



Camera di Commercio
Pavia

10/10 28/10-4/11/09

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE N. 45 DEL 27/10/09

SECONDA FASE PROGETTO "NETWORK COMUNICAZIONE UNICA" - AVVIO
PERCORSO DI MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO

Il Dirigente

visto lo Statuto camerale, approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 2 del 17.9.2001;

preso atto che, con deliberazione n. 86 dell'11 giugno 2009, la Giunta camerale ha approvato l'adesione della Camera al progetto di sistema denominato "Network Comunicazione Unica", promosso da Unioncamere con l'intento di favorire un processo di adeguamento organizzativo degli uffici del Registro Imprese in prossimità dell'introduzione dell'obbligo di cui all'art. 9 del D.L. n. 7/2007, convertito con modificazioni nella L. n. 40/2008;

richiamata la propria determinazione n.31 del 27 agosto 2009, con la quale - in linea con le indicazioni di Unioncamere - erano stati affidati gli incarichi ad Infocamere e ad Assist SpA per le attività previste nel suddetto progetto;

ricordato, in particolare, che Assist è una società specializzata nell'applicazione delle metodologie sottese all'attuazione dell'iniziativa e ispirate ai principi del "Lean Management", consistenti in un insieme di tecniche di gestione orientate a potenziare l'efficienza facendo leva sulla standardizzazione delle attività;

preso atto che la prima fase del percorso di miglioramento - cofinanziata da Unioncamere - si è conclusa alla fine di settembre con l'illustrazione dell'*assessment* del Registro Imprese, basato sui risultati dell'analisi delle due dimensioni fondamentali che ne regolano il funzionamento: organizzazione, ruoli e modalità di gestione da un lato e processi operativi dall'altro;

verificato che tali risultati hanno evidenziato una serie di criticità, derivanti da soluzioni organizzative meno efficienti di quelle prospettate in base agli ottimali parametri di produttività suggeriti dalle tecniche di "Lean management", che consentono di produrre di più a parità di risorse, grazie alla standardizzazione delle attività;

considerato che, in seguito a ciò, è stata ipotizzata e proposta dalla stessa Assist SpA - che dispone delle necessarie competenze professionali e delle conoscenze tecniche - una seconda fase, orientata a favorire più elevate *performance* del Registro Imprese di Pavia attraverso la concreta



sperimentazione dei percorsi di miglioramento individuati nella prima fase e mirati al recupero di efficienza;

esaminati i dettagli della suddetta proposta, allegata quale parte integrante del presente provvedimento, che prevede - attraverso la modalità dell'affiancamento e della formazione "on the job" per un periodo di tre mesi - di trasferire al management del Registro Imprese le metodologie e gli strumenti necessari al perseguimento delle logiche e dei criteri del miglioramento continuo per rendere permanenti i benefici ottenuti e consentirne un'ulteriore crescita nel tempo;

osservato che il progetto si propone in concreto di :

- 1) verificare sul campo la bontà delle soluzioni organizzative ipotizzate nella precedente fase ricognitiva, testandole tramite un Team Pilota di 4-5 risorse
- 2) definire le modalità per estendere a tutta la struttura le soluzioni organizzative che risulteranno valide

3) acquisire la metodologia da adottare per individuare e realizzare in futuro ulteriori miglioramenti preso atto dei costi evidenziati nell'offerta economica, pari complessivamente a 15.900,00 euro (Iva esclusa), di cui 1.700,00 euro per impostazione ed avvio del Team Pilota, 11.600,00 euro per l'affiancamento del medesimo e 2.600,00 euro per reporting e relazione finale;

ritenuto di aderire alla proposta di Assist SpA, proseguendo il percorso suggerito da Unioncamere per recuperare efficienza - e superare così in parte le criticità strutturali e organizzative del Registro Imprese collegate all'esiguità del numero degli addetti - garantendo le migliori condizioni oggettive per affrontare l'introduzione della Comunicazione Unica;

visto il D.P.R. 254/2005 "Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria della Camera di Commercio";

richiamata la determinazione del Segretario Generale n. 18 del 28.01.2009, che attribuisce la competenza in ordine all'utilizzo delle risorse previste dal Budget direzionale 2009 per l'Area dei Servizi Istituzionali, nell'ambito della funzione istituzionale Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato;

d e t e r m i n a

1. di affidare alla Società Assist SpA di Milano l'incarico di fornire i servizi previsti nella seconda fase del progetto denominato "Network Comunicazione Unica" e descritti in premessa, secondo l'offerta dettagliata nel Progetto allegato, che prevede un costo pari a 15.700,00 euro (Iva esclusa);



