



BILANCIO
DI MANDATO
2017 - 2020



SI.CAMERA

Somario	
LETTERA DEL PRESIDENTE	4
NOTA METODOLOGICA	5
SI.CAMERA IN SINTESI	6
L'IDENTITÀ SI.CAMERA	8
LA MISSIONE	8
I VALORI	9
LA GOVERNANCE E L'ORGANIZZAZIONE	10
IL SISTEMA DI RIFERIMENTO	11
I SOCI	12
RELAZIONE SOCIALE: ATTIVITÀ 2017-2019	14
STAKEHOLDER DI SI.CAMERA	14
ASSISTENZA ALLE CCIAA E AD ALTRI ENTI DEL SISTEMA CAMERALE	16
SUPPORTO A UNIONCAMERE	31
PROGETTI CON E PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	37
SI.CAMERA PER LE IMPRESE, I CONSUMATORI E LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	40
INIZIATIVE PER IL SISTEMA SCOLASTICO E FORMATIVO	46
GESTIONE DEL CAPITALE UMANO	50
RELAZIONI CON I FORNITORI E GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI	55
DIMENSIONE ECONOMICA	58
VALORE GENERATO	58
VALORE DISTRIBUITO	59

LETTERA DEL PRESIDENTE

Sono convinto che il vero compito di una società come Si.Camera non sia quello di ottenere risultati positivi solo in termini economici, come peraltro avvenuto per il mandato 2017-2020, che risulta essere più che soddisfacente sotto questo punto di vista.

Ritengo piuttosto che Si.Camera sia chiamata a consolidarsi e affermarsi in conseguenza di politiche di programmazione e organizzazione strutturate. L'obiettivo fondamentale di questi anni è stato, dunque, quello di ricercare un ulteriore salto di qualità della società, che le permettesse di offrire una gamma di servizi di reale sostegno alle Camere di commercio, quali corpi intermedi tramite i quali raggiungere, indirettamente, le imprese dei territori di riferimento. Bisogna, infatti, ricordare sempre che all'apice della piramide ci sono le imprese. A esse deve essere idealmente rivolta ogni risorsa umana e finanziaria di Si.Camera.

Si tratta, quindi, di valutare i risultati non solo dal punto di vista meramente economico, ma anche sotto il profilo dell'utilità e della ricaduta sociale.

Il perimetro di più immediata operatività della società è rappresentato dal socio di riferimento Unioncamere e dalle Camere di commercio. È nei confronti di queste ultime che Si.Camera si è impegnata a orientare ancora di più la propria progettualità, con servizi innovativi e realizzando iniziative per la valorizzazione e la crescita del sistema camerale, cogliendo anche opportunità provenienti dall'interazione con la Pubblica amministrazione.

Si tratta di un disegno nel quale il livello di governo di Si.Camera, rappresentato dal Consiglio di Amministrazione, crede fortemente: un maggior coinvolgimento delle Camere e un conseguente aumento delle progettualità sviluppate nei loro

confronti non potrà che determinare un consolidamento della società alla luce del suo ruolo di servizio per il sistema.

Le leve sulla quali si è ritenuto di agire sono state varie. Tra queste, occorre citare, in primo luogo, l'implementazione di una nuova organizzazione interna, che è stata rivista per coniugare responsabilità, flessibilità e orientamento al risultato. A questa, si è affiancata un'accresciuta capacità di Si.Camera di gestire risorse, generando valore per i propri stakeholder, secondo principi di economicità, efficacia ed efficienza, legalità e rispetto rigoroso di ogni normativa.

Mi sono adoperato per il raggiungimento di queste finalità con il mio personale impegno e con quello dei membri del Consiglio di Amministrazione, che colgo l'occasione di ringraziare per il supporto garantito in questo primo mandato, unitamente con la Direzione e con tutte le risorse umane di Si.Camera.

Questo Bilancio sociale di mandato rappresenta, dunque, l'occasione non solo per fermarsi a riflettere sui risultati raggiunti, ma l'auspicio in chiave futura di proseguire sulla strada intrapresa per migliorare giorno dopo giorno.

Klaus Algieri

Presidente Si.Camera



NOTA METODOLOGICA

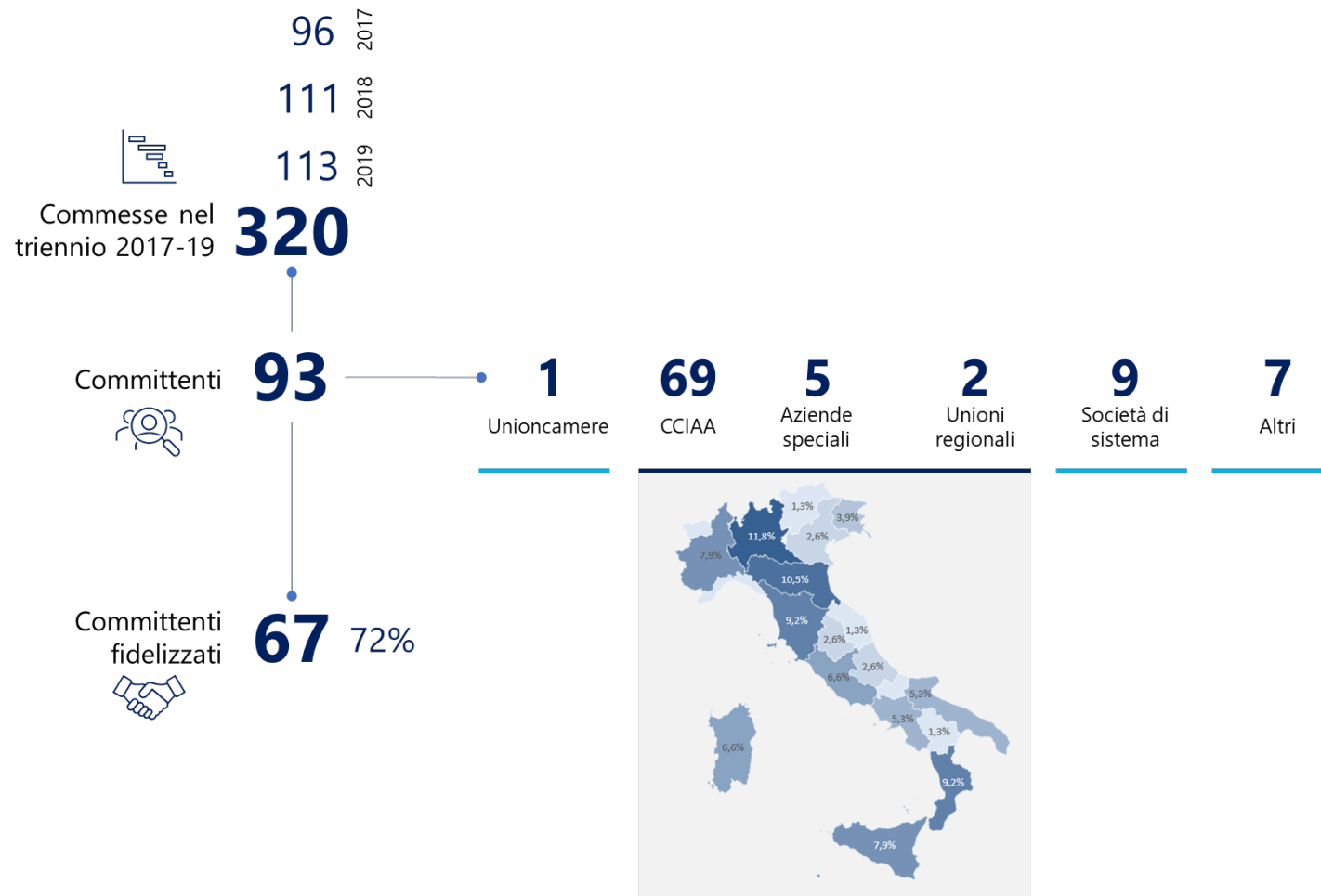
Il presente documento è un **Bilancio sociale di mandato** nel senso che adotta le forme e le modalità della rendicontazione sociale, assumendo come orizzonte temporale di riferimento il triennio di vigenza degli organi di governo insediatisi nel corso del 2017. Per quanto riguarda il periodo oggetto di rendicontazione, viene rispettato un principio di competenza sia per quanto riguarda i dati contabili che quelli extra-contabili. Vengono, quindi, riportati come dati consuntivi su base annuale quelli relativi agli esercizi 2017, 2018 e 2019, riportando eventuali informazioni relative al 2020, che pure rientra per la sua porzione iniziale nel mandato, solo laddove significative e congruenti.

Il Bilancio sociale di mandato di Si.Camera, pur essendo impostato secondo gli orientamenti e le prassi professionali prevalenti, ossia avendo come riferimento i principi contenuti nelle principali linee guida sulla rendicontazione sociale, intende sviluppare un approccio peculiare e idoneo a tenere conto della specificità struttura consortile il cui capitale è interamente detenuto da enti che di tale rete fanno parte.

Dalla mappatura degli stakeholder – gli interlocutori ai quali rendere conto – sono stati derivati gli «ambiti di rendicontazione», ossia i temi guida sui quali è stato impostato il Bilancio sociale di mandato, che intende rendicontare le performance del triennio in questione attraverso parole, fatti, e cifre, ossia anche mediante indicatori in grado di restituire l'efficacia dell'azione aziendale. Per la redazione del documento, si è provveduto a raccogliere e selezionare le informazioni ritenute più rilevanti ai fini della comunicazione ai portatori d'interesse di Si.Camera.

Il documento prevede, oltre a questa parte introduttiva e a un *summary* che riporta in maniera sintetica i principali dati della vita aziendale, 3 sezioni fondamentali:

- nella prima – «**identità aziendale**» – sono descritte le premesse strategiche e valoriali, offrendo la possibilità a chi non conosce Si.Camera di ottenere le informazioni basilari sulla sua missione, sui suoi orientamenti etici, sulla sua struttura organizzativa;
- nella seconda – «**relazione sociale**» – viene riportato il rendiconto delle performance relative al periodo considerato e rappresenta il vero corpus del documento, dal momento che siamo nell'ambito del cd *non financial reporting*. La relazione sociale è articolata in funzione degli stakeholder ed è, dunque, possibile che una specifica iniziativa possa essere menzionata più volte in riferimento alle varie categorie di stakeholder, seppure con una chiave interpretativa peculiare per ognuna delle singole categorie cointeressate;
- nella terza – «**dimensione economica**» – si cerca di rendere intelligibili i dati riportati nel bilancio economico d'esercizio, rappresentandoli con modalità alternativa rispetto ai tradizionali documenti contabili.




54 Soci
nel 2019


68 Dipendenti
a fine 2019


20,5 Valore aggiunto nel
triennio 2017-19
MLN€


284 Fornitori utilizzati
nel triennio


36,0 Ulteriori risorse mobilitate grazie ai
servizi Si.Camera (recupero diritto
annuale, bandi per le imprese)
MLN€

LA MISSIONE

Si.Camera, Agenzia delle Camere di commercio d'Italia, si occupa di progetti integrati ed eroga servizi coerenti con le funzioni che la legislazione assegna al sistema camerale: Camere di commercio e loro Aziende speciali, Unioni regionali e Unioncamere nazionale.

La realizzazione dei progetti, prodotti e servizi di Si.Camera è assicurata da un aggregato di professionalità, know-how, sistemi e strumenti, in grado di garantire il presidio tecnico sulle tematiche strategiche ed operative di interesse del sistema camerale e del mercato.

Attraverso modalità di intervento organizzate all'insegna della multidisciplinarietà e della forte integrazione e interazione tra gli uffici interni, insieme alle competenze distinte oggi disponibili, Si.Camera è in grado di rafforzare, ampliare e diversificare la capacità di offerta, attuare più efficacemente le strategie di sistema, meglio soddisfare la "domanda" di servizi da parte delle Camere e, in ultimo, del sistema delle imprese e delle economie locali.

Si.Camera è in grado di offrire un'ampia gamma progetti e servizi, che spaziano dall'assistenza tecnica, alla formazione, al supporto tecnico, all'informazione economica e statistica, alla comunicazione e al web, all'organizzazione e pianificazione, al recupero del diritto annuale camerale.



