvolgano direttamente le imprese della provincia, con particolare attenzione a quelle di piccole e medie dimensioni.

Risultati attesi

Realizzazione di azioni che forniscano alle imprese concrete opportunità di business internazionale.

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI, SILVIA ADELE CERAOLO

Risorse umane coinvolte

LIBERTINI LORETTA

Percentuale di impegno stimato

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

LOCATELLI ANNA MARIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Destinazione dello stanziamento	33,33	---	>= 75%
Grado di soddisfazione delle imprese nelle attività a coinvolgimento diretto	33,33	---	>= 80%
N. bollettini opportunità commerciali pubblicati	33,34	10	= 6

Obiettivo operativo: OO8.02 - Attività di formazione, assistenza, consulenza

Sportello LombardiaPoint, servizio "L'esperto risponde", Giornate Paese, focus settoriali, corsi o seminari in materia di internazionalizzazione, documentazione Paese.

Attuare iniziative formative che contribuiscano ad accrescere la conoscenza delle imprese nelle materie dell'internazionalizzazione.

Fornire, anche in modalità telematica, informazioni di primo livello e specialistiche, assistenza o consulenza nelle diverse tematiche di internazionalizzazione (dogana, pagamenti e trasporti, contrattualistica, fiscalità, ecc..).

Promuovere la conoscenza dei mercati esteri.

Risultati attesi

Favorire la diffusione della cultura dell'internazionalizzazione.

Responsabili: SILVIA ADELE CERAOLO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

CASTAGNINI RAFFAELLA

LIBERTINI LORETTA

LOCATELLI ANNA MARIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminari realizzati	50	8	>= 5
N. editoriali trasmessi	50	---	= 40

Obiettivo operativo: OO8.03 - Contributi alle imprese per attività di internazionalizzazione

Gestione, nell'ambito dell'Accordo di Programma tra sistema camerale e Regione Lombardia, di bandi di concorso per l'erogazione di contributi alle imprese per l'acquisto di servizi di internazionalizzazione (consulenze, missioni commerciali, fiere internazionali, ecc).

Erogare contributi alle imprese.

Risultati attesi

Sostegno finanziario alle attività internazionali delle imprese.

Responsabili: SILVIA ADELE CERAOLO

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
LIBERTINI LORETTA	
LOCATELLI ANNA MARIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Destinazione dello stanziamento	100	100	>= 100%

Obiettivo operativo: OO8.04 - Gestione delle relazioni istituzionali con autorità e organismi esteri e italiani all'estero

Associazione a Camere di Commercio Italiane all'Estero ed Estere in Italia, delegazioni istituzionali in e out, rapporti con Ambasciate italiane ed estere, autorità e organismi vari.

Costruire e mantenere una rete di relazioni che facilitino l'accesso e l'operatività delle imprese bergamasche sui mercati internazionali.

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
-------------------------	--------------------------------

CERAOLO SILVIA ADELE
LIBERTINI LORETTA
LOCATELLI ANNA MARIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. provvedimenti di revisione adottati	100	1	= 1

Obiettivo operativo: OO8.05 - Progetto "Invest in Lombardy"

"Invest in Lombardy" è un progetto del sistema camerale lombardo che mira alla creazione di una struttura organica per l'attrazione degli investimenti diretti esteri in Lombardia. In sintesi, sono previste le seguenti attività:

- analisi territoriale e creazione dell'offerta
- individuazione delle facilities
- individuazione servizi logistici e di assistenza
- marketing territoriale all'estero

L'ufficio opererà come nodo locale di una rete regionale coordinata da Promos, az. speciale della CCIAA di Milano. Il progetto è in fase di start up e l'avvio delle attività operative della rete rappresenta il risultato immediato che ci si attende. Ci si propone inoltre di realizzare un incontro all'estero con potenziali investitori, che servirà a testare la validità o meno dell'offerta elaborata e le modalità di promozione individuate.

Risultati attesi

Incontro all'estero di potenziali investitori.

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
-------------------------	--------------------------------

CERAOLO SILVIA ADELE
LIBERTINI LORETTA
LOCATELLI ANNA MARIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Incontri all'estero di potenziali investitori	100	---	= 1

Obiettivo strategico: OS09 - Migliorare la competitività delle imprese grazie alla leva dell'innovazione

Migliorare la competitività delle imprese del territorio grazie alla leva dell'innovazione, anche con riferimento all'abbattimento dei costi energetici e all'assunzione di manodopera giovanile
Svolgere funzioni di coordinamento e di indirizzo dei progetti territoriali realizzati dalle diverse organizzazioni ed enti sui temi dell'innovazione.
Stabilire rapporti con l'Università, Centri di ricerca, Enti formativi di eccellenza.
Promuovere le collaborazioni e gli interscambi con le imprese.

Risultati attesi

Miglioramento dei processi di innovazione del sistema imprenditoriale in tutte le sue declinazioni e nell'ambito di tutte le fasi del "fare impresa"

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Destinazione dello stanziamento	100	70	Anno: 2013 >= 70% Anno: 2014 >= 70% Anno: 2015 >= 70%

Programma: PR9 - Attivazione e gestione degli strumenti previsti dal bilancio preventivo 2013

Concorsi nell'ambito dell'Accordo di programma fra Regione e Unioncamere Lombardia, con riferimento anche all'abbattimento dei costi energetici e all'assunzione di manodopera giovanile. Altre interventi di sostegno a iniziative varie proposte da diversi soggetti.

Azioni previste

L'ufficio attiverà tutti gli strumenti previsti dal bilancio preventivo. Si farà carico della diffusione capillare delle opportunità rivolte alle imprese tramite l'utilizzo dei canali di comunicazione in uso. Curerà la gestione delle iniziative rispettando i tempi previsti dagli standard del SQ e dai regolamenti delle iniziative.

Obiettivo operativo: OO9.01 - Gestione concorsi Accordo di programma

Attivazione, diffusione e gestione dei concorsi Adp previsti in bilancio.

Risultati attesi

Partecipazione delle imprese alle iniziative, gestione efficiente della procedura.

Responsabili: SILVIA GHEZZI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

GHEZZI SILVIA

JACOMUCCI GRAZIELLA

MARIANI LORENA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Rispetto delle scadenze previste dai regolamenti dei concorsi	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO9.02 - Gestione dei contributi

Gestione dei contributi concessi a soggetti specificati secondo PO AGE 02, in particolare nel rispetto degli standard.

Risultati attesi

Liquidazione del contributo nei tempi standard previsti.

Responsabili: SILVIA GHEZZI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

GHEZZI SILVIA

JACOMUCCI GRAZIELLA

MARIANI LORENA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempi di ammissione al contributo	50	---	< 60
Tempi di liquidazione del contributo	50	---	< 30

Obiettivo operativo: OO9.03 - Gestione della premiazione dei brevetti

Gestione della premiazione dei brevetti secondo PO AGE 01, in particolare nel rispetto degli standard.

Risultati attesi

Capillare pubblicizzazione dell'iniziativa. esame delle domande e liquidazione del contributo nei tempi standard previsti. Pubblicità per i vincitori.