Camera di Commercio
Pavia

2. di porre la relativa spesa pari a € 19.080,00, Iva compresa, a carico del conto 325072 – centro di costo B311 – del Budget direzionale per l'esercizio in corso, con storno di tale importo dal conto 325050 del medesimo centro di costo, che presenta la necessaria disponibilità

Pavia, 27/10/09

IL DIRIGENTE AREA SERVIZI ISTITUZIONALI

(Dott.ssa Maria Cinzia Bargelli)

Bargelli

VISTO CONTABILE

IL PRESENTE PROVVEDIMENTO

☐ NON HA RILEVANZA CONTABILE

☒ TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI

CONTI DI BUDGET

DATA, 27/10/09

IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(Rag. Paola Brega)

Brega



LA PRESENTE DETERMINAZIONE E' STATA

AFFISSA ALL'ALBO CAMERALE DAL

GIORNO 28/10/09 AL GIORNO 4/11/09

Pavia, 27/10/09

IL SEGRETARIO GENERALE

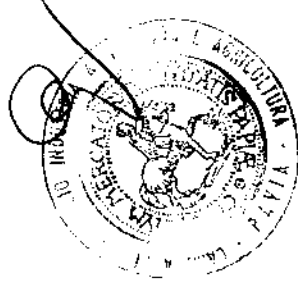
(Dr. Alessandro Scaccheri)

Scaccheri

... Allegato alle determinazioni del diriparte n. 45 del 28/10/09

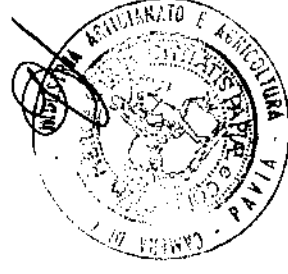
Càssist

OFFERTA



Adeguamento dei Registri delle Imprese delle Camere di Commercio alla “Comunicazione Unica” Seconda fase: lancio del miglioramento continuo

offerta AST_PAN_70/09_CCIAA_PAVIA



Contenuti

progetto per



Premessa

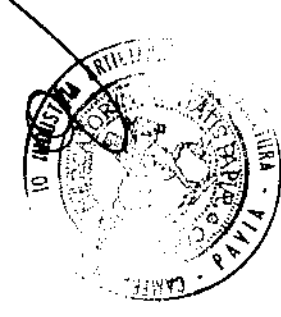
Obiettivi dell'intervento

Percorso di progetto e metodologia impiegata

Attività

Piano delle attività

Condizioni economiche



Premessa

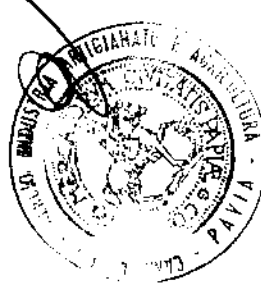
progetto per
Assist

Il progetto nasce dall'esigenza per le Camere di Commercio di adeguare in tempi rapidi i servizi dell'Area Anagrafica al nuovo regime della Comunicazione Unica, che le obbligherà a ripensare le attività del Registro Imprese.

Questa offerta si riferisce alla **seconda fase del percorso di miglioramento organizzativo** proposto da Assist Consulting in partnership con JMAC Europe alle Camere di Commercio e orientato a **organizzare il Registro Imprese "a flusso"**, in modo da consentire loro di **produrre di più a parità di risorse**.

Il percorso di miglioramento è stato avviato con la collaborazione di Unioncamere che ne ha cofinanziato la prima fase.

L'approccio di progetto si ispira ai principi del "**Lean Management**", un insieme di metodi e tecniche di gestione orientati a estrarre il massimo di efficienza da attività operative mediante la leva della standardizzazione delle attività.