ASSISTENZA TECNICA

Proprietà Industriale - Aiuti di Stato
- Politiche di Genere - Sviluppo PMI



FORMAZIONE

Piani formativi del personale camerale



SERVIZI DI SUPPORTO

Consumatori - Vigilanza e Regolazione
del mercato - Ambiente



INFORMAZIONE ECONOMICA E STATISTICA

Osservatori economici -
Rapporti congiunturali e di settore



COMUNICAZIONE E WEB

Comunicazione integrata - Eventi
- Portali e siti web - CRM - Servizi social



ORGANIZZAZIONE E PIANIFICAZIONE

Performance management -
Analisi organizzative - Customer satisfaction



SUPPORTO AL RECUPERO DIRITTO ANNUALE

Ravvedimento operoso - Pre ruolo

I VALORI

In base a quanto previsto nel suo Codice etico – adottato nell’ambito del Modello di organizzazione, gestione e controllo redatto ai sensi del D.Lgs 231/2001 – i principali valori ai quali Si.Camera ispira la propria azione sono i seguenti:

- **correttezza, trasparenza e responsabilità** ➡ svolgere la propria attività con diligenza, ispirandosi a criteri di legittimità sotto l’aspetto formale e sostanziale, correttezza e trasparenza dal punto di vista gestionale, chiarezza e veridicità dei riscontri contabili; assumersi le responsabilità connesse agli adempimenti e alle proprie mansioni, nel rispetto della normativa vigente, delle regole aziendali e dei principi professionali
- **integrità** ➡ conformare la propria condotta ai principi di buon andamento e imparzialità, senza abusare della posizione o dei poteri di cui si è titolari; adottare comportamenti improntati alla buona fede, proporzionalità, obiettività, equità, ragionevolezza e terzietà
- **efficienza, efficacia e qualità** ➡ gestire le risorse a disposizione in una logica di contenimento dei costi, che non pregiudichi la qualità dei risultati, perseguendo la soddisfazione dei propri clienti ed accrescendo il valore per i soci
- **fiducia e rispetto dei ruoli** ➡ instaurare e mantenere rapporti di fiducia reciproca con ciascuno dei propri stakeholder; dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nei rapporti con l’azienda, gli interlocutori siano in grado di prendere decisioni in autonomia e con consapevolezza, a protezione degli interessi reciproci coinvolti, delle eventuali alternative e delle conseguenze rilevanti
- **lealtà e fedeltà** ➡ avere la consapevolezza del significato etico delle proprie azioni, non perseguendo l’utile personale e/o aziendale a discapito delle controparti o con modalità contrarie alle normative vigenti. Rispettare l’obbligo di fedeltà, non svolgendo attività contrarie agli interessi della Società o incompatibili con i doveri d’ufficio, evitando i conflitti d’interesse
- **tutela della persona e non discriminazione** ➡ rispettare la legislazione vigente a tutela delle condizioni di lavoro, nel rispetto reciproco dei diritti e delle libertà delle persone; assicurare comportamenti equi, non discriminatori, non opportunistici ed improntati alla prevenzione dei rischi ed alla sicurezza di sé stessi, dei colleghi e dei terzi
- **valorizzazione della persona e del merito** ➡ operare per la crescita e la valorizzazione professionale del proprio personale, favorendo lo sviluppo delle competenze, operando per il riconoscimento delle professionalità e, compatibilmente con l’andamento aziendale, premiandone il merito
- **riservatezza e tutela della privacy** ➡ assicurarsi che l’attività sia improntata a criteri di sicurezza nel trattamento dei dati, a garanzia sia del patrimonio informativo aziendale che della dignità, integrità e riservatezza degli interessati
- **tutela del patrimonio aziendale** ➡ utilizzo responsabile dei beni materiali e immateriali affidati per l’esecuzione dei compiti aziendali, nonché dell’utilizzo degli stessi in modo conforme agli obiettivi assegnati e alle disposizioni di legge

LA GOVERNANCE E L'ORGANIZZAZIONE

Il Presidente di Si.Camera è Klaus Algieri e la Direzione Generale è affidata a Tiziana Pompei, mentre la Direzione Operativa è affidata a Francesco Antonelli.

Organo Amministrativo - Consiglio di Amministrazione

Klaus Algieri (Presidente)
 Giuseppe Albertini (Consigliere)
 Maria Lucia Pilutti (Consigliere)

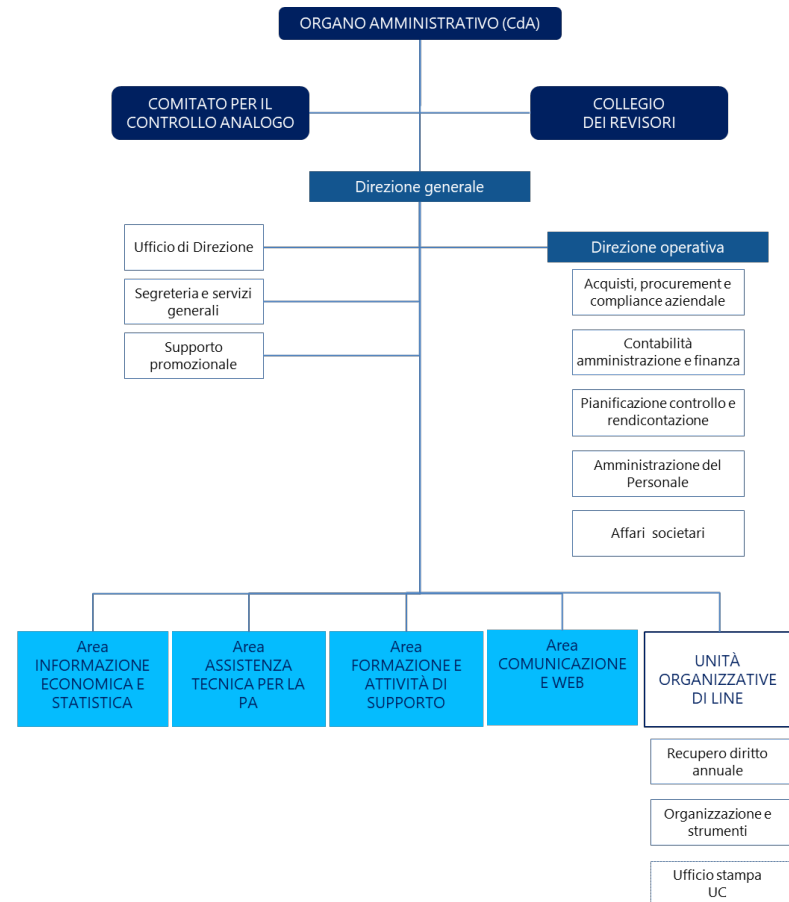
Collegio sindacale

Gaetano Troina (Presidente)
 Maria Rita Sanguigni (Sindaco)
 Carlo Tixon (Sindaco)

Comitato per il controllo analogo

Giovanni Bort (Presidente)
 Stefano Landi (Componente)
 Giuseppe Pace (Componente)

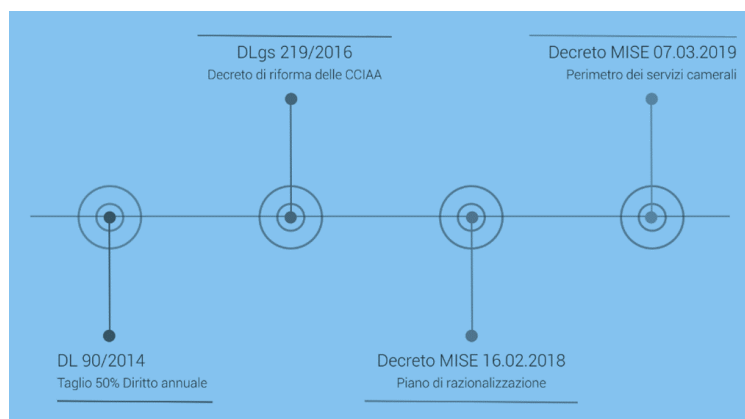
Assetto organizzativo Si.Camera



IL SISTEMA DI RIFERIMENTO

Il sistema camerale italiano è un universo composto da Camere di commercio (d'ora in poi CCIAA) competenti per territorio con le relative Aziende speciali e Unioni regionali. A livello nazionale, il ruolo di rappresentanza è in capo all'Unioncamere, che dispone anche di un ufficio a Bruxelles per il presidio a livello comunitario. Completano il sistema la rete internazionale di Camere di commercio Italiane all'estero e di Camere di commercio italo-estere.

L'ultimo quinquennio ha rappresentato per il sistema camerale un periodo di forte trasformazione, innescatasi fin da quando è avvenuta la riduzione della principale entrata delle CCIAA (il Diritto annuale), che ha costretto a ripensarne l'operatività in funzione della sostenibilità economica.



Un passaggio fondamentale è rappresentato dal [decreto di riforma](#) delle CCIAA (D.lgs 219/2016), che ha ridefinito funzioni e compiti degli enti camerali. Nel decreto è stato tracciato un percorso di razionalizzazione da realizzarsi attraverso un apposito Piano, che prevedeva:

- riorganizzazione territoriale ➔ accorpamento del numero delle CCIAA fino a un massimo di 60;
- razionalizzazione delle sedi ➔ riduzione di quelle secondarie e distaccate;
- riduzione delle Aziende speciali ➔ accorpamento delle strutture;
- ottimizzazione organizzativa ➔ riassetto degli uffici e dei contingenti di personale; rideterminazione delle dotazioni organiche e razionale distribuzione del personale.

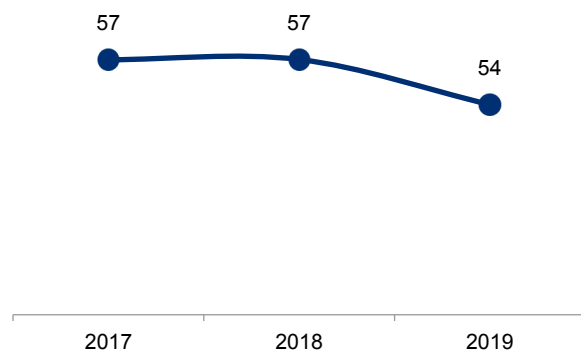
A oggi, è ancora in itinere il processo di riforma (attualmente il numero delle Camere è 82). Tuttavia, un importante tassello è rappresentato dal Decreto ministeriale (il cd «decreto servizi») con il quale è stato ridefinito il perimetro di attività del sistema camerale, individuando i servizi obbligatori da fornire sull'intero territorio nazionale e gli Ambiti prioritari d'intervento di tipo promozionale.



I SOCI

A dicembre 2019, la compagine sociale di Si.Camera vanta la presenza di 54 soci ed è formata da Unioncamere, 47 CCIAA, 4 Unioni Regionali e 2 Agenzie di Sistema.

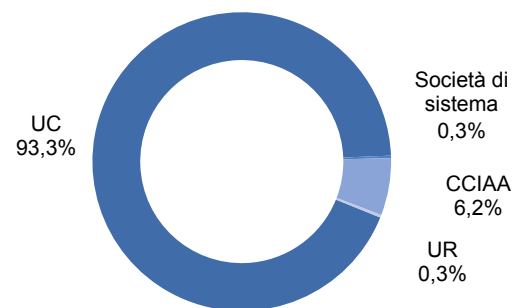
Trend compagine societaria



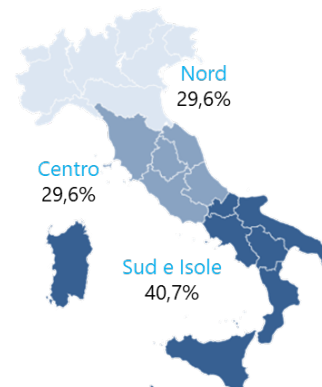
Unioncamere è il socio che detiene la grande maggioranza delle quote, con oltre il 93%; si può tuttavia evidenziare una presenza equilibrata e capillare delle CCIAA, oltre la metà delle quali sono socie di Si.Camera.