Responsabili: SILVIA GHEZZI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
GHEZZI SILVIA	
JACOMUCCI GRAZIELLA	
MARIANI LORENA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Rispetto dei tempi previsti dal bando di concorso	100	---	SI

Obiettivo strategico: OS10 - Sviluppare e accrescere i processi di innovazione attraverso la Proprietà industriale

Lo scenario di crisi globale che ha riguardato indistintamente tutti i settori economici e tanto il mercato interno quanto quelli esogeni, ha spinto sempre più le imprese a cercare, da un lato, nuovi fattori di differenziazione dei prodotti, diversi dal prezzo, dall'altro strumenti di valorizzazione e tutela dei vantaggi competitivi posseduti. In questo scenario la Camera di Commercio intende proseguire nell'attività di rafforzamento della qualità dei servizi di supporto e valorizzazione della proprietà industriale (p.i.). Diventa prioritario perciò incoraggiare la diffusione dell'innovazione tecnologica, favorendo l'accesso al credito delle micro, piccole e medie imprese, e investire nello sviluppo del capitale intellettuale, valorizzando le risorse umane. L'Ufficio Brevetti e Marchi e il PIP sono quindi chiamati ad ampliare i canali di contatto con le imprese per favorire la diffusione della cultura della tutela della proprietà industriale.

Risultati attesi

Incrementare il numero delle imprese, o loro consulenti, con cui si è entrati in contatto sia attraverso il potenziamento dei servizi resi direttamente degli uffici camerali sia attraverso la realizzazione di una rete provinciale per l'innovazione con il coinvolgimento dell'azienda speciale Bergamo Sviluppo, dell'Università, del Point di Dalmine e dei mandatari. Considerato che per entrambe le iniziative è stato accordato un finanziamento dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) sarà prioritario raggiungere tutti gli obiettivi contenuti nel finanziamento.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. eventi formativi o seminariati realizzati	50	---	Anno: 2013 >= 2
			Anno: 2014 >= 2
			Anno: 2015 >= 2
<hr/>			
N. incontri di approfondimento	50	---	Anno: 2013 >= 2
			Anno: 2014 >= 2
			Anno: 2015 >= 2

Programma: PR10 - Supporto alle innovazioni delle imprese sui temi della proprietà industriale

Ampliamento dei canali di contatto con le imprese per favorire la diffusione della cultura della tutela della proprietà industriale. Completare entro settembre 2013 il potenziamento del Patent Information Point e ottenere così dal UIBM il rinnovo dell'accreditamento. Completare entro giugno 2014 la realizzazione della rete provinciale per l'innovazione.

Azioni previste

Realizzazione di seminario e di un focus tematico; gestione di un tirocinio formativo semestrale con laureato/a; formazione del personale PIP; monitoraggio della qualità del servizio erogato dal PIP e gestione pec.

Obiettivo operativo: OO10.01 - Promozione cultura P.I. e servizi specialistici

Organizzazione di un seminario, di un focus tematico e di un percorso di accompagnamento.

Formazione/informazione e erogazione di servizi specialistici alle imprese.

Fornire un supporto alle imprese titolari impegnate contro gli abusi nel web e supporto alla brevettabilità design.

Risultati attesi

Formare personale PIP e imprese per agire autonomamente contro gli abusi.

Responsabili: DANIELA SCALI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

CALEGARI PAOLO LIDIO
PREVITALI GIULIANA
SCALI DANIELA
VETRO CARMELA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. imprese beneficiarie di servizi specialistici	50	---	>= 6
N. adesioni a seminario e focus tematico	50	---	>= 50

Obiettivo operativo: OO10.02 - Potenziamento servizio pip e monitoraggio qualità servizi erogati

Attivazione tirocinio formativo con laureato/a- e adozione questionari valutazione/avvio adozione e gestione Pec per evasione quesiti e richieste.
Migliorare la qualità dei servizi front-office.

Responsabili: DANIELA SCALI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

CALEGARI PAOLO LIDIO
PREVITALI GIULIANA
VETRO CARMELA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Livello di soddisfazione degli utenti	50	---	>= 60%
Utilizzo della pec per le risposte agli utenti	50	---	>= 60%

Obiettivo strategico: OS11 - Rafforzare il sistema economico locale

Rafforzare il sistema economico locale attraverso azioni di sostegno ai processi di consolidamento, sviluppo e accrescimento competitivo delle imprese.

Risultati attesi

Rafforzamento del tessuto imprenditoriale locale e miglioramento qualitativo dell'organizzazione delle aziende, possibile attraverso l'apporto di migliorie nelle diverse aree aziendali di imprese appartenenti ai diversi comparti economici.

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	33,33	10	Anno: 2013 = 10 Anno: 2014 = 10 Anno: 2015 = 10
N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	33,33	214	Anno: 2013 = 220 Anno: 2014 = 220 Anno: 2015 = 220
Livello di soddisfazione di imprese e di aspiranti imprenditori assistiti	33,34	75	Anno: 2013 >= 65% Anno: 2014 >= 65% Anno: 2015 >= 65%

Programma: PR11 - Iniziative per il rafforzamento del tessuto imprenditoriale locale

Realizzazione annuale di progetti di assistenza e consulenza sui temi dell'innovazione tecnologica, organizzativa e di posizionamento anche attraverso il coinvolgimento del sistema associativo in rappresentanza dei diversi comparti. Bergamo Sviluppo opererà inoltre in stretto contatto con l'Area Promozione Interna della Camera di Commercio relativamente al coordinamento e al monitoraggio delle attività realizzate, come previsto dai bandi camerali.

Azioni previste
Bandi camerali per l'erogazione di consulenza alle imprese
Innovation: the profitable implementation of ideas
Sviluppo Competitivo Veloce
Incubatore d'impresa

Obiettivo operativo: OO11.01 - Coordinamento e monitoraggio dei percorsi consulenziali rivolti alle imprese

Coordinamento e monitoraggio dei percorsi consulenziali rivolti alle imprese locali, appartenenti ai diversi comparti economici, realizzati per il tramite delle organizzazioni di categoria.

Realizzazione di percorsi di consulenza/assistenza rivolti alle PMI locali con l'obiettivo di offrire consulenze altamente qualificate, orientate a supportare l'imprenditore in diverse attività d'impresa (organizzative, economiche, promozionali, gestionali, ecc).

L'azione si realizzerà attraverso attività di monitoraggio e di coordinamento delle attività di cui le organizzazioni di categoria saranno incaricate di realizzare. L'obiettivo si concretizzerà attraverso contatti e incontri con i referenti operativi delle Organizzazioni coinvolte e sarà finalizzato sia ad una verifica dello stato di avanzamento delle attività sia ad una verifica dei requisiti formali indicati nei bandi camerali di riferimento.

Risultati attesi

Aumento della professionalità, delle conoscenze e delle competenze dei lavoratori (titolari, dipendenti e collaboratori) occupati nelle imprese con sede nella provincia di Bergamo.