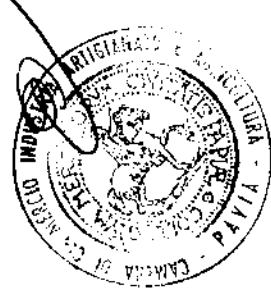
Obiettivi dell'intervento

progetto per
il processo di recupero del polo
industriale e artigianale di Pavia

L'intervento proposto fa seguito alla prima fase del percorso Network Comunica che ha consentito di analizzare il processo attuale di gestione delle pratiche del Registro Imprese della Camera di Commercio di Pavia e di individuare alcuni percorsi di miglioramento mirati al recupero dell'efficienza.

Obiettivo di questo progetto è quello di avviare i percorsi di miglioramento individuati nella fase precedente, trasferendo al management del Registro delle Imprese le metodologie e gli strumenti necessari, attraverso un percorso di affiancamento e formazione "on the job"

La metodologia proposta seguirà le logiche ed i criteri del miglioramento continuo per rendere permanenti i benefici ottenuti, e consentirne un ulteriore miglioramento nel tempo.



Percorso di progetto e metodologia impiegata

FASE 1

FASE 2

progetto per



Preparazione

- Raccolta informazioni di base sui processi da analizzare
- Individuazione delle risorse di progetto

Analisi

- Value Stream Mapping del processo AS IS;
- Tempi di lavorazione
- Analisi dettagliata delle attività

Assessment

- Individuazione del percorso critico
- Classificazione
- Quantificazione
- Individuazione delle aree di criticità

Report

- Produzione della reportistica finale
- Presentazione delle soluzioni specifiche alla Direzione della Camera

Lancio miglioramento continuo

- Trasferimento di competenza per la realizzazione del miglioramento continuo
- Test dei miglioramenti definiti mediante avvio di Team pilota

Applicazione di strumenti diagnostici

Workshop con dipendenti camerali

Attività desk della consulenza

Attività desk della consulenza

Affiancamento operativo

Metodologia

Fase 2 oggetto di questa offerta



Attività 1 – Impostazione ed avvio Team Pilota

progetto per
il Centro di Documentazione di Pavia

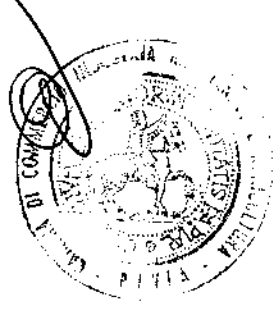
Le attività previste sono:

- **Definizione dei componenti del team pilota** (4-5 risorse) in accordo con la committenza
- **Predisposizione degli strumenti di rilevazione** delle pratiche lavorate
- **Definizione dei target** da raggiungere
- **Definizione delle attività gestite dal team pilota** (eliminazione dei "disturbi esterni")
- Definizione e validazione del **calendario degli incontri di affiancamento**
- **Avvio delle attività** del team pilota

Per contenere al massimo i costi l'incontro di comunicazione alla struttura organizzativa delle nuove modalità operative è stato lasciato a carico della committenza.

Metodologia

- Attività di back office della consulenza
- Incontri con la committenza



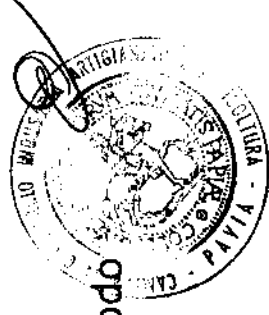
Attività 2 – Affiancamento Team Pilota

La consulenza **affiancherà operativamente per un periodo di tre mesi** le risorse del team pilota in incontri della durata di una giornata circa con frequenza settimanale nel primo mese, quindicinale nel secondo e terzo mese. Durante gli incontri di affiancamento verranno svolte le seguenti attività:

- **Verifica dei risultati raggiunti** nel periodo precedente
- **Analisi delle criticità** riscontrate
- **Raccolta dei suggerimenti** ed individuazione delle opportunità di miglioramento da sperimentare nel periodo successivo
- **Definizione dei target** per il periodo successivo
- Trasferimento delle metodologie di miglioramento continuo attraverso il **“training on the job”**

Metodologia

- Affiancamento operativo
- Attività di back office della consulenza per l’elaborazione dei dati del periodo precedente