A livello di distribuzione territoriale, c'è una prevalenza del Sud, con poco più del 40% dei soci che appartengono a tale area, mentre i restanti si dividono equamente tra Nord e Centro.

Ripartizione delle quote di capitale tra i soci



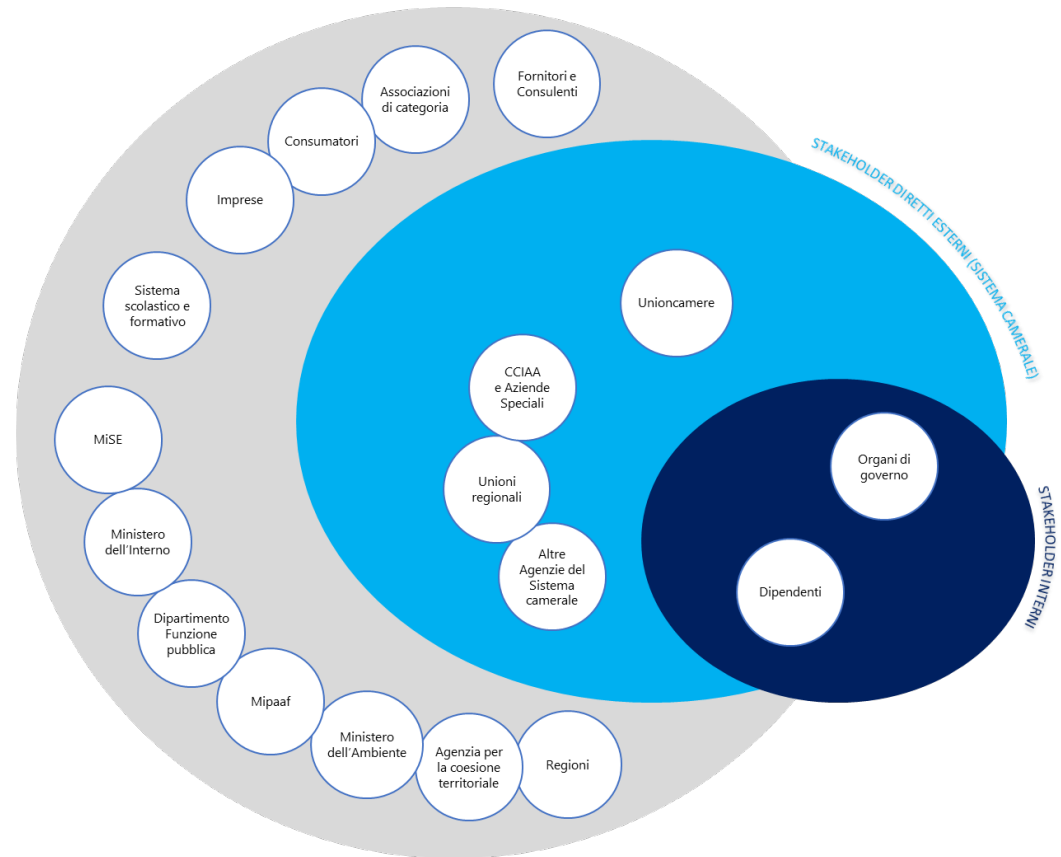
Distribuzione territoriale dei soci



STAKEHOLDER DI SI.CAMERA

Gli stakeholder sono i soggetti (persone fisiche od organizzazioni) che hanno interesse alle attività della società e/o che sono in grado di esercitare un'influenza su di essa. Sono gli **interlocutori strategici** rispetto ai quali Si.Camera ha maggiore interesse a legittimarsi e a rendicontare il proprio operato.

Ai fini di questo documento, la mappatura degli stakeholder consente di segmentarli tra quelli interni ed esterni. Tra questi ultimi, è opportuno operare poi un'ulteriore distinzione tra quelli diretti e indiretti. Si tratta di una differenza non irrilevante, dal momento che molte delle attività di Si.Camera sono svolte su input di un interlocutore, ma in pratica finiscono poi per determinare una serie di effetti e ricadute, in maniera indiretta, su altri stakeholder, che si connotano come i destinatari finali delle specifiche attività.



La definizione degli interlocutori (stakeholder) porta con sé l'individuazione del perimetro della rendicontazione sociale: una volta chiarito «a chi» rendicontare, è infatti possibile determinare conseguentemente «che cosa» rendicontare.

La matrice permette di incrociare le attività svolte rispetto alle diverse categorie di stakeholder. Rappresenta una guida, una sorta di tavola di raccordo, per la lettura dei risultati raggiunti in termini di fatti e di cifre che sarà svolta nei paragrafi successivi.

Le attività sono illustrate nelle righe della matrice in funzione del tema presidiato, piuttosto che in base alla tipologia di servizio erogato e al relativo incardinamento nell'organizzazione aziendale. Insomma, si cercherà di fornire una rappresentazione non auto-referenziale.

Trattandosi in molti casi di attività "multi-stakeholder", le relative informazioni e risultati saranno riportati, laddove possibile, privilegiando lo specifico angolo visuale delle diverse categorie di stakeholder. Dove questo non sarà possibile, si renderà in relazione allo stakeholder sul quale si ritiene si sia determinata una maggiore ricaduta.

matrice attività-stakeholder	Sistema camerale			PA							Interni		Sistema economico					
	Unioncamere	CCIAA	Altri enti del Sistema camerale	Ministero dello sviluppo economico (MISE)	Ministero del lavoro	Ministero delle politiche agricole (Mipaaf)	Ministero dell'Ambiente	Ministero dell'Interno	Dipartimento della Funzione pubblica	Agenzia per la coesione territoriale	Regioni	Personale	Organi di governo	Fornitori e consulenti	Imprese	Associazioni di categoria	Consumatori	Sistema scolastico e formativo
PROGETTI E SERVIZI																		
digitale	●	●																
e-government	●	●							●									
comunicazione	●	●	●															
CRM	●	●	●															
studi e analisi socio-economiche	●	●														●		
imprenditorialità femminile	●	●		●														
supporto agli uffici camerali per la gestione delle agevolazioni alle imprese	●	●																
supporto agli uffici camerali per la protezione della proprietà industriale	●	●																
recupero del diritto annuale	●	●																
rilevazioni di sistema (e supporto alla Riforma)	●	●	●															
ciclo della performance	●	●							●									
piani formativi nazionali	●	●	●															
coordinamento piani di controllo attività di vigilanza	●	●		●													●	
assistenza tecnico-giuridica e monitoraggio ADR	●																	
programmazione territoriale per lo sviluppo locale	●	●								●	●							
attività in materia ambientale	●						●											
gestione misure agevolative per la proprietà industriale	●	●													●			
progetti in materia di alternanza scuola-lavoro	●	●			●													●
educazione alimentare	●					●												●
educazione finanziaria	●																	●
SUPPORTO INTERNO																		
gestione del capitale umano												●						
approvvigionamento beni e servizi														●				
reporting aziendale													●					

ASSISTENZA ALLE CCIAA E AD ALTRI ENTI DEL SISTEMA CAMERALE

Nel corso del triennio, Si.Camera ha gestito commesse per ben **69 CCIAA**, a cui si aggiungono 5 Aziende speciali. Circa i tre quarti di questi enti si possono dire «fidelizzati», nel senso che hanno reiterato almeno un affidamento d'incarico in ognuno degli anni considerati.

CCIAA e Aziende speciali per le quali sono stati gestiti progetti nel triennio

	2017	2018	2019	TOT.
CCIAA	57	67	66	69
AS	2	5	5	5
				74
►di cui fidelizzate				56

75,7%

Accanto alle commesse gestite su incarico specifico delle singole CCIAA, in questa sede occorre dare conto di una serie di iniziative che, seppure affidate da Unioncamere, hanno avuto come beneficiari diretti e immediati le Camere e gli altri enti della rete camerale. In questo modo, Si.Camera estrinseca una delle sue missioni fondamentali: promuovere, in quanto struttura nazionale di sistema, l'adozione di pratiche omogenee sulla base di modelli condivisi, alla cui progettazione preliminare spesso contribuiscono le stesse CCIAA. In questo modo, si persegue l'obiettivo di evitare difformità di approcci, distonie nella programmazione degli interventi, garantendo i livelli essenziali di qualità necessaria e attingendo alla possibilità di conseguire economie di scala.

DIGITALE ED E-GOVERNMENT

Un filone di intervento strategico sul quale il sistema camerale ha investito negli ultimi anni è rappresentato dalla digitalizzazione, sia per quanto riguarda la promozione presso le imprese sia in termini di declinazione nei processi interni e di preparazione del proprio personale.

Nel triennio 2017-2019 e in continuità anche nel 2020 Si.Camera ha definito un format per la gestione dei processi di *digital transformation*, attraverso un'attività di formazione, assistenza e *mentorship* alle imprese. Il [progetto «digital training»](#) per la Camera di Reggio Emilia è stato ripetuto in più edizioni con focus su differenti filiere e settori di intervento (meccatronica, agroalimentare, moda & design, turismo ed export). Nel 2020 è stato riprogettato il format in chiave "digitale" per il settore *agrifood* con focus sui mercati USA e Canada.

A questa iniziativa, si è affiancato il [progetto «Reggio Emilia digitale»](#), che ha visto la realizzazione di un sito web e la promozione dei servizi digitali dell'ente con una campagna radiofonica e social.

6 percorsi di formazione e assistenza attivati nell'ambito del progetto «digital training» nel 2017-19

70 Imprese coinvolte

112 incontri *one to one*

L'impegno di Si.Camera sui temi della digitalizzazione è inoltre rafforzato dal ruolo che assumerà nel [progetto Digital imprese Lazio](#), affidato da Lazio Innova (in-house delle Regione Lazio), in seguito all'assegnazione del bando di gara. Si tratta di un ruolo di primo piano, consistente nel coordinamento del progetto (responsabile di progetto figura interna Si.Camera), coordinamento scientifico e gestione del task di informazione e promozione.

Il [progetto «Punti Impresa digitale» \(PID\)](#) è stato sviluppato dal Sistema camerale, d'intesa con il MiSE, per supportare la competitività delle imprese in coerenza con gli obiettivi del Piano Industria 4.0, dell'Agenda Digitale e degli altri programmi nazionali e regionali in materia di innovazione digitale. Il team di lavoro di Si.Camera ha provveduto all'ideazione e progettazione del marchio PID, fornendo il manuale d'uso per la corretta applicazione grafica e mettendo a disposizione format che i singoli punti PID potranno adottare.


In collaborazione con Infocamere, che ha realizzato il sito web dedicato www.puntoimpresadigitale.camcom.it e ne cura la gestione informatica, Si.Camera ha provveduto alla progettazione logica dei contenuti e al loro aggiornamento (*content provider*). Ha inoltre:

- progettato e gestito i profili *Facebook* e *Twitter* del progetto;
- monitorato e gestito i contenuti relativi a eventi e iniziative delle CCIAA sul tema PID, realizzando anche materiali di comunicazione (es. folder);
- progettato il *layout* grafico dello stand per l'evento *Maker Faire 2017*.


Utenti, visite e pagine visitate del portale www.puntoimpresadigitale.camcom.it

	2018	2019
Utenti	131.729	206.146
Visite	179.077	279.329
Pagine	466.889	624.956




 ➔ **Campagna di comunicazione PID (2019)** ➔ Al fine di promuovere e diffondere presso le PMI i *voucher* digitali 4.0 messi a disposizione delle imprese dai PID delle CCIAA, Unioncamere ha incaricato Si.Camera per la realizzazione di una Campagna informativa nazionale e locale. Si.Camera ha monitorato i PID che pubblicavano il Bando Voucher e ha ideato la creatività realizzando una campagna “multi-soggetto”.

Con un progetto dal respiro triennale, si è voluto favorire la conoscenza e la diffusione della **Banda Ultra Larga (BUL)** come strumento di sviluppo territoriale. Il gruppo di Lavoro di Si.Camera, a seguito alla stesura del progetto esecutivo (in collaborazione con Dintec, Uniontrasporti e IGT) approvato dal MiSE, ha realizzato le attività di ideazione del marchio, realizzazione dei materiali di comunicazione con possibilità di personalizzazione per le singole CCIAA, gestione del sito web e della *community*, organizzazione dell'evento di lancio del settembre 2017 e dell'evento conclusivo nel 2019.