Responsabili: LAURA ADOBATI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	100	10	= 10

Obiettivo operativo: OO11.02 - Supporto alla nascita di nuove imprese

La crescita dell'imprenditorialità rappresenta uno degli elementi più significativi per lo sviluppo economico-occupazionale del territorio: le nuove imprese sono infatti portatrici di innovazione e vitalità per ogni sistema economico. Per favorire la nascita di nuove idee imprenditoriali e il loro successivo sviluppo nel tempo saranno messi a disposizione servizi e iniziative che mirano a sostenere la creazione e lo sviluppo delle attività d'impresa.

L'azione si perseguirà attraverso i seguenti obiettivi operativi:

- individuazione dei destinatari
- definizione dell'attività consulenziale / assistenziale
- erogazione dei percorsi

Risultati attesi

Aumento delle possibilità di sviluppo delle imprese in fase di start-up e aumento del tasso di sopravvivenza delle

nuove imprese, con conseguenti riflessi positivi sullo sviluppo dell'economia locale.

Responsabili: LAURA ADOBATI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di imprese/aspiranti imprenditori assistiti	50	104	= 120
Livello di soddisfazione di imprese e di aspiranti imprenditori assistiti	50	77	>= 65%

Obiettivo operativo: OO11.03 - Attività di supporto per lo sviluppo e il consolidamento delle micro, piccole e medie imprese

Supportare, in modo concreto e specialistico, le PMI del territorio mediante l'erogazione di consulenze nei diversi ambiti afferenti alla vita dell'impresa con particolare attenzione alle aree dell'innovazione e dell'internazionalizzazione.

L'azione si perseguirà attraverso i seguenti obiettivi operativi:

- individuazione dei destinatari
- definizione dell'attività consulenziale / assistenziale
- erogazione dei percorsi

Risultati attesi

Acquisizione, da parte delle aziende locali, di modalità operative concrete e progettate su misura, utili a crescere e ad affrontare in modo più consapevole le realtà con cui devono ogni giorno confrontarsi.

Responsabili: LAURA ADOBATI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di imprese assistite	50	110	>= 110

Indicatori	Peso	Stato	Target
Livello di soddisfazione delle imprese assistite	50	75	>= 65%

Obiettivo strategico: OS12 - Favorire l'accesso al credito

Favorire l'accesso al credito da parte delle imprese del territorio. Favorire il rapporto tra il sistema bancario e i consorzi fidi operativi sul territorio, in particolare promuovendo interventi a sostegno dei fondi rischi che agiscono tramite l'effetto moltiplicatore.

Risultati attesi

Miglioramento e facilitazione del rapporto fra il sistema del credito e le imprese.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Destinazione dello stanziamento	100	70	<i>Anno: 2013 >= 70%</i> <i>Anno: 2014 >= 70%</i> <i>Anno: 2015 >= 70%</i>

Programma: PR12 - Contributi e azioni positive per favorire l'accesso al credito

Contributi in conto abbattimento interessi e contributi al fondo rischi dei consorzi fidi.

Azioni positive per favorire l'accesso al credito delle aziende del territorio (anche tramite i consorzi fidi) ai fondi pubblici di controgaranzia regionali, ministeriali, europei.

Obiettivo operativo: OO12.01 - Contributi a sostegno del credito

Attivazione dei bandi di concorso o attuazione delle iniziative decise dagli organi politici utilizzando le risorse stanziare in bilancio preventivo.

Realizzazione del programma di azioni previste in bilancio.

Risultati attesi

Favorire l'accesso delle imprese al credito.

Responsabili: SILVIA GHEZZI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
GHEZZI SILVIA	
JACOMUCCI GRAZIELLA	
MARIANI LORENA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempi di ammissione al contributo	50	---	< 60
Tempi di liquidazione del contributo	50	---	< 30

Obiettivo strategico: OS13 - Promuovere e valorizzare la qualità e specificità dell'offerta turistica

Promuovere e valorizzare la qualità e specificità dell'offerta turistica, il turismo congressuale. Sostenere la crescita dei distretti commerciali. Rendere il territorio attrattivo per le imprese.

Risultati attesi

Forte identità e visibilità del territorio bergamasco.

Attrattività del territorio per il turista e le imprese.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Destinazione dello stanziamento	100	70	Anno: 2013 >= 70% Anno: 2014 >= 70% Anno: 2015 >= 70%

Programma: PR13 - Progetti di promozione turistica ed enogastronomica

Progetti di promozione turistica ed enogastronomica, anche finanziati da AdP. Fiere turistiche in Italia e all'estero.

Marchi di qualità. Realizzazione o promozione di eventi culturali qualificati.

Obiettivo operativo: OO13.01 - Promozione dei marchi di qualità

Promozione del territorio tramite i marchi di qualità camerale.

Certificazione dei ristoranti, B&B, produttori di cibi tipici, cavatori di pietre locali.

Risultati attesi

Valorizzazione delle produzioni locali, diffusione della conoscenza delle risorse del territorio, accoglienza turistica di qualità.

Responsabili: DANIELA SCALI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

CALEGARI PAOLO LIDIO
PREVITALI GIULIANA
SCALI DANIELA
VETRO CARMELA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Eventi promozionali realizzati	50	---	>= 2
Rispetto dei tempi previsti dal regolamento dei marchi camerali	50	---	SI

Obiettivo operativo: OO13.02 - Contributi a enti e organizzazioni varie

Liquidazione dei contributi nei tempi previsti dalla PO AGE 02.

Responsabili: SILVIA GHEZZI, ANDREA LOCATI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

GHEZZI SILVIA
JACOMUCCI GRAZIELLA
MARIANI LORENA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempi di liquidazione del contributo	100	---	<= 40

Obiettivo operativo: OO13.03 - Fiere turistiche all'estero

Partecipazione diretta a eventi fieristici del settore turistico all'estero al fine di promuovere il patrimonio culturale, paesaggistico, monumentale, enogastronomico ed artistico del territorio bergamasco e sostenere gli operatori di settore.

Risultati attesi

Incrementare i flussi turistici rivolti alla provincia orobica.

Responsabili: SILVIA ADELE CERAOLO**Risorse umane coinvolte****Percentuale di impegno stimato**CASTAGNINI RAFFAELLA
FERRARI CATERINA
LIBERTINI LORETTA**Unità organizzative coinvolte**

SERV. B2 SERVIZIO PROMOZIONE INTERNA

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Eventi fieristici realizzati	100	4	>= 4

Obiettivo operativo: OO13.04 - Progetti di promozione turistica ed enogastronomica da/per l'estero

Elaborazione e gestione di progetti di promozione turistica e territoriale, anche con il coinvolgimento sinergico degli Enti Locali territoriali. Partecipazione ad azioni attuate da altri soggetti (CdC lombarde, Unioncamere, ecc.).

Promuovere il patrimonio culturale, paesaggistico, monumentale, enogastronomico ed artistico orobico e lombardo.

Risultati attesi

Incrementare i flussi turistici rivolti alla provincia orobica.