Attività 3 – Reporting finale

progetto per
Sistema di Gestione di Qualità

Le attività previste sono:

- **Produzione di un reporting** dei risultati conseguiti nel progetto
- **Predisposizione del piano di estensione** delle nuove modalità operative a tutto il registro imprese
- **Presentazione dei risultati** alla Direzione

Metodologia

- Attività di back office della consulenza
- Presentazione alla committenza



Piano delle attività

Attività	Mese					
	0	1	2	3	4	5
Attività 1: Impostazione ed avvio Team Pilota						
Attività 2: Affiancamento Team Pilota						
Attività 3: Reporting e presentazione finale						



Condizioni economiche

La valorizzazione economica del progetto è illustrata nella seguente tabella

progetto per



ATTIVITÀ	
Attività 1: Impostazione ed avvio Team Pilota	€ 1.700,00
Attività 2: Affiancamento Team Pilota	€ 11.600,00
Attività 3: Reporting e presentazione finale	€ 2.600,00
TOTALE IVA ESCLUSA	€ 15.900,00
IVA	€ 3.180,00
TOTALE CON IVA	€ 19.080,00

La fatturazione avverrà con le seguenti modalità:

- 50% al conferimento dell'incarico
- 50% alla consegna del report di analisi

Il pagamento si intende a ricevimento fattura a mezzo bonifico bancario.



Impegno alla riservatezza e rispetto del T.U.106/2003

progetto per



In conformità a quanto previsto dalla Legge T.U 196/2003, i dati già in nostro possesso o che ci verranno comunicati nello svolgimento dell'incarico, saranno trattati secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza ed i diritti a Voi riconosciuti e saranno utilizzati esclusivamente per le seguenti finalità:

- adempimenti derivanti da normativa, inclusi quelli contabili e fiscali;
- adempimenti derivanti da obblighi contrattuali assunti nei Vostri confronti;
- archiviazione storica dei dati;
- finalità di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela;
- fornitura di referenze anche tramite la inclusione del Vostro nominativo nell'elenco dei clienti e delle credenziali di Assist SpA e delle sue controllate e partecipate eventualmente con descrizione della tipologia dei servizi a Voi resi.

Vi segnaliamo che tutti i professionisti di Assist SpA e delle Sue controllate hanno sottoscritto un impegno alla riservatezza rispetto alle informazioni e ai dati acquisiti nel corso dell'attività professionale presso i clienti.

Nel caso in cui per lo svolgimento della nostra attività fosse necessario acquisire informazioni o dati di terzi e ciò richieda il consenso degli interessati, sarà Vostra cura provvedere all'invio dell'informativa, nonché alla raccolta del consenso, laddove richiesto, in modo da consentirci lo svolgimento dell'incarico.

Nell'ambito dell'attività gestionale ed amministrativa i dati personali potranno essere comunicati ad altre aziende allo scopo di adempiere regolarmente a quanto previsto dalle normative vigenti.

MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI

Tutti i dati personali vengono trattati mediante strumenti manuali, informatici e/o telematici in modo funzionale alle finalità di cui sopra e tale da garantire in ogni caso la sicurezza e la riservatezza dei dati personali.



DIRITTI DI CUI ALL'ART.7 DEL T.U. 196/2003

L'art.7 del t.u 196/2003 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui, in particolare:

- l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- l'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- l'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) di cui sopra sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Il responsabile del trattamento dei dati è il Presidente del Consiglio d'Amministrazione di Assist SpA domiciliato presso la sede amministrativa di Milano, Piazza Sicilia 6.

La ricezione della presente, trattando esclusivamente di dati personali comporta il Vostro consenso per tutto quanto sopra esposto, affinché da parte nostra si possa accedere e utilizzare i dati che ci saranno necessari per lo svolgimento dell'incarico. L'accettazione della presente comporta il Vostro consenso per tutto quanto sopra esposto, affinché da parte nostra si possa accedere e utilizzare i dati che ci saranno necessari per lo svolgimento dell'incarico. Vi rendiamo noto che titolare del trattamento dei dati è Assist SpA con sede in Piazza Sicilia 6, Milano.

Data: _____

Firma per consenso _____



ASSIST Consulting SpA

Vincenzo Roselli