➔ Si.Camera ha fornito supporto tecnico, organizzativo e logistico per la partecipazione all'evento «**Ultranet. Banda Ultra Larga, Italia Ultramoderna**» (21 settembre 2017)



ULTRANET

Nell'ambito del **progetto «Eccellenze in digitale»**, nel 2019 l'attività di Si.Camera ha riguardato la formazione specialistica dei digitalizzatori territoriali e il supporto per la gestione e monitoraggio del progetto di sistema, nonché l'organizzazione logistica del percorso formativo.

Grande attenzione è stata dedicata alle azioni per facilitare la transizione al digitale degli enti camerali e delle loro strutture, in base a quanto previsto dall'art. 17 del cd "Codice dell'amministrazione digitale". Si.Camera ha contribuito alla crescita della comunità professionale dei *Digital player*, ossia i funzionari camerali che hanno seguito percorsi di accrescimento e certificazione delle competenze digitali e/o hanno operato su progetti e per la gestione di servizi "a matrice digitale" all'interno del proprio ente.

Nel 2018 è stato realizzato un **percorso di sviluppo delle competenze digitali del personale camerale** preposto al «Presidio e-gov» in ogni ente. Ai fini della certificazione delle competenze digitali, Si.Camera ha curato la gestione dell'*assessment*, la preparazione del percorso formativo in e-learning, il test finale per la certificazione.

275 certificazioni *e4job* per facilitare la crescita diffusa di "consapevolezza digitale".

Il supporto tecnico-specialistico nella gestione delle attività relative all'*Open Government* ha infine visto tra le altre cose:

- la progettazione della **Settimana dell'Amministrazione aperta** in tutti gli anni tra il 2017 e il 19, con un'indagine nei confronti delle imprese che ha visto il coinvolgimento di varie CCIAA.
- l'elaborazione di *dataset* pubblicati sulla sezione *Open Government* del portale www.camcom.gov.it, oggetto di successivo e costante aggiornamento nel corso del tempo.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Un aspetto qualificante dell'attività di Si.Camera è l'attività di informazione attraverso i portali web. Il lavoro di gestione include, oltre al *site management* (gestione tecnica), anche e soprattutto il *content management*, ossia la redazione e la valorizzazione dei contenuti allo scopo di ottimizzarne la fruizione e la visibilità.

Si.Camera cura il portale www.camcom.gov.it, che rappresenta un vero e proprio *hub* dove vengono raccolte e presentate le attività delle CCIAA dei diversi territori. Nel 2017 ne è stata rilasciata una nuova versione *responsive*, caratterizzata da una reingegnerizzazione dell'architettura logico-funzionale, da un nuovo *layout* grafico e dalla razionalizzazione e riorganizzazione dei contenuti.

Utenti, visite e pagine viste del portale www.camcom.gov.it

	2017	2018	2019
Utenti	370.916	288.018	300.867
Visite	703.064	560.071	550.842
Pagine	2.795.068	1.660.863	1.489.351

Numeri dell'account Twitter [@CamCom_gov](https://twitter.com/CamCom_gov)

	2017	2018	2019
Follower	6.051	6.820	7.457
Notizie twittate	1.140	1.430	1.587

Si.Camera gestisce alcuni **portali tematici** a livello nazionale, dei quali si parla in altre parti del documento, laddove sono citati in relazione al tema cui afferiscono (FILO, Imprenditoria Femminile, CSR, PID, Hello Fish, Storie di alternanza, ecc.). Fornisce, inoltre, assistenza tecnica per la *web application* **Unioncamere.NET**, che rappresenta un punto di raccolta di documentazione e **uno strumento operativo di lavoro per tutti gli enti camerali** (tra gli applicativi, quello del Fondo di perequazione e quello per il monitoraggio delle partecipate delle CCIAA).

In aggiunta ai portali nazionali, ci sono singoli enti – CCIAA, ma anche Aziende speciali e Unioni regionali – che, in questi anni, hanno affidato a Si.Camera il *site management* dei propri siti web, ossia la supervisione e il supporto tecnico relativo alla gestione e alimentazione dei contenuti.

10 CCIAA e Aziende speciali che hanno affidato incarichi di *site management*

Inoltre, Si.Camera – nell'ambito di progetti di portata nazionale - ha erogato servizi per le Camere di commercio, attraverso la realizzazione di **kit di comunicazione** per le CCIAA o la gestione di campagne di comunicazione con declinazione territoriale, sia di *digital advertising* che di *social media advertising*.

La Riforma del sistema camerale è stata l'occasione per aggiornarne e rinnovarne l'immagine con l'adozione di un [nuovo brand](#). Oltre a realizzare tutti gli esecutivi della *library* e il Manuale d'uso per Unioncamere, nel corso del periodo osservato Si.Camera ha prestato assistenza tecnica finalizzata all'[adeguamento del logo al nuovo brand di sistema](#) per 23 CCIAA, 6 Aziende speciali, 7 agenzie nazionali e 2 Unioni regionali.

Si.Camera ha altresì curato la progettazione della nuova *brand image* del Marchio «Ospitalità italiana» e la realizzazione dei materiali di comunicazione per [Isnart](#).



CAMERE DI COMMERCIO
D'ITALIA



➔ [Produzione video informativi sulla Riforma del sistema Camerale \(2017\)](#) ➔ supporto tecnico specialistico nella progettazione di un video "infografica" sulla Riforma del sistema camerale, da fornire alle CCIAA affinché potesse essere utilizzato durante gli eventi pubblici.

➔ [Campagna «nuovo Brand» \(2018\)](#) ➔ azione di comunicazione attraverso i principali quotidiani nazionali in occasione del cambio di identità visiva del Sistema camerale e rivolta principalmente alle aziende, imprenditori e stakeholder, funzionale a comunicare il nuovo posizionamento, conseguente alla riforma, raccontando cosa sono diventate e cosa fanno le nuove CCIAA.

Tra i progetti ad hoc per le Camere, occorre segnalare:

- l'[APP MyCamera](#) per la CCIAA di Firenze;
- le attività di assistenza tecnica sui temi della comunicazione per la CCIAA di Cosenza, oltre al [progetto «Biblioteca digitale»](#) e al video per il riconoscimento che l'ente ha ricevuto dall'OCSE;
- la [newsletter](#) curata per conto della CCIAA di Reggio Calabria e indirizzata agli stakeholder del territorio affinché fossero costantemente aggiornati circa l'evoluzione del quadro socio-economico della provincia;
- la [piattaforma reggiocalabriaexport](#) che presenta le imprese reggine agli imprenditori e ai clienti stranieri;
- l'[assistenza tecnica agli Uffici stampa](#) delle CCIAA di Latina, Firenze e Cosenza.

Infine, occorre sottolineare la competenza tecnica di Si.Camera nella [progettazione e organizzazione di eventi](#), ivi compresa la definizione dei loro contenuti, oltre che il servizio di assistenza tecnica per la loro gestione.

CRM

Un'attività particolarmente significativa, in quanto gestita su ampia scala, ha riguardato il servizio di assistenza e gestione del CRM «Ciao impresa» per un numeroso gruppo di Camere. Il tradizionale modello di intervento ha visto nel tempo un'evoluzione e, negli ultimi anni, è stato orientato verso un'assistenza sempre più finalizzata al progetto del nuovo CRM camerale in collaborazione con Infocamere.

	2017	2018	2019
Enti che utilizzano il CRM Ciao impresa	48	45	38
Record presenti nel database	643.801	619.548	541.635
<i>di cui imprese</i>	551.394	529.243	477.892
Attività di direct e-mail marketing (DEM) svolte	3.547	3.453	3.389
Totale e-mail spedite	8.029.549	7.693.735	6.937.274
Richieste di assistenza ricevute e gestite	289	272	236

10.389

Attività di *direct e-mail marketing* (DEM) complessivamente svolte nel triennio

22,7 MLN

Totale email spedite nel triennio attraverso la piattaforma CRM

797

Richieste totali di assistenza ricevute e gestite nel triennio

Nel quadro delle finalità generali del sistema camerale di poter disporre di una piattaforma unica per il colloquio con l'utenza, è stata fornita assistenza tecnica e consulenza a Infocamere per la **progettazione del nuovo CRM** su tecnologia *MS Dynamics*. Ciò per valorizzare il know-how già acquisito con CIAO IMPRESA e configurare la nuova piattaforma di interazione con l'utenza multicanale in conformità con alcune modalità già utilizzate presso le CCAA.

STUDI E ANALISI SOCIO-ECONOMICHE

In tutti e tre gli anni considerati, è stato curato il [Rapporto sull'economia del mare](#) per la CCIAA di Latina. Giunto nel 2019 all'ottava edizione, il Rapporto è finalizzato a misurare il contributo economico della filiera del mare all'economia italiana. Le attività svolte hanno riguardato:

- una ricostruzione delle basi informative e delle stime necessarie alle analisi;
- elaborazioni specifiche sui temi dei fabbisogni professionali nella filiera;
- la redazione e la revisione del report;
- la partecipazione alla presentazione dei risultati.

Per l'edizione 2017, è stata svolta un'ulteriore attività a latere collegata ai risultati del Rapporto e riguardante all'organizzazione di un B2B con imprese del settore della nautica con *buyer* spagnoli e greci.



Nel 2018, le CCIAA di Ancona e Fermo hanno richiesto a Si.Camera di realizzare una attività di osservatorio del turismo regionale, finalizzato alla [valorizzazione destinazione marche post sisma](#). Sono state effettuate indagini dirette, analisi ed elaborazioni di dati relativi alla reputazione delle Marche. In particolare, il lavoro ha riguardato:

- un'indagine CATI su un campione di 205 imprese marchigiane;
- un focus sulle seconde case e sul fenomeno *Airbnb* attraverso analisi sul web;
- due indagini realizzate con tecnica CAPI, con interviste dirette dei partecipanti a due importanti eventi realizzati nel territorio (il "Summer Jamboree" di Senigallia e la "Cavalcata dell'Assunta" di Fermo);
- una *reputation analysis* sui due eventi culturali individuati;
- la realizzazione di un *web crawler* sui siti di tutte le attività turistiche delle provincie di Ancona e Fermo;
- un'analisi su dati desk, confluita nel Rapporto regionale con focalizzazioni provinciali;
- la presentazione dei risultati della ricerca, in occasione dell'evento "Laboratorio turismo 4.0" tenutosi il 21 novembre a Portonovo, in provincia di Ancona.

Il 2019 ha visto la realizzazione di un [Osservatorio economico](#) per la CCIAA di Salerno, con un'analisi congiunturale e previsionale delle imprese locali. A partire dalle pubblicazioni della statistica ufficiale e valorizzando il patrimonio informativo del sistema camerale, si è provveduto alla redazione di un Rapporto sull'economia provinciale, che consentisse agli stakeholder del territorio di essere aggiornati circa l'evoluzione del quadro socio-economico della provincia.

IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE

Il supporto alle attività del sistema camerale sull'imprenditorialità femminile rappresenta un tradizionale filone di attività di Si.Camera, che vede annualmente:

- la gestione della rete di relazioni con i Comitati Imprenditoria femminile istituiti presso le CCIAA, per i quali nel 2018 è stata realizzata la nuova versione della Linee guida sul loro funzionamento;
- la partecipazione a tavoli istituzionali e ad attività organizzate e promosse dal sistema camerale territoriale;
- l'elaborazione, lettura e diffusione di dati statistici tramite l'Osservatorio dell'imprenditoria femminile di Unioncamere - Infocamere;
- le azioni di comunicazione e informazione on-line, con il portale www.imprenditoriafemminile.camcom.it, la newsletter a esso collegata («News per fare impresa») e il canale social dedicato @ifUnioncamere;
- il servizio informativo via mail (info@imprenditoriafemminile.camcom.it) su tutto ciò che ruota intorno al "fare impresa al femminile", con oltre 150 richieste di imprenditrici e aspiranti tali evase.