Responsabili: RAFFAELLA CASTAGNINI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

CERAOLO SILVIA ADELE

LOCATELLI ANNA MARIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. B1 SERVIZIO PROMOZIONE ALL'ESTERO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. progetti realizzati	50	---	= 1
N. progetti cofinanziati	50	---	= 1

Obiettivo strategico: OS14 - Percorsi formativi gestiti dalle Associazioni di categoria e sviluppo della professionalità degli imprenditori

Monitorare l'erogazione dei percorsi formativi gestiti dalle locali Associazioni di Categoria e incrementare la professionalità degli imprenditori e più in generale delle risorse umane operanti nelle imprese della provincia.

Risultati attesi

Incremento delle professionalità attraverso interventi formativi mirati.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	20	10	Anno: 2013 >= 10 Anno: 2014 >= 10 Anno: 2015 >= 10

Indicatori	Peso	Stato	Target
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi (formazione abilitante e professionalizzante)	20	77	Anno: 2013 >= 65% Anno: 2014 >= 65% Anno: 2015 >= 65%
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi (formazione sull'innovazione e sull'internazionalizzazione)	20	---	Anno: 2013 >= 65% Anno: 2014 >= 65% Anno: 2015 >= 65%
N. di utenti formati (formazione abilitante e professionalizzante)	20	176	Anno: 2013 = 190 Anno: 2014 = 190 Anno: 2015 = 190
N. di utenti formati (formazione specialistica sui temi dell'innovazione e dell'internazionalizzazione)	20	---	Anno: 2013 = 25 Anno: 2014 = 25 Anno: 2015 = 25

Programma: PR14 - Interventi formativi mirati e coinvolgimento del sistema associativo in rappresentanza dei diversi settori

Realizzazione annuale di progetti di formazione mirati, anche attraverso il coinvolgimento del sistema associativo in rappresentanza dei diversi settori, che consentano l'aggiornamento professionale e la qualificazione e riqualificazione di personale occupato in imprese della provincia.

Bergamo Sviluppo opererà inoltre in stretto contatto con l'Area 2 della CCIAA per quanto riguarda l'organizzazione di corsi relativi alla Comunicazione Unica e al SUAP e con la Promozione Interna per il coordinamento e il monitoraggio dei percorsi formativi organizzati ed erogati per il tramite delle locali Organizzazioni di Categoria, come previsto dai bandi camerali.

Organizzazione e realizzazione di percorsi di alta formazione nell'ambito dell'internazionalizzazione e l'innovazione di impresa rivolti a titolari e dipendenti di impresa.

Obiettivo operativo: OO14.01 - Coordinamento e monitoraggio dei percorsi formativi rivolti agli imprenditori e al personale

Coordinamento e monitoraggio dei percorsi formativi rivolti agli imprenditori e al personale occupato in imprese della provincia di Bergamo appartenenti ai diversi comparti economici erogati per il tramite delle Organizzazioni di categoria.

La formazione erogata prevede interventi volti al potenziamento, alla qualificazione e alla riqualificazione di titolari e lavoratori impiegati presso aziende private del territorio della Provincia appartenenti ai diversi comparti economici. Gli interventi formativi saranno erogati direttamente dalle locali Organizzazioni di categoria e saranno coordinati e monitorati dall'Azienda Speciale.

L'azione prevede la realizzazione di attività di monitoraggio e di coordinamento delle attività per le quali le Organizzazioni di categoria saranno accreditate. L'obiettivo di perseguiterà attraverso contatti e incontri con i referenti operativi dell'area formazione delle Organizzazioni coinvolte e sarà finalizzato sia ad una verifica dello stato di avanzamento sia ad una verifica dei requisiti formali indicati nei bandi camerali di riferimento.

Risultati attesi

Costante attività di coordinamento e di monitoraggio finalizzata ad una corretta e puntuale gestione dello stanziamento camerale da parte delle Organizzazioni di categoria

Responsabili: LAURA ADOBATI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	100	10	= 10

Obiettivo operativo: OO14.02 - Formazione abilitante e professionalizzante

La formazione erogata prevede interventi finalizzati alla qualificazione/riqualificazione professionale e interventi finalizzati all'acquisizione di abilitazioni nei settori alimentari, commerciale e immobiliare, in ottemperanza alle normative regionali e nazionali.

L'azione si perseguiterà attraverso i seguenti obiettivi operativi:

- individuazione dei destinatari
- definizione dell'attività formativa
- erogazione dei percorsi formativi"

Risultati attesi

Aumento delle professionalità, delle conoscenze e delle competenze delle risorse umane occupate.

Responsabili: LAURA ADOBATI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
------------	------	-------	--------

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di utenti formati (formazione abilitante e professionalizzante)	50	176	= 190
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi (formazione abilitante e professionalizzante)	50	77	>= 65%

Obiettivo operativo: OO14.03 - Alta formazione

La formazione erogata, rivolta a titolari e dipendenti di impresa, prevede la realizzazione di percorsi di alta formazione nell'ambito dell'internazionalizzazione e dell'innovazione di impresa.

L'azione si perseguirà attraverso i seguenti obiettivi operativi:

- individuazione dei destinatari
- definizione dell'attività formativa
- erogazione dei percorsi formativi

Risultati attesi

Fornire alle imprese strumenti efficaci per operare in ambito internazionale, rafforzando lo spirito imprenditoriale e la capacità di innovare

Responsabili: LAURA ADOBATI

Unità organizzative coinvolte

AREA E AZIENDA SPECIALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di utenti formati (formazione specialistica sui temi dell'innovazione e dell'internazionalizzazione)	50	---	= 25
Livello di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi (formazione sull'innovazione e sull'internazionalizzazione)	50	---	>= 65%

Obiettivo strategico: OS15 - Gestire il processo di acquisizione/dismissione di partecipazioni

Pianificare il processo di acquisizione/dismissione di partecipazioni, compatibile con il mantenimento di un appropriato equilibrio tecnico (finanziario e patrimoniale).

Risultati attesi

Ottimizzazione del portafoglio partecipazioni in funzione, principalmente, del sostegno e dello sviluppo del territorio..

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
N. provvedimenti adottati	100	1	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 >= 1

Programma: PR15 - Gestione del processo di investimento in partecipazioni

Mantenere il sistema di reporting agli organi direzionali della Camera per una efficiente ed efficace gestione del portafoglio delle partecipazioni camerali.

Gestire il processo di investimento in partecipazioni, valutare i processi di disinvestimento in partecipazioni non strategiche, mantenere il sistema di reporting agli organi direzionali della Camera per una efficiente ed efficace gestione del portafoglio delle partecipazioni camerali.

Obiettivo operativo: OO15.01 - Monitoraggio e reportistica sulle partecipazioni

Aggiornamento degli organi direzionali dell'Ente sulle partecipazioni in società di capitale, attraverso l'utilizzo di dati contabili ed extra-contabili, in occasione della predisposizione del bilancio preventivo e consuntivo.