Utenti, visite e pagine visitate del portale Imprenditoria femminile

	2017	2018	2019
Utenti	72.003	69.159	64.041
Visite	85.396	80.842	88.581
Pagine	677.964	601.230	576.965

Nel 2017, è stato dato supporto all'attuazione dell'[accordo operativo Unioncamere–Invitalia](#) finalizzato a favorire la diffusione e la promozione qualificata delle informazioni sulle opportunità di finanziamento a favore delle

imprese, in particolare femminili; opportunità gestite da Invitalia su tutto il territorio nazionale.

Si.Camera ha fornito assistenza tecnica all'ormai ultra-decennale manifestazione itinerante «[Giro d'Italia delle donne che fanno impresa](#)», che ha visto dieci tappe nel 2017 e nove nel 2018. Nel 2020, è prevista la dodicesima edizione di questo *road-show*.



Nel corso del 2019, è stata preparata la quarta edizione del [Rapporto nazionale dell'imprenditoria femminile «Impresa in genere»](#), che costituisce uno degli obiettivi strategici del Protocollo d'Intesa con il quale l'Unioncamere, il MiSE e il Dipartimento per le Pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri hanno sancito, ormai da anni, un intenso rapporto di collaborazione sul tema dell'imprenditoria femminile. La presentazione del Rapporto avverrà nel 2020 con modalità da stabilire in funzione degli sviluppi dell'emergenza sanitaria Covid-19.

☛ SUPPORTO AGLI UFFICI CAMERALI PER LA GESTIONE DELLE AGEVOLAZIONI ALLE IMPRESE

A partire dal 2017, Si.Camera ha fornito supporto a Unioncamere in un articolato percorso di affiancamento alle CCIAA e alle loro Aziende speciali nella gestione delle fasi di start-up dell'operatività del [Registro Nazionale degli aiuti di Stato](#) implementato dal MiSE presso la Direzione Generale per gli Incentivi alle imprese (L. 115/2015), offrendo assistenza tecnica, informazione e supporto specialistico, aggiornamento e comunicazione.

Considerato l'impatto di tale tematica anche sul sistema camerale, l'azione di supporto si è protratta anche per le due annualità successive, con un percorso di formazione prima e, a seguire, con focus di aggiornamento continuo rivolti alle Camere e alle Unioni regionali impegnate nella concessione di agevolazioni alle imprese e nella necessaria implementazione del Registro.

Proprio la rilevanza della tematica, nonché l'obbligatorietà degli adempimenti normativi previsti per la gestione dei contributi alle imprese, ha determinato l'opportunità di inserire il percorso formativo nell'ambito del più ampio piano di formazione annuale dell'Unioncamere.

Nel 2018, Si.Camera ha, dunque, dato continuità all'azione intrapresa, anche al fine di seguire gli ulteriori sviluppi e ampliamenti apportati al Registro stesso da parte del MiSE nonché per estendere l'operatività all'analoga iniziativa gestita dal Mipaaf attraverso il [portale mipaaf.sian.it](http://portale.mipaaf.sian.it).

Si.Camera ha implementato apposite [Linee guida](#), al fine di rendere conforme alla normativa vigente e agli orientamenti comunitari l'interpretazione delle procedure da parte di tutti i soggetti coinvolti e di contribuire all'armonizzazione dei comportamenti camerali garantendo, altresì, al sistema camerale un servizio di

assistenza informativa continua attraverso una mail dedicata, con un servizio tuttora attivo. Sono stati altresì sviluppati i contenuti della sezione dedicata sul sito web istituzionale di Unioncamere con la documentazione di interesse e le FAQ.

Accanto a questo percorso per il sistema camerale in generale, sono stati realizzati anche interventi mirati nei confronti di singoli enti. Nel 2017, Si.Camera ha organizzato due [percorsi formativi sul tema Aiuti di Stato](#) rispettivamente per la Camera di Commercio Riviere di Liguria e per la Camera di Commercio di Latina. Ha curato il progetto formativo "personalizzato" per i dirigenti e funzionari dei due enti camerali impegnati nella gestione di risorse da destinare alle imprese del territorio attraverso misure di sostegno ad hoc. Si.Camera ha curato la progettazione e l'erogazione dell'attività formativa anche con il supporto di un esperto in tema di normativa comunitaria e Aiuti di Stato.



RECUPERO DEL DIRITTO ANNUALE

A partire dal 2017, Si.Camera, in collaborazione con Infocamere e nell'ambito di un più ampio disegno voluto da Unioncamere, ha erogato un servizio di assistenza sull'istituto del ravvedimento operoso a vantaggio di un numero crescente di CCIAA per [favorire il pagamento da parte delle imprese del Diritto annuale](#). Il servizio è stato "calibrato" non in una logica di recupero del dovuto ma sottolineando alle imprese, i vantaggi economici previsti dalla normativa sul Ravvedimento; il tutto attraverso la realizzazione di un'assistenza telefonica alle imprese interessate.

Il percorso parte da un livello di primo orientamento informativo sui servizi delle CCIAA, supportato anche dal sito web dedicato (www.dirittoannuale.camcom.it) attraverso il quale è possibile effettuare sia il calcolo che il pagamento.

Il servizio, ritenuto strategico da Unioncamere, ha potuto beneficiare di un'apposita Iniziativa di sistema che ha consentito di dimezzarne il costo per le Camere aderenti, basandosi su un invio email massivo via PEC e successive azioni telefoniche realizzate da una task force attiva a favore delle imprese target dell'iniziativa.

L'approccio prescelto ha privilegiato la ricerca di un dialogo diretto con le aziende, permettendo di ovviare al mancato pagamento con condizioni economiche estremamente vantaggiose.

A partire dal 2018, Si.Camera ha portato avanti un'iniziativa denominata «pre-ruolo» con l'idea di offrire una possibile alternativa alla politica dell'iscrizione al ruolo. È stato fornito supporto tecnico utile a favorire il coinvolgimento e il collegamento costante con gli Uffici dedicati delle varie Camere aderenti ed un servizio diretto alle imprese che hanno ricevuto la sanzione per agevolare il

pagamento nelle diverse modalità previste. Il tutto per garantire un servizio ad alto valore aggiunto erogato a livello centralizzato.

Numero CCIAA aderenti

	2017	2018	2019
Ravvedimento operoso	20	30	17
Pre-ruolo	--	22	30

Ammontare risorse recuperate per le CCIAA

	2017	2018	2019
Ravvedimento operoso	1.830.738 €	2.584.596 €	2.011.145 €
Pre-ruolo	--	1.003.907 €	1.578.194 €
Totale Risorse	1.830.738 €	3.588.503 €	3.589.339 €

8,98
MLN€

ammontare di risorse di Diritto annuale complessivamente recuperate nel triennio con le attività di ravvedimento operoso e di pre-ruolo

+390.000

PEC consegnate nel triennio a imprese in omesso totale

+37.000

imprese raggiunte attraverso il dialogo e l'assistenza telefonica in merito al ravvedimento operoso

197.000

atti inviati nell'ambito dell'iniziativa del pre-ruolo

RILEVAZIONI DI SISTEMA E CICLO DELLA PERFORMANCE

Annualmente, per conto di Unioncamere, Si.Camera garantisce supporto tecnico alle CCIAA, alle loro Aziende speciali e alle Unioni regionali nella fornitura dei dati nell'ambito delle **rilevazioni di sistema** che le coinvolgono e che, secondo un calendario ormai consolidato. Si tratta:

- dell'Osservatorio camerale, che consta di questionari relativi a strutture, organi, personale, servizi, al quale si aggiunge l'Osservatorio Bilanci;
- di Kronos, che riguarda la contabilizzazione dei costi dei processi, quale step propedeutico alla definizione dei costi standard.

	2017	2018	2019	2020
N. record gestiti per l'elaborazione di KPI di sistema	9.391	2.590	2.111	--
N. risposte a quesiti di assistenza	1.562	1.243	1.755	413

Oltre al supporto nelle fasi di rilevazione, il gruppo di lavoro Si.Camera fornisce assistenza nella chiusura dei questionari, nella verifica della congruenza dei dati inseriti da parte dei singoli enti e nell'analisi di *data quality*.

Oltre che per le finalità informative di Unioncamere, in adempimento del suo ruolo di organo di rappresentanza nazionale, i dati raccolti vengono utilizzati, per la predisposizione:

- di un Report per ogni CCIAA da inserire nella sezione «Amministrazione trasparente», consentendo di assolvere all'adempimento di pubblicazione dei «Costi contabilizzati» nel menu relativo ai «Servizi erogati»;
- per l'alimentazione su base annuale degli indicatori Pareto, così che ogni ente camerale possa consultare le proprie performance e raffrontarle con quelle

espresse dal sistema nel suo complesso ovvero in rapporto a specifici cluster dimensionali o geografici.

Occorre segnalare che, nel 2019, Si.Camera ha curato la **rivisitazione del set di indicatori per il benchmarking «Pareto»** alla luce delle novità intervenute negli ultimi anni e del cambiamento delle funzioni camerali (da cui peraltro è venuta l'esigenza di una nuova Mappa dei processi). Tale lavoro ha visto un confronto nell'ambito di un tavolo tecnico-operativo di controller camerali e la condivisione con un panel ristretto di Segretari Generali. Si è quindi deciso di impostare il set di indicatori come un vero e proprio sistema di reporting multilivello costituito da:

- un nucleo ristretto di indicatori più significativi (KPI), che serve come dashboard direzionale («**cruscotto direzionale**»);
- un set di maggior dettaglio, laddove il singolo ente possa verificare l'andamento dei micro-fenomeni gestionali (set esteso «Pareto»).

Sempre nel 2019, Si.Camera ha supportato Unioncamere nella definizione di un **nuovo modello di rilevazione della customer satisfaction per le CCIAA**, resosi necessario alla luce delle modifiche normative, che hanno rafforzato il principio della partecipazione degli utenti al processo di misurazione della performance degli enti, richiedendo alle amministrazioni di adottare sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione.

In materia di [ciclo della performance](#), Si.Camera ha svolto un ruolo propulsivo e di accompagnamento nel quadro del piano di attività portato avanti di concerto da Unioncamere e dal Dipartimento della Funzione pubblica. In particolare, occorre ricordare il lavoro svolto per la preparazione delle seguenti [Linee guida](#) specifiche per le CCAA relative a:

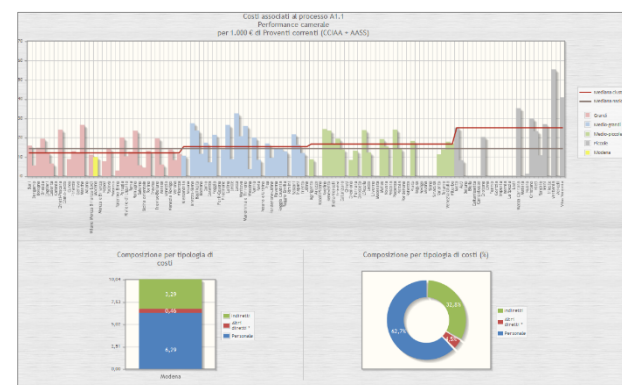
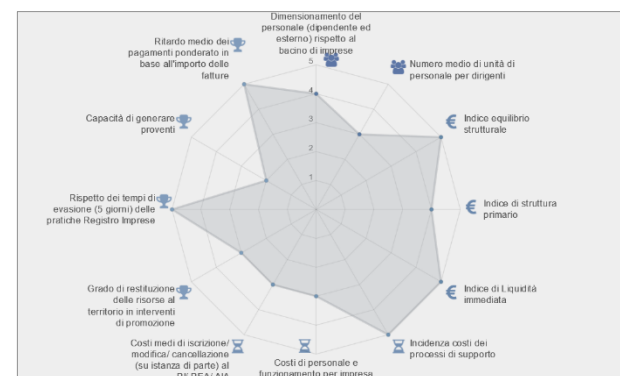
- Sistema di misurazione e valutazione della performance (dicembre 2018);
- Piano della performance (novembre 2019);
- Relazione sulla performance (maggio 2020).