Risultati attesi

Aggiornare la direzione sull'andamento della gestione e della situazione economico-patrimoniale delle società partecipate.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

RIGO INES FRANCESCA

Unità organizzative coinvolte

STAFF D STAFF AREA D

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. di report realizzati	100	2	>= 2

Obiettivo operativo: OO15.02 - Gestione procedura di dismissione partecipazione

Gestione, in convenzione con la Provincia di Bergamo, del bando di gara per la dismissione della partecipazione in A4 Holding.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

RIGO INES FRANCESCA

Unità organizzative coinvolte

STAFF D STAFF AREA D

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. provvedimenti adottati	100	---	> 1

Obiettivo operativo: OO15.03 - Rispetto tempistiche per comunicazioni relative alle partecipazioni

Adempiere agli obblighi di comunicazione periodica di dati e informazioni relativi alle partecipazioni, in particolare all'aggiornamento della sezione partecipazioni del sito (D.L. 06/07/2011, n. 98), alla pubblicazione sul sito dei compensi degli amministratori designati dall'Ente (L. 27 dicembre 2006, n. 296, alla comunicazione al MISE (L. 5 luglio 1982, n. 441), alla comunicazione al Dipartimento Funzione Pubblica (L. 27 dicembre 2006, n. 296), alla comunicazione al Dipartimento del Tesoro (DM Ministero Economia e Finanze 30/07/2010).

Risultati attesi

Effettuazione delle comunicazioni nei tempi previsti.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

RIGO INES FRANCESCA

Unità organizzative coinvolte

AREA D DOCUMENTAZIONE ECONOMICA, BILANCIO, PATRIMONIO E PERSONALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Comunicazione partecipazioni al Ministero dello Sviluppo Economico	20	---	<= 28/02/2013
Comunicazione partecipazioni al Dipartimento della Funzione Pubblica	20	---	<= 30/04/2013
Comunicazione partecipazioni al Dipartimento del Tesoro	20	---	<= 31/07/2013
Sito internet aggiornato	20	---	SI
N. pubblicazioni sui dati dei compensi degli amministratori nominati dall'Ente in società partecipate	20	2	= 2

Obiettivo strategico: OS16 - Monitorare l'equilibrio finanziario e patrimoniale

Risultati attesi

Predisposizione del piano finanziario annuale.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. report sul piano finanziario annuale	50	1	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 >= 1
Report sugli indicatori di equilibrio finanziario	50	1	Anno: 2013 >= 1 Anno: 2014 >= 1 Anno: 2015 >= 1

Indicatori	Peso	Stato	Target
Report sugli indicatori di equilibrio finanziario	50	1	

Programma: PR16 - Gestione budget direzionale, gestione contabile, patrimoniale e finanziaria, ciclo di gestione della performance

Garantire i macro processi relativi al budget direzionale, alla gestione patrimoniale e finanziaria dell'Ente e alle relative operazioni contabili e all'implementazione del ciclo di gestione della performance.

Obiettivo operativo: OO16.01 - Monitoraggio dei flussi finanziari

Monitorare l'andamento dei flussi finanziari per un'attenta gestione della situazione finanziaria.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

BELOTTI PAOLA
 BREMBILLA ELENA
 CARRERA CLAUDIA
 FASULO LUCA
 FRACASSETTI FILOMENA
 MARINARO GIUSEPPE
 RIGO INES FRANCESCA
 RUNGALDIER MARIA TERESA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempo medio di pagamento delle fatture passive	50	30	<= 30
Report flussi finanziari	50	12	= 12

Obiettivo operativo: OO16.02 - Completamento informatizzazione procedura ordinativo di pagamento e di incasso

Modernizzazione e semplificazione delle procedure, aumento del relativo grado di sicurezza, maggiore efficienza e rapidità dei pagamenti.

Risultati attesi

Trasmissione flusso di dati in formato esclusivamente elettronico a partire dal 1.2.2013.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

BELOTTI PAOLA
CARRERA CLAUDIA
FASULO LUCA
FRACASSETTI FILOMENA
MARINARO GIUSEPPE
RIGO INES FRANCESCA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Ordinativi di pagamento / incasso emessi con procedura informatizzata	100	800	>= 3.000

Obiettivo operativo: OO16.03 - Avvio predisposizione informatizzata del piano della performance 2013-2015 e relazione sulla performance 2012 entro maggio

Assicurare la necessaria assistenza alla direzione per la predisposizione del piano della performance 2013-2015 (per quanto riguarda la parte legata ad albero della performance, obiettivi strategici, programmi, obiettivi operativi e KPI) attraverso l'utilizzo dell'applicativo informatico "Servizio di Gestione del Ciclo della Performance" fornito da Infocamere.

Implementazione del nuovo software per la gestione del ciclo della performance per predisposizione piano annuale, monitoraggio periodico dello stato di avanzamento, consuntivazione e predisposizione relazione annuale 2012 entro il mese di maggio.

Risultati attesi

Predisposizione piano e monitoraggio obiettivi con utilizzo del nuovo software.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

BELOTTI PAOLA
 CARRERA CLAUDIA
 FASULO LUCA
 FRACASSETTI FILOMENA
 MARINARO GIUSEPPE
 RIGO INES FRANCESCA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Redazione relazione sulla performance 2012 entro maggio	33,34	---	<= 31/05/2013
Piano della performance 2013-2015 realizzato con l'applicativo informatico	33,33	---	SI
Monitoraggio quadrimestrale Piano della performance 2013-2015 realizzato con l'applicativo informatico	33,33	---	SI

Obiettivo operativo: OO16.04 - Razionalizzazione attività e procedure dell'Ufficio diritto annuale
 Proseguire nei lavori di razionalizzazione di attività elementari e/o procedure anche grazie alle nuove procedure informatiche messe a disposizione da Equitalia.

Responsabili: CARLA TOBALDO

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

GASPARINI IVAN
 GUSMAROLI MONICA
 MAZZOLA ROBERTO

Unità organizzative coinvolte

SERV. D1 SERVIZIO CONTABILITA' E BILANCIO

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Analisi dei versamenti non attribuiti	50	0	>= 400
N. report riscossione diritto annuale	50	12	= 12

Obiettivo strategico: OS17 - Promuovere i processi di condivisione delle informazioni, razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi, conservazione del patrimonio, valorizzazione delle professionalità

Promuovere o, laddove già esistenti, implementare i processi di condivisione delle informazioni, di razionalizzazione delle attrezzature e degli spazi, di conservazione del patrimonio, di valorizzazione delle professionalità al fine di accrescere il benessere organizzativo e ambientale e nel rispetto degli standard delle procedure di qualità dell'Ente.

Risultati attesi

Graduale riduzione della documentazione cartacea e dematerializzazione dei documenti; piano razionalizzato di dotazione delle attrezzature; diffusa cultura della condivisione delle informazioni su argomenti di comune interesse; innalzamento livello sicurezza degli edifici e valorizzazione del patrimonio immobiliare; incremento del grado di efficienza e di qualità dei processi operativi.

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. posizioni previdenziali (parte giuridica) caricate	25	25	Anno: 2013 = 16
			Anno: 2014 = 16
			Anno: 2015 >= 0
Corsi organizzati dall'Ufficio del Personale	25	5	Anno: 2013 >= 5
			Anno: 2014 >= 5
			Anno: 2015 >= 5
Integrazione funzionalità programmi XACC/ORACLE	25	---	Anno: 2013 SI
			Anno: 2014 SI
			Anno: 2015 SI

Indicatori	Peso	Stato	Target
Implementazione di nuove procedure interne attraverso l'utilizzo della Intranet	25	---	Anno: 2013 SI Anno: 2014 SI Anno: 2015 SI

Programma: PR17 - Accrescimento del benessere organizzativo

Accessibilità ai dati e alle informazioni di comune utilizzo attraverso una maggiore informatizzazione e la previsione di momenti di confronto, formazione e autoformazione su argomenti di interesse trasversale tenuto altresì conto dell'ulteriore riduzione del budget (spending review); ricognizione degli spazi e delle attrezzature informatiche e predisposizione di un piano di razionalizzazione mediante una maggiore condivisione in rete; indagini conoscitive, anche con il supporto di tecnici esterni, finalizzate a verificare l'adeguatezza del patrimonio immobiliare rispetto alla normativa in materia di sicurezza e di risparmio energetico; implementazione della intranet anche mediante confronti con Servizio della comunicazione.

Obiettivo operativo: OO17.01 - Innalzamento sicurezza stabili e razionalizzazione spazi

Coordinamento lavori per la messa in sicurezza vetrate scalone sede camerale e coordinamento attività di progettazione per manutenzione serramenti e avvolgibili Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni. Prosecuzione progetto e interventi per razionalizzazione spazi uffici sede e Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni.

Conservazione del patrimonio, sicurezza stabili e benessere ambientale.

Risultati attesi

Innalzamento della sicurezza degli stabili e del benessere ambientale.

Responsabili: CLAUDIO CASSARA', COSTANZA ARCURI

Risorse umane coinvolte

BUSETTI RACHELINO

CEREA PAOLA

Percentuale di impegno stimato

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
------------	------	-------	--------

Indicatori	Peso	Stato	Target
Messa a norma delle vetrature dello scalone	33,33	---	<= 31/12/2013
Realizzazione progetto serramenti	33,33	---	<= 31/12/2013
Realizzazione piano di razionalizzazione spazi e attrezzature	33,34	---	<= 31/12/2013

Obiettivo operativo: OO17.02 - Razionalizzazione attrezzature informatiche e monitoraggio/trasmissione report consumo carta

Prosecuzione attività di razionalizzazione attrezzature informatiche e realizzazione virtualizzazione server sistema informatico. Riallineamento informatico postazioni di lavoro a seguito della razionalizzazione degli spazi di cui all'OO18.01.3. Trasmissione trimestrale report contenente il consumo di carta e analisi dei costi dell'attività di riproduzione documenti ad ogni Servizio.

Benessere ambientale e adeguamento tecnologico attrezzature informatiche.

Risultati attesi

Effettuazione virtualizzazione server; fornire ai Responsabili di Servizio dati per il monitoraggio del consumo di carta al fine di una riduzione dello stesso.

Responsabili: CLAUDIO CASSARA', COSTANZA ARCURI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

CEREA PAOLA
GUALANDRIS MAURIZIO FILIPPO
MATTI CLAUDIO
MELOCCHI CHERUBINA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Realizzazione virtualizzazione server sistema informatico	25	---	SI
Riallineamento informatico postazioni di lavoro a seguito della razionalizzazione degli spazi di cui all'OO18.03	25	---	SI

Indicatori	Peso	Stato	Target
Report relativo al monitoraggio consumo carta	25	1	= 4
Prosecuzione attività di razionalizzazione attrezzature informatiche	25	---	= 100%

Obiettivo operativo: OO17.03 - Valorizzazione delle professionalità attraverso la realizzazione di specifici piani di formazione

Promuovere l'organizzazione di momenti formativi per il personale secondo il piano approvato dalla dirigenza e avvio di specifici piani di formazione e di accompagnamento per il personale che rientra in servizio dopo lunghi periodi di assenza.

Organizzazione corsi agli addetti anche in collaborazione con altre realtà camerale, e attivazione del piano di formazione e accompagnamento per il personale che rientra in servizio dopo l'assenza per maternità o per congedo straordinario per assistenza a familiari disabili.

Risultati attesi

Mantenere l'indicatore del 2012 cioè organizzare almeno n. 5 corsi con un numero minimo di 7 partecipanti, tenuto conto dell'ulteriore riduzione del budget (spending review) e avvio piano formativo per il personale che rientra dopo lunghi periodi di assenza.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, CARLA RODIGARI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

GIVAZZI LUISA

PUDDU ARIANNA

TARENGHI RAFFAELLA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Corsi organizzati dall'Ufficio del Personale	50	5	>= 5
Avvio sperimentazione mediante Inserimento e compilazione delle schede nella intranet	50	---	= 100%

Obiettivo operativo: OO17.04 - Inserimento e aggiornamento posizioni previdenziali

Informatizzazione delle posizioni previdenziali del personale mediante aggiornamento della parte giuridica e dei dati retributivi (compreso salario accessorio) anche con applicazione delle novità normative.
Dematerializzazione atti e fascicoli.

Risultati attesi
Graduale informatizzazione delle posizioni previdenziali.

Responsabili: CARLA RODIGARI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

FASULO LUCA
MARINARO GIUSEPPE
PUDDU ARIANNA
TARENGHI RAFFAELLA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. posizioni previdenziali (parte giuridica) caricate	50	25	= 16
N. posizioni previdenziali (parte retributiva) caricate	50	6	= 8

Obiettivo operativo: OO17.05 - Implementazione di nuove procedure interne attraverso l'utilizzo della intranet

Sperimentazione nuova intranet e introduzione nuove procedure (menù di navigazione, sezione gestione assenze e trasferte, comunicazioni esterne).
Semplificazione dei processi interni tramite maggiore accessibilità allo strumento della intranet.

Risultati attesi
Dotare il personale di strumenti di facile utilizzo e di immediata consultazione.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, GIUSEPPE CATTANEO, CARLA RODIGARI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

MANZONI STEFANIA
SOGNE ALDO

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. procedure implementate	100	---	= 3

Obiettivo operativo: OO17.06 - Predisposizione piano per l'utilizzo del telelavoro

Con riferimento alle prescrizioni di cui all'art. 9 della legge di stabilità per il 2013, verificare le modalità di realizzazione, individuare le attività per cui è possibile l'utilizzo e predisporre il piano.

Valutare e individuare le modalità di realizzazione e le eventuali attività per cui è possibile l'utilizzo; predisporre il piano.

Risultati attesi

Predisporre il piano per l'utilizzo del telelavoro.

Responsabili: EMANUELE PRATI

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

ARCURI COSTANZA
GIAVAZZI LUISA
RODIGARI CARLA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Predisposizione piano per l'utilizzo del telelavoro	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO17.07 - Gestione informatizzata dei provvedimenti

Adesione al programma "Sistema delibere" proposto da InfoCamere per la gestione informatizzata di tutti i provvedimenti dell'Ente.