Unitamente a ognuna di queste Linee guida, è stato elaborato un *concept* allo scopo di mettere a disposizione di tutte le CCAA un concreto strumento applicativo.

Tutti i materiali prodotti vengono raccolti, pubblicati e messi a disposizione in una sezione AGO (acronimo che sta per apprendimento-gestione-organizzazione) del sito web istituzionale di Unioncamere.

Utenti, visite e pagine viste nella sezione AGO

	2017	2018	2019
Utenti	105.449	90.161	101.104
Visite	133.349	145.752	173.488
Pagine	258.265	330.646	368.967



PIANO FORMATIVO NAZIONALE

A valle del lavoro di razionalizzazione e di riassetto del Sistema camerale, è stato curato il [Piano formativo nazionale](#), con le seguenti finalità:

- attivare processi di learning per creare nuove conoscenze e competenze, avviando il processo di attivazione di nuovi profili;
- incrementare la capacità di innovazione dei servizi camerali e conseguire un upgrade delle competenze interne;
- favorire la costituzione di gruppi professionali per la gestione interna delle CCIAA.

Proprio in considerazione della concomitanza del processo di razionalizzazione in atto, il Piano è stato da subito pensato come un’iniziativa pluriennale.

Grazie a questa prospettiva temporale ampia, nel triennio trascorso il Piano ha potuto contribuire significativamente alla crescita delle professionalità camerali con la proposizione di un [palinsesto formativo articolato](#) che ha gettato nuova luce sulle prospettive degli scenari possibili e sulle dinamiche evolutive delle professionalità, offrendo nel contempo tutta la strumentazione necessaria a dare concreta attuazione al processo di Riforma

Il bilancio delle iniziative realizzate evidenzia inoltre come la dimensione collettiva e, si direbbe, comunitaria, abbia consentito il trasferimento di messaggi univoci e aggreganti in termini di visione e di comportamenti e contribuendo a (ri)costituire comunità professionali, proprio nel momento in cui coesione e capacità di servizio nei confronti delle imprese e delle comunità locali dovevano essere il tratto distintivo del Sistema camerale.

Distinti per macro-aree tematiche, i percorsi hanno pertanto intercettato e dato risposta a fabbisogni specifici, a supporto dell’esercizio di funzioni nuove o

rinnovate, “ibridate” dal digitale, interessate da innovazioni normative o procedurali, trasformate dagli scenari internazionali.

Senza trascurare, infine, la dimensione comportamentale e relazionale.

Ai percorsi di training si sono affiancati nei vari anni alcuni strumenti a supporto.

In particolare, nel corso del 2018, è stato sviluppato l’*upgrade* delle competenze trasversali mediante la progettazione del processo di assessment e, a latere del percorso formativo, sono stati organizzati due seminari specifici sul nuovo contratto di lavoro nazionale.

Nel 2019, si è provveduto al completamento del format del processo di *assessment* on-line con le relative prove e sono stati elaborati dossier specifici su vari ambiti di interesse. È stata altresì costituita una *faculty* con circa 70 docenti esperti di tematiche settoriali e relatori istituzionali. Tra la fine dell’anno e i primi mesi del 2020, è stato elaborato il nuovo modello di gestione per competenze e dei relativi profili di competenza (comprensivi della definizione delle *soft skill* per dirigenti e posizioni organizzative).

Numeri del Piano formativo nazionale

	2017	2018	2019
N. Linee formative	8	9	6
N. Focus tematici			4
N. ore di formazione erogate	339	388	173,5
di cui in presenza	136	188	118
di cui in webconference	203	200	55,5
N. partecipanti	2.528	2.800	2.100

☛ COORDINAMENTO PIANI DI CONTROLLO ATTIVITÀ DI VIGILANZA

L'azione di affiancamento a Unioncamere, nel quadro delle Convenzioni tra questa e il MiSE, vede Si.Camera impegnata nella definizione a livello centrale di [Piani di controllo per gestire le attività finalizzate a garantire la vigilanza, la regolazione del mercato e la tutela del consumatore](#). La società garantisce supporto tecnico, svolgendo attività di:

- pianificazione dell'attività ispettiva e assegnazione alle singole Camere del numero di ispezioni e relativi controlli;
- trasmissione agli enti camerali di una proposta di Convenzione per concordare gli obiettivi e successiva interlocuzione per eventuali modifiche;
- monitoraggio delle adesioni da parte delle CCIAA e inserimento dei dati relativi alle Convenzioni siglate nel sistema informativo dedicato;
- successiva alimentazione degli strumenti di monitoraggio e controllo;
- assistenza in itinere agli enti camerali e assistenza a Unioncamere per il coordinamento delle attività del Comitato tecnico.

L'assistenza prevede anche un servizio di *back-office* e di rendicontazione delle attività svolte da ciascuna CCIAA aderente alla Convenzione nell'ambito degli annuali Piani dei controlli, oltre a garantire il reporting a Unioncamere per la stesura delle relazioni di monitoraggio nei confronti del MiSE.

Questi progetti vedono la realizzazione di [percorsi formativi](#) per le CCIAA e per le altre autorità di controllo sui temi della sicurezza dei prodotti, dell'etichettatura nel settore moda, della metrologia legale, delle sanzioni amministrative e delle manifestazioni a premio. Nel 2017, sono state proposte 2 linee formative in web-conference, con lo scopo di affrontare aspetti normativi e procedurali di differenti tipologie di prodotto.

In chiave futura, anche per il 2020 sarà rinnovato l'impegno a fornire supporto tecnico, sempre su incarico di Unioncamere e in favore del MiSE, per la gestione del [Sistema di ICSMS](#) (informazione e comunicazione in materia di sorveglianza del mercato), garantendo il supporto per l'alimentazione della relativa banca dati e per tutte le attività preparatorie e istruttorie precedenti l'inserimento.

In questo filone, occorre infine dare conto di progetti di assistenza tecnica a [Piani dei controlli sia nazionali che settoriali](#) realizzati negli anni 2017 e 2019, i primi nell'ambito della sicurezza prodotti e i secondi su articoli di puericultura e prima infanzia, giocattoli e prodotti elettrici. [Numerose le ispezioni e i controlli effettuati sui prodotti a beneficio dei consumatori \(7\)](#).



SUPPORTO A UNIONCAMERE

Unioncamere è di gran lunga il principale socio e committente di Si.Camera. Gran parte delle iniziative descritte in relazione alle CCIAA, in particolare quelle di respiro nazionale, hanno come committente e supervisore l'Unione nazionale.

Nel presente Bilancio, comunque, si è scelto di dare evidenza ai risultati conseguiti in ragione degli stakeholder per i quali si sono determinate le ricadute più dirette. Questa parte del documento illustra, dunque, le iniziative più immediatamente riconducibili a Unioncamere, pur nella consapevolezza che moltissime altre sono ascrivibili agli input da essa provenienti: dai supporti per il *performance management* camerale ai piani formativi; dall'imprenditoria femminile all'alternanza scuola-lavoro; dalla protezione della proprietà industriale alle iniziative per promuovere il digitale; dalla vigilanza alla giustizia alternativa; dal lavoro svolto sulle tematiche ambientali alle iniziative per favorire la concertazione e la programmazione per lo sviluppo locale.

Nel seguito di questo paragrafo, ci si concentrerà perciò soprattutto su:

- i percorsi per garantire l'effettività del ruolo del sistema camerale nel panorama istituzionale nazionale;
- gli studi e le [analisi socio-economiche che consentono di conoscere al meglio alcuni fenomeni e settori](#);
- [il supporto all'attuazione della Riforma attraverso l'affiancamento nella stesura del Piano di razionalizzazione previsto dal D.lgs 219/2016](#);
- [l'assistenza tecnico-giuridica e il monitoraggio delle modalità di risoluzione alternativa delle controversie \(ADR\)](#).

Il tutto supportato in maniera trasversale da progetti e iniziative di comunicazione, soprattutto sul web, con siti e presenza sui *social*.

E-GOVERNMENT

In questi anni, sono stati consolidati i [rapporti con gli Osservatori del Politecnico di Milano](#), nello specifico con l'Osservatorio E-Gov e, dal 2018, anche con l'Osservatorio Agenda Digitale, consolidando e accrescendo l'accreditamento istituzionale e tecnico del sistema. Il supporto specialistico di Si.Camera ha riguardato la realizzazione di un Report sul livello di conoscenza, percezione e utilizzo da parte delle imprese delle opportunità offerte dall'E-Gov e del patrimonio informativo della PA. Tale *survey* ha riguardato oltre 200 imprese manifatturiere *medium and high technology*, di dimensione tra 10 e 249 addetti.

Gli obiettivi perseguiti nel 2019 in questo ambito hanno riguardato l'adozione di programmi capaci di integrarsi con le strategie del Governo, dell'Agenzia per l'Italia Digitale, del Team per la Trasformazione digitale e degli altri soggetti deputati a occuparsi di promuovere la crescita digitale del Paese (IV Action Plan 2019-2021 - Open Government Partnership; Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021).

È stata prestata assistenza a Unioncamere per la partecipazione all'[Open Government Partnership](#), con la preparazione della progettualità che il Sistema camerale propone per comporre l'annuale *Action Plan* nazionale, coordinato dal Dipartimento della Funzione Pubblica per conto del Governo.

In particolare, c'è stato un focus sul potenziamento dei processi di semplificazione attraverso un più diffuso utilizzo del digitale. Il lavoro è stato mirato a individuare i margini di miglioramento per favorire la standardizzazione dei procedimenti e lo snellimento della normativa, in particolare quella sulle procedure previste per le attività produttive.

COMUNICAZIONE WEB & SOCIAL

Si.Camera è incaricata dell'annuale **gestione del portale istituzionale** www.unioncamere.gov.it con attività di *site management* (hosting, assistenza tecnica e reportistica traffico utenti) e gestione dei contenuti con aggiornamenti redazionali.

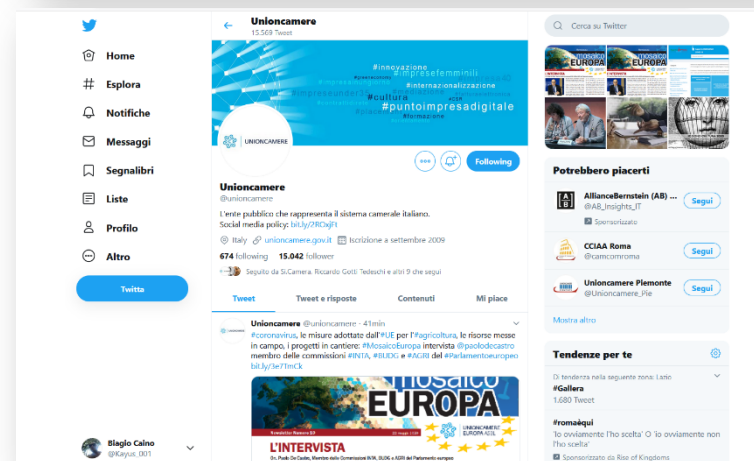
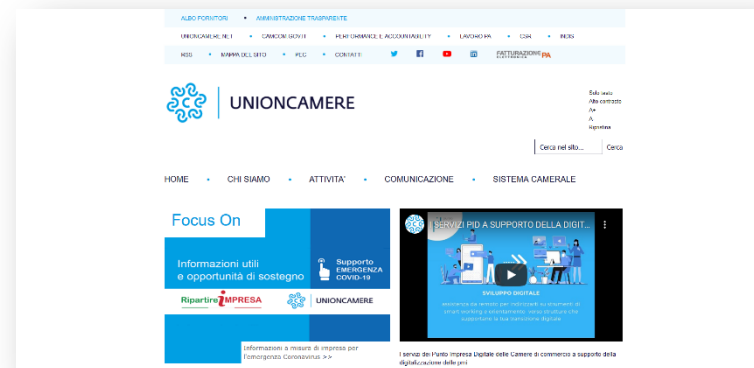
Utenti, visite e pagine visitate del portale www.unioncamere.gov.it

	2017	2018	2019
Utenti	623.451	796.721	783.985
Visite	1.050.592	1.325.492	1.369.874
Pagine	4.574.569	5.497.490	5.858.970

Si.Camera ha provveduto alla **gestione dei social network** di Unioncamere (Facebook, Twitter, Youtube) sia quelli istituzionali sia quelli legati ai portali e progetti tematici, fornendo anche il servizio di *social media monitoring* per l'analisi dei dati di traffico e di interazione.