Riunioni/corsi con Infocamere per la gestione dell'intera procedura (pre-riunioni – riunioni e post riunioni delibere - numerazione delibere-determinazioni - integrazione con l'Ufficio Contabilità per la gestione dei provvedimenti di spesa - gestione della pubblicazione delle delibere/determinazioni).

Risultati attesi

Diffusione dei provvedimenti in formato elettronico e conseguente riduzione dell'utilizzo della carta.

Responsabili: COSTANZA ARCURI

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

MONTICELLI VERONICA

SASSI CHIARA

Unità organizzative coinvolte

STAFF A SERVIZIO STAFF AREA A

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Utilizzo procedura gestione informatizzata dei provvedimenti	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO17.08 - Gestione efficiente dell'iter per l'acquisizione dei beni e servizi

Gestione efficiente delle procedure per l'acquisizione dei beni e servizi (dall'autorizzazione da parte del dirigente della richiesta all'evasione della stessa mediante l'utilizzo della intranet) nel rispetto degli standard del sistema qualità.

Risultati attesi

Gestione efficiente dell'iter per l'acquisizione dei beni e servizi.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, MARIA TERESA RUNGGALDIER

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

FRATUS MARINA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Tempi medi di evasione delle richieste di acquisizione di beni e servizi in economia	100	---	<= 8

Obiettivo operativo: OO17.09 - Integrazione funzionalità programma XAC- ciclo attivo/ORACLE

Predisposizione nuovi schemi di sintesi per consentire la reversalizzazione; riallineamento casse/user id in vista della razionalizzazione spazi di cui all'OO 18.01.3.

Implementazione funzionalità XAC.

Risultati attesi

Utilizzo e integrazione delle funzionalità del programma XACC/ORACLE anche al fine di effettuare riepiloghi e rilevazioni statistiche al fine di accrescere il grado di efficienza e di qualità dei processi operativi.

Responsabili: COSTANZA ARCURI, MARIA TERESA RUNGGALDIER**Risorse umane coinvolte**

Percentuale di impegno stimato

CARRERA CLAUDIA

TOMBINI GRAZIELLA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
------------	------	-------	--------

Indicatori	Peso	Stato	Target
Predisposizione nuovi schemi di sintesi e consegna alla contabilità due volte al mese	50	---	SI
Riallineamento delle casse entro lo stesso giorno degli spostamenti degli uffici	50	---	SI

Obiettivo operativo: OO17.10 - Invio comunicazione ai fornitori per iscrizione nel MEPA

Tenuto conto della spending review che obbliga le P.A. a rivolgersi in MEPA per l'acquisizione di beni e servizi, predisposizione comunicazione per invitare i fornitori a iscriversi in MEPA.
Supportare e diffondere informazioni ai fornitori per iscrizione in MEPA.

Responsabili: MARIA TERESA RUNGGALDIER

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

BREMBILLA ELENA
FRATUS MARINA

Unità organizzative coinvolte

SERV. D2 SERVIZIO GESTIONE RISORSE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Invio comunicazioni a target selezionato di fornitori	100	---	= 100%

Obiettivo operativo: OO17.12 - Difesa in giudizio

Attività legale per la difesa in giudizio dell'ente.
Assicurare la corretta attività legale per la difesa in giudizio nel corso dell'anno.

Risultati attesi
Nessun giudizio perso per difetto procedurale.

Responsabili: VINCENZA GIZZO

Unità organizzative coinvolte

AREA F AREA LEGALE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
N. giudizi persi per difetto procedurale	100	---	= 0

Obiettivo strategico: OS18 - Garantire il rispetto dell'equilibrio economico dell'Ente

Risultati attesi

Minimizzazione degli scostamenti tra il conto economico previsionale e quello consuntivo, in particolare:

- mantenimento del risultato della gestione Corrente entro i limiti del disavanzo previsto dal conto economico previsionale;
- mantenimento del rapporto tra interventi economici e totale oneri correnti coerente con quello previsto dal conto economico previsionale

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Risultato della gestione corrente	50	---	Anno: 2013 >= 0 Anno: 2014 >= 0 Anno: 2015 >= 0
Incidenza degli interventi economici	50	---	Anno: 2013 >= 70% Anno: 2014 >= 70% Anno: 2015 >= 70%

Obiettivo strategico: OS19 - Migliorare e differenziare l'attività di comunicazione e informazione istituzionale verso l'utenza esterna

Migliorare e differenziare l'attività di comunicazione e informazione istituzionale verso l'utenza esterna (imprese, associazioni di categoria, cittadini) con particolare attenzione alla informazione su progetti e iniziative per diffondere innovazione tecnologica, internazionalizzazione, tutela della produzione tipica e dei marchi di qualità promossi dall'ente, con un'particolare attenzione all'ampliamento e aggiornamento tempestivo delle informazioni e della interazione tramite la tecnologia informatica (realizzazione sul sito internet dell'ente di apposite vetrine promozionali, realizzazione di versioni in lingua estera, integrazione con i principali socialnetwork) in stretta collaborazione con i Servizi di Promozione interna e di Promozione all'estero.

Risultati attesi

Miglioramento della soddisfazione dell'utenza raggiunta dalle informazioni su attività, servizi e progetti della Camera

di commercio e sul suo ruolo nell'ambito dei progetti di promozione dell'economia bergamasca. Supporto alla strategica azione di diffusione e tutela dei prodotti tradizionali e di qualità del territorio e sostegno alle iniziative di internazionalizzazione delle imprese del territorio.

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Modulistica camerale compilabile on line	25	---	Anno: 2013 >= 30% Anno: 2014 >= 65% Anno: 2015 = 100%
Giudizio di inadeguatezza dell'attività di comunicazione dell'Ente	25	20	Anno: 2013 < 18% Anno: 2014 < 16% Anno: 2015 < 15%
Comunicati stampa pubblicati rispetto agli inviati	25	60	Anno: 2013 > 60% Anno: 2014 > 65% Anno: 2015 > 70%
Vetrine promozionali di marchi di qualità attivate sul sito	25	2	Anno: 2013 = 1 Anno: 2014 = 1 Anno: 2015 >= 0

Programma: P19 - Realizzazione indagine di customer satisfaction, rafforzamento del rapporto con i media locali, nuove modalità di consultazione del sito internet, ricomposizione dell'archivio storico

Aderire nel 2013 al progetto di Unioncamere e Retecamere per la sperimentazione di modalità complementari di indagini di customer satisfaction. Un progetto che coinvolge 4 Camere pilota, tra cui la nostra, al fine di migliorare la percezione dei bisogni dell'utenza e allo stesso tempo confermare l'efficacia delle iniziative di comunicazione dell'Ente.