Dati canali social Unioncamere

	2017	2018	2019
Follower account Twitter @unioncamere	11.030	13.390	14.490
«Mi piace» pagina Facebook	6.980	7.620	8.560



STUDI E ANALISI SOCIO-ECONOMICHE

Un interessante lavoro di analisi ha riguardato, nel 2017, le «[Imprese potenzialmente esportatrici](#)». Si tratta di attività imprenditoriali che, nonostante abbiano un profilo analogo e performance comparabili con quelle delle imprese che accedono con regolarità ai mercati esteri, non riescono a vendere i propri prodotti oltre confine per la presenza di vincoli o ostruzioni prevalentemente di tipo esogeno.

Nel 2018, l'attività è proseguita con un'assistenza a Unioncamere al fine di supportare le CCIAA nelle azioni rivolte verso tali imprese potenzialmente esportatrici, con l'obiettivo di individuare collettivi target per le azioni delle Camere stesse. In particolare, è stato messo a punto un modello che ha consentito di differenziare due target specifici di imprese: quelle potenzialmente esportatrici e quelle occasionalmente esportatrici. Sono stati, quindi, costruiti elenchi profilati per ciascuna CCIAA, elaborati in modo da poter essere direttamente utilizzabili per le loro azioni promozionali.

Si.Camera ha partecipato ad ogni edizione del triennio del [Rapporto «lo sono cultura»](#) promosso da Unioncamere e Fondazione Symbola e giunto alla nona edizione nel 2019. Si tratta di uno studio volto a evidenziare annualmente il ruolo che la produzione di cultura assume in tutte le dimensioni del nostro sistema economico, quantificandone l'apporto in termini di prodotto, occupazione, unità produttive, export, ecc. L'assistenza ha riguardato la stesura del documento, l'affiancamento di Unioncamere con la Fondazione Symbola, l'assistenza tecnica alla revisione del volume da mandare in stampa, la collaborazione alle attività di presentazione dei risultati e alla divulgazione successiva in varie iniziative.

Io sono Cultura 2019
L'Italia della qualità e della bellezza
sfida la crisi



Il [Rapporto GreenItaly](#) è anch'esso realizzato ogni anno per Unioncamere in collaborazione con Fondazione Symbola e Si.Camera ne cura tutta la parte di analisi statistica. Divenuto un consolidato appuntamento annuale, è giunto alla decima edizione nel 2019. Esso riguarda dati e indicatori in materia di sostenibilità. Grazie a questo Rapporto, è possibile costruire un quadro aggiornato su un insieme di dati e racconti dell'economia reale che consentono di diffondere una nuova visione della green economy.

Il [Rapporto I.T.A.L.I.A. - Geografie del nuovo Made in Italy](#), anch'esso promosso da Unioncamere e Fondazione Symbola e al quale Si.Camera ha collaborato nelle edizioni 2017 e 2019 è nato per raccontare la competitività del sistema produttivo italiano nelle sue cinque componenti fondamentali ricomposte nell'acronimo di Industria, Turismo, Agroalimentare, Localismo, Innovazione, Arte e cultura. Il Rapporto evidenzia i tanti talenti, non di rado poco conosciuti, del nostro Paese: fatti di tradizione e di capacità innovative, di memoria e di immaginazione, di creatività, in cui la competitività fa leva sulla green economy e la cultura, si costruisce con le comunità, fa leva sulla bellezza e la coesione sociale, parte dai territori e grazie ad una vocazione alla qualità, arriva al mondo.

Sempre nell'alveo della proficua collaborazione Unioncamere-Symbola, vi è infine il rapporto biennale [Coesione è competizione](#), che approfondisce il tema del rapporto della coesione sociale con la competitività. Il rapporto si focalizza in particolare [sulle](#) imprese "coesive", imprese attente alla cura dei lavoratori, pronte ad ascoltare i bisogni della collettività, impegnate nella tutela e nella valorizzazione dell'ambiente, orientate alla salvaguardia del valore del territorio stesso, puntando sul capitale umano (lavoratori e famiglie) e produttivo (compresi i fornitori) del luogo, rinunciando ai potenziali (talvolta apparenti nel breve e medio-termine) benefici di una delocalizzazione produttiva in paesi a più bassi costi di produzione, anche per senso di responsabilità nei confronti della comunità di appartenenza.

Lo studio su [«Impresa 4.0»](#), svolto nel 2018, ha riguardato un approfondimento sul tema del rapporto tra i cambiamenti previsti dagli scenari di trasformazione tecnologica e lo sviluppo dell'economia reale del Paese e dei suoi territori in un'ottica "Impresa 4.0". È stata realizzata un'analisi approfondita da far confluire in un report sul tema del rapporto tra i cambiamenti in atto e previsti con riferimento alla quarta rivoluzione industriale (Industria 4.0, oggi Impresa 4.0) e le prospettive di sviluppo dei settori e dei territori.

Rapporti curati per conto di Unioncamere

Rapporti / Studi	Anno
Assistenza imprese potenzialmente esportatrici	2017-2018
Rapporto «Io sono cultura»	2017-2018-2019
Rapporto GreenItaly	2017-2018-2019
Rapporto I.T.A.L.I.A.	2017-2019
Open Data Imprese Confiscate	2018-2019
Impresa 4.0	2018
Rapporto «Coesione è competizione»	2018

SUPPORTO ALLA RIFORMA DEL SISTEMA CAMERALE

Nel corso del 2017, Si.Camera ha fornito supporto tecnico e metodologico nell'attuazione del [percorso di riforma del Sistema camerale](#). In particolare, tale supporto ha riguardato la preparazione del [Piano di razionalizzazione](#) previsto dal D.lgs 219/2016 [\(7\)](#).

Le attività hanno riguardato l'acquisizione di dati, ossia la rilevazione degli stessi relativamente a strutture, personale, sedi e bilanci degli enti camerali. Grazie all'elaborazione delle informazioni raccolte, Si.Camera ha provveduto a elaborare report, simulazioni e scenari, partecipando anche all'interlocuzione con le varie Camere per individuare le specifiche misure di razionalizzazione. Ciò è avvenuto anche attraverso un intenso programma di incontri di lavoro sul territorio.

Infine, è stata fornita l'assistenza operativa nell'elaborazione vera e propria del Piano, effettuando la rielaborazione, l'omogeneizzazione e il consolidamento del "ritorno" informativo ricevuto dalle CCIAA, per procedere alla stesura delle diverse *release* del documento, trasmesso infine formalmente da Unioncamere al MiSE.

In parallelo, è stato istruito il lavoro di rivisitazione della [Mappa dei processi delle CCIAA](#), servito poi da base per la proposta fatta da Unioncamere al MiSE in merito ai servizi che il sistema camerale deve garantire su tutto il territorio nazionale; lavoro confluito poi nel cd «Decreto Servizi» (DM 7 marzo 2019), nel quale appunto lo stesso Ministero ha provveduto a definire il paniere dei servizi «obbligatori».

In coerenza con la nuova Mappa dei processi, è da menzionare anche il lavoro sulle [fonti di finanziamento](#) del sistema camerale, che ha visto l'aggiornamento della metodologia per la determinazione dei [fabbisogni e dei costi standard](#).

Negli anni successivi al Piano di razionalizzazione (2018 e 2019), il lavoro è stato poi focalizzato sulla ricognizione dei dati gestionali degli enti camerali, con la duplice finalità di verificare l'effettiva traiettoria di efficientamento e, al contempo, supportare il set-up e la riconfigurazione organizzativa del nuovo modello di Camera di commercio. Ciò è avvenuto mediante l'annuale assistenza fornita, per conto di Unioncamere, alle rilevazioni di sistema riguardanti le CCIAA, le loro Aziende speciali e le Unioni regionali [\(7\)](#).

I dati raccolti sono stati utilizzati, oltre che per specifiche elaborazioni *on demand* per esigenze informative degli organi direttivi di Unioncamere ai fini della loro interlocuzione istituzionale, anche per la predisposizione dell'annuale Rapporto sul Sistema camerale, dove sono riportati i principali risultati e le informazioni più rilevanti che permettono di descrivere la vita del mondo camerale nell'esercizio oggetto d'indagine.

	2017	2018	2019
N. incontri con CCIAA per la condivisione dei dati del Piano di razionalizzazione	96		
<i>di cui missioni presso le sedi territoriali</i>	43		
<i>di cui presso la sede di Unioncamere a Roma</i>	19		
<i>di cui in videoconferenza</i>	34		
N. Dossier strutturati ed elaborazioni on demand	9	6	14

ASSISTENZA TECNICO-GIURIDICA E MONITORAGGIO ADR

Nel triennio 2017-19, Si.Camera ha erogato agli uffici di Unioncamere un'attività di [assistenza tecnico-giuridica in materia di risoluzione alternativa delle controversie \(ADR\) e di composizione delle crisi da indebitamento](#), incentrata primariamente:

- sull'analisi dei dati e produzione di reportistica sulle mediazioni e sulle procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento gestite dalle strutture camerali;
- sulla formulazione di approfondimenti sul tema ADR al fine di individuare soluzioni organizzative per le Camere alla luce delle indicazioni contenute nel D.lgs 219/2016 in merito alla nuova gestione dei servizi.

Nel quadro delle attività previste dalle Convenzioni siglate fra Unioncamere e MiSE, Si.Camera ha fornito un supporto tecnico-giuridico con il [«Progetto Consumatori»](#). Si è occupata dell'attuazione degli specifici piani esecutivi delle suddette Convenzioni tramite un gruppo di lavoro interno operativo direttamente presso la sede del Ministero, talora integrato da professionalità esterne. In particolare, nel 2019 il lavoro si è concentrato su iniziative per potenziare l'informazione, la formazione e l'educazione dei consumatori, nonché sul supporto al Ministero in materia di attuazione della legislazione europea e nazionale a tutela dei consumatori.