Rafforzare il positivo rapporto costruito nel tempo con i media delle testate locali al fine di ottenere una costante attenzione ai progetti e alle iniziative promosse dalla Camera di Commercio e dalla sua Azienda Speciale. A partire dal 2013, in base a decisioni assunte dalla Giunta, viene sospesa l'edizione cartacea della rivista dell'ente ""Bergamo Economica"" la cui pubblicazione verrà limitata alla versione on line. Viene altresì sospeso l'incarico di condulenza esterna per la redazione della rivista, funzione che viene affidata al responsabile del Servizio della comunicazione e i collaboratori dell'URP/relazioni con la stampa. L'individuazione e raccolta degli articoli e del relativo dossier per ciascun numero trimestrale verrà curata dal citato Servizio previa indicazione della linea editoriale per i quattro numeri annuali da parte del Segretario Generale.

Valorizzare i marchi di qualità promossi dall' Ente attraverso la realizzazione di vetrine promozionali accessibili dal sito. Implementare i servizi on line accessibili dal sito internet in particolare per quel che riguarda l'iscrizione a

seminari, convegni, tavole rotonde e la compilazione di modulistica.

Adesione, come Camera pilota, alla sperimentazione del nuovo software di protocollo (che sostituirà ""Prodigi"") proposto da Infocamere.

Collaborare con l'area anagrafica dell'ente alla gestione del progetto di Sportello unico attività produttive (Suap) presidiando l'attività di informazione e comunicazione con i Comuni della provincia.

Azioni previste

- a) consolidare la valutazione di adeguatezza dell'efficacia della comunicazione dell'Ente rilevata dalle indagini annuali di customer satisfaction e rafforzare il rapporto con i media locali per valorizzare progetti e iniziative dell'Ente
- b) realizzazione vetrine promozionali marchi di qualità e implementazione servizi on line tramite sito internet
- c) Adesione come Camera pilota alla sperimentazione del nuovo software di protocollo proposto da Infocamere
- d) pubblicazione trimestrale on line della rivista Bergamo Economica con il coordinamento redazionale di Urp/Stampa
- e) collaborazione con Area Anagrafica per gestione SUAP

Obiettivo operativo: OO19.01 - Consolidare l'efficacia della comunicazione dell'Ente e rafforzare il rapporto con i media locali

Aderire nel 2013 al progetto di Unioncamere e Retecamere per la sperimentazione di modalità complementari di indagini di customer satisfaction. Un progetto che coinvolge 4 Camere pilota, tra cui la nostra, al fine di migliorare la percezione dei bisogni dell'utenza e allo stesso tempo confermare l'efficacia delle iniziative di comunicazione dell'Ente.

Consolidare la valutazione di adeguatezza dell'efficacia della comunicazione dell'Ente e rafforzare il rapporto con i media locali per valorizzare progetti e iniziative dell'Ente.

Responsabili: DAMIANA CALVETTI, GIUSEPPE CATTANEO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

GHEZZI CORINNE

MANZONI STEFANIA

MENTASTI NADIA

ROSSI MARIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Giudizio di inadeguatezza dell'attività di comunicazione dell'Ente	50	20	< 18%

Indicatori	Peso	Stato	Target
Comunicati stampa pubblicati rispetto agli inviati	50	60	> 60%

Obiettivo operativo: OO19.02 - Valorizzare i marchi di qualità promossi dall'Ente sul sito internet e implementare i servizi on line accessibili dal sito

Collaborare con Servizio promozione interna al progetto di rilancio dei "marchi di qualità" dell'Ente realizzando vetrine promozionali, per ciascun marchio, sul sito internet. Implementare i servizi on line accessibili tramite sito internet e avvio della trasformazione in pdf compilabili di parte della modulistica dell'Ente.

Realizzazione vetrine "marchi di qualità" e implementazione servizi on line tramite sito internet.

Responsabili: MARCO PREZIOSO, GIUSEPPE CATTANEO

Risorse umane coinvolte

Percentuale di impegno stimato

COLA GIUSEPPE

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Vetrine promozionali di marchi di qualità attivate sul sito	50	2	= 1
Modulistica camerale compilabile on line	50	---	>= 30%

Obiettivo operativo: OO19.03 - Implementazione data base indirizzi di enti, Associazioni, Organizzazioni e CCIAA italiane con il dato relativo alla Posta Elettronica Certificata (P.E.C.)

Implementazione del data base degli indirizzi presenti sulla intranet camerale di Enti, Associazioni, Organizzazioni e Camere di commercio italiane, con il dato relativo agli indirizzi attivi di Posta Elettronica Certificata (P.E.C.).

La realizzazione di tale obiettivo, oltre a facilitare agli uffici dell'ente la corrispondenza mediante le modalità previste dalle normative vigenti in tema di estensione delle comunicazioni tramite P.E.C., garantirà un crescente risparmio di spese postali al nostro ente.

Responsabili: LUISA MARINA PARZIALE, GIUSEPPE CATTANEO

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

FANZAGA MIRIAM

MORETTI MARIA CECILIA

Unità organizzative coinvolte

STAFF A SERVIZIO STAFF AREA A

KPI Associati

Indicatori	Peso	Stato	Target
Implementazione data base indirizzi di enti, Associazioni, Organizzazioni e CCIAA italiane con il dato relativo alla Posta Elettronica Certificata (P.E.C.)	100	---	SI

Obiettivo operativo: OO19.04 - Pubblicazione trimestrale on line della rivista Bergamo Economica

Dal 2013 la Giunta ha deciso di sospendere la pubblicazione cartacea della rivista dell'Ente "Bergamo Economica" e di gestire all'interno la versione on line trimestrale con il coordinamento redazionale di Urp/Stampa e il caricamento on line da parte dell'Ufficio Gestione sito internet.

Garantire la pubblicazione trimestrale on line della rivista Bergamo Economica sulla base delle indicazioni di cui alla relativa delibera di Giunta.

Responsabili: DAMIANA CALVETTI, MARCO PREZIOSO, GIUSEPPE CATTANEO
--

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
--------------------------------	---------------------------------------

COLA GIUSEPPE

GHEZZI CORINNE

MANZONI STEFANIA

MENTASTI NADIA

ROSSI MARIA

Unità organizzative coinvolte

SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Pubblicazioni on line della rivista "Bergamo Economica"	100	---	= 4

Obiettivo operativo: OO19.05 - Collaborazione con Area anagrafica per gestione SUAP

Collaborare con l'Area anagrafica dell'Ente alla gestione del progetto di sportello unico attività produttive presidiando l'attività di informazione e comunicazione con i Comuni della provincia.

Risultati attesi

Curare i rapporti con i Comuni per gestione del protocollo di intesa per l'utilizzo del software di gestione delle funzioni assegnate al suap e rilevazione annuale della scrivania digitale.

Responsabili: DAMIANA CALVETTI, GIUSEPPE CATTANEO

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato
GHEZZI CORINNE	
MANZONI STEFANIA	
ROSSI MARIA	

Unità organizzative coinvolte
SERV. A1 SERVIZIO DELLA COMUNICAZIONE

KPI Associati			
Indicatori	Peso	Stato	Target
Protocolli di intesa pervenuti dai Comuni e formalizzati	50	---	= 100%
Report della scrivania digitale	50	---	= 1