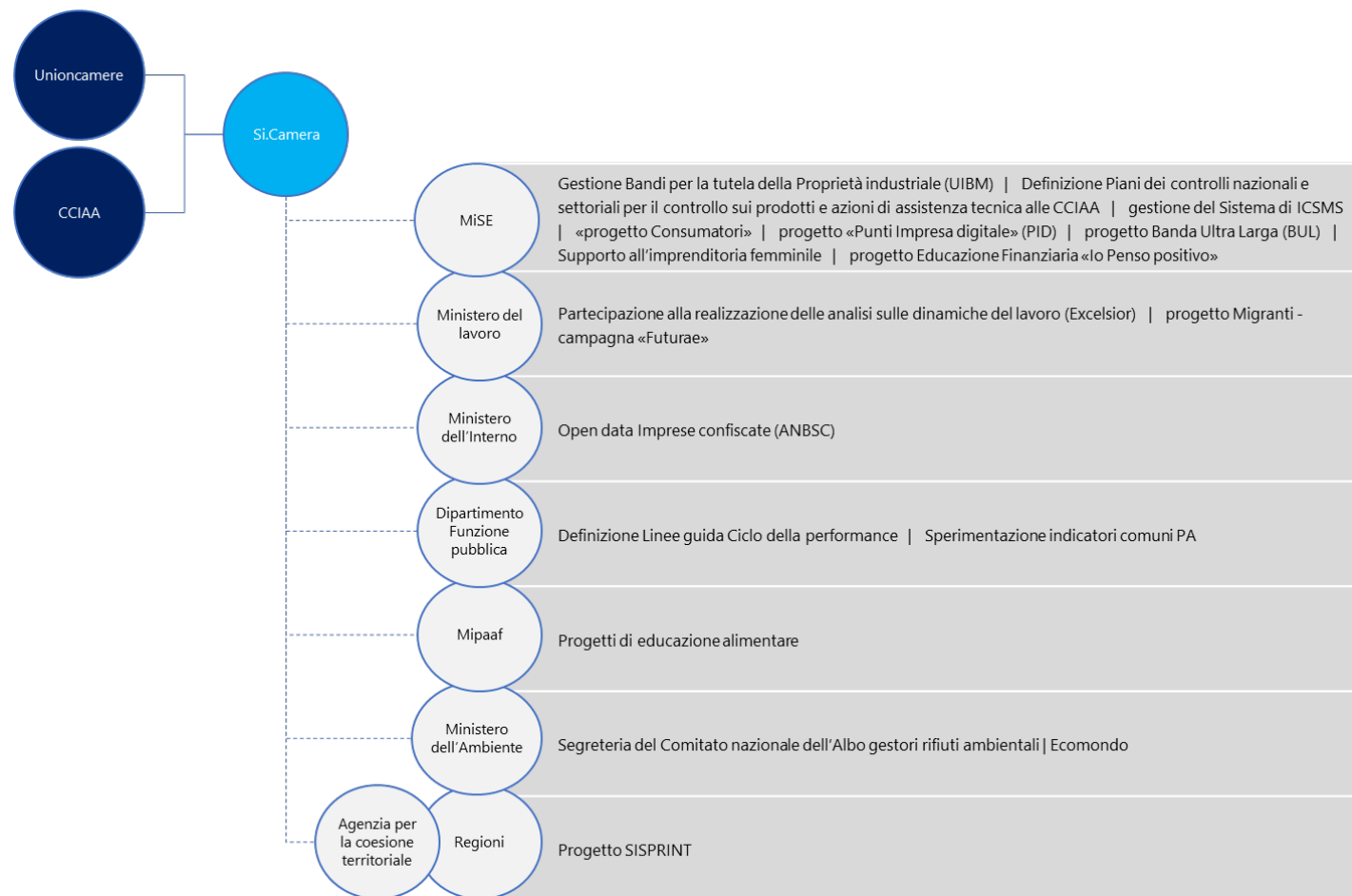


PROGETTI CON E PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Si.Camera svolge da anni un ruolo di supporto e attività di assistenza tecnica alla Pubblica Amministrazione, soprattutto quella centrale (MiSE, Ministero del Lavoro, Mipaaf, Agenzia della Coesione, Ministero degli Interni, UIBM), ma anche quella locale (le Regioni).

Si tratta di grandi progetti, la cui interfaccia istituzionale è rappresentata da Unioncamere, in quanto ente pubblico di riferimento, ma che prevedono un'intensa attività di progettazione, realizzazione tecnica e rendicontazione da parte delle società in-house del sistema, in primis Si.Camera. Si tratta, quindi, di processi di lavoro importanti che, oltre a fornire visibilità al sistema camerale, spesso consentono di trasferire risorse finanziarie alle imprese e alle stesse CCIAA. Anche in questo caso, alcune di queste iniziative sono state trattate in dettaglio in relazione ad altri stakeholder, che hanno riscontrato una relazione e una ricaduta più diretta.

In questo capitolo si riportano: il progetto (SISPRINT) per favorire la concertazione e la programmazione ai fini dello sviluppo locale; le attività in materia ambientale e i progetti per la legalità.



PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE PER LO SVILUPPO LOCALE

Il **progetto SISPRINT** (Sistema Integrato di Supporto alla **Progettazione** degli Interventi Territoriali) è un’iniziativa finanziata dall’Agenzia per la Coesione Territoriale nel quadro del PON Governance e capacità Istituzionale 2014-2020 (Asse 3 “Rafforzamento della governance multilivello nei programmi di investimento pubblico”). L’obiettivo è rafforzare la capacità delle Amministrazioni titolari della programmazione di dare una risposta sempre più aderente ai bisogni delle imprese e dei territori, rendendo disponibile una strumentazione in grado di favorire una progettualità qualificata e un migliore utilizzo delle risorse pubbliche.



Il sistema camerale ha attivato una **rete di 20 antenne** presso gli enti camerali dislocati su tutto il territorio nazionale, che operano come punti di ascolto e di animazione a sostegno degli attori istituzionali locali e hanno il **compito di raccogliere le istanze e le esigenze espresse dalle diverse componenti del sistema produttivo**. A tirare le fila del progetto è Unioncamere nazionale, con il supporto delle società in house: Infocamere, Isnart e Si.Camera. Quest’ultima, in stretto

raccordo con Unioncamere, assicura l’operatività del Progetto presidiandone tutte le attività. In particolare, affianca le Antenne territoriali nell’individuazione dei fabbisogni specifici dei contesti locali, mettendo a punto strumenti per il rafforzamento dell’azione amministrativa.

Si.Camera cura l’elaborazione di **Report regionali** semestrali – uno strumento informativo e di lavoro per l’analisi e il monitoraggio delle dinamiche economiche dei territori – valorizzando il patrimonio di dati del Registro delle imprese delle CCAA e integrandolo con altre fonti statistiche, a supporto delle politiche di sviluppo. Con «SISPRINT in tour», i Report sono stati presentati in eventi organizzati presso le Antenne al fine di attivare un dialogo stabile con imprese, associazioni di categoria, amministrazioni pubbliche, Università e sistema della ricerca, componenti sociali. Con Infocamere, Si.Camera ha, altresì, messo a disposizione delle Amministrazioni regionali e di altri enti – attraverso l’Agenzia per la Coesione Territoriale - un **Cruscotto informativo on-line**, strumento di informazione statistica che contiene l’andamento in serie storica di circa **100 indicatori** sull’economia locale, con la possibilità di confronto tra territori.

Da segnalare anche il lavoro di analisi del fenomeno delle c.d. “imprese ad alto potenziale di crescita”, dei rispettivi ecosistemi dell’innovazione e del confronto di questi ultimi con alcune *best practice* internazionali realizzato da SISPRINT al fine di fornire suggerimenti di politiche pubbliche a sostegno della crescita delle imprese.

Intensa l’attività di collaborazione con le Regioni, le Province e tutti gli stakeholder per un impegno comune sui temi della programmazione e dello sviluppo locale.

Il progetto, nel corso del 2019, è stato inserito nel catalogo delle buone pratiche del Comitato di Pilotaggio OT11 e OT2 del Dipartimento della Funzione pubblica.

L'azione del progetto prosegue per tutto il 2020. Impegno che si profila ancora più strategico per il contributo che il sistema camerale può offrire alla riflessione sul nuovo ciclo di programmazione comunitaria 2021-2027.

ATTIVITÀ IN MATERIA AMBIENTALE

Si.Camera ha garantito, sulla base di una Convenzione fra Ministero dell'Ambiente e Unioncamere, la collaborazione di proprie risorse professionali nella gestione economica e organizzativa della [segreteria del Comitato nazionale dell'Albo gestori rifiuti ambientali](#) per tutto il periodo oggetto di questo mandato.

Così come ha supportato la gestione del Fondo di Compensazione, tramite il quale si provvede alla copertura dei costi di funzionamento del Comitato Nazionale nell'ambito delle attività previste per la tenuta dell'Albo.

PROGETTI PER LA LEGALITÀ

In un contesto di collaborazione con il Ministero dell'Interno e con l'Agenzia Nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata (ANBSC), Unioncamere ha incaricato Si.Camera di integrare i dati derivanti dal Registro delle imprese e quelli ricavabili dai bilanci depositati. L'immediata disponibilità e completezza dei dati delle aziende confiscate ha l'obiettivo di migliorare il funzionamento dell'Agenzia governativa.

Ulteriore aspetto del programma di attività è stato quello di realizzare un sito contenente i dati sulle aziende confiscate in formato aperto, denominato «[Open data Aziende Confiscate](#)», finalizzato a migliorare la conoscenza e la trasparenza sul patrimonio e sul riutilizzo degli asset confiscati.



Si.Camera ha provveduto alla progettazione creativa dei materiali e al supporto tecnico nella fase organizzativa della partecipazione all'[evento «Ecomondo»](#), che si svolge ogni anno a Rimini nel mese di novembre del 2017, 2018 e 2019.



SI.CAMERA PER LE IMPRESE, I CONSUMATORI E LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

Il sistema economico rappresenta il terminale di tutte le iniziative del mondo camerale. Qualsiasi progetto o servizio portato avanti da Unioncamere, dalle CCIAA o da altre componenti della rete ha come fine ultimo quello di supportare e rafforzare il tessuto socio-economico a livello locale e a livello di sistema-Paese. Le iniziative fin qui descritte hanno, infatti, lo scopo di aiutare o tutelare i *player* del mercato e della vita economica.

In talune circostanze, Si.Camera ha avuto la possibilità di sviluppare progetti in grado di attivare un'interfaccia diretta o di determinare un beneficio immediatamente riconducibile alle imprese, ai consumatori o alle associazioni di categoria. Tutti soggetti che, in fondo, rappresentano a loro volta i principali stakeholder dei propri soci di riferimento (le Camere e Unioncamere) e a vantaggio dei quali la società ha proficuamente operato per garantire l'accesso a servizi, assicurare supporto finanziario ai fini della tutela della proprietà industriale, elaborare studi sulle imprese del commercio nei contesti urbani, agire a tutela della buona fede del mercato e dei diritti dei consumatori.

E-GOVERNMENT

Nel corso di tutto il triennio, Si.Camera ha erogato un servizio specialistico agli uffici Unioncamere per il supporto al [Punto singolo di contatto - PSC Italia](#) in base alla Direttiva Servizi 123/2006/EC. Imprese e professionisti italiani e stranieri che operano nell'UE possono ricevere gratuitamente informazioni rilevanti per la loro attività e assistenza diretta. Il servizio – disponibile in italiano e in inglese - è un unicum nel panorama dei Paesi UE. Oltre 250 le richieste evase.

Nel 2018 è stato implementato il supporto agli uffici di Unioncamere per la [valutazione delle domande di riconoscimento dei titoli professionali](#) da parte dei cittadini di altri Stati membri ovvero di Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Svizzera, nonché per il rilascio delle attestazioni relative ad attività di competenza della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del MISE (DGMCCVNT).

Le attività 2019 sono state portate avanti tenendo in considerazione l'obbligatorietà del completamento entro il 2023 del percorso di convergenza verso il *single digital gateway* (Reg. UE 2018/1724), che andrà a integrare una serie di reti e servizi a livello nazionale ed europeo per fornire sostegno alle attività transfrontaliere. Il varo di questo «Sportello unico digitale» ha comportato la necessità di adeguare la struttura web del PSC e di aggiornarne i contenuti e la tipologia di servizi informativi e di assistenza.

In prospettiva, per l'importanza assunta dall'argomento, si prevede di effettuare lo scorporo della sezione «Impresa & Europa», di cui Si.Camera cura i contenuti, al fine di renderla un vero e proprio sito autonomo rispetto al portale «impresainungiorno», in cui è attualmente contenuta.

GESTIONE MISURE AGEVOLATIVE PER LA PROPRIETÀ INDUSTRIALE

Nel quadro del suo lavoro a supporto di Unioncamere, Si.Camera ha consolidato, a partire dal 2017, il proprio ruolo struttura tecnica dotata di competenze specifiche e vocata alla realizzazione di iniziative e servizi per la crescita della competitività delle PMI, facendo leva sullo [sviluppo della proprietà industriale](#). È stato garantito supporto agli uffici di Unioncamere nella gestione di diverse iniziative, rilevanti e complesse, che sostanziano e qualificano la collaborazione istituzionale con l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del MiSE, rinnovata anche per gli anni successivi.

In particolare, Si.Camera ha curato l'istruttoria di Bandi a favore delle PMI per la valorizzazione economica dei titoli di proprietà industriale, sino alla fase di concessione dell'agevolazione. Si tratta dei seguenti Bandi:

- Disegni+2 e Disegni+3, finalizzati a progetti di valorizzazione economica dei disegni/modelli;
- Marchi+2 e Marchi+3, con l'obiettivo di favorire l'estensione all'estero di marchi nazionali;
- Marchi storici, per la valorizzazione di marchi depositati antecedentemente al 1967.

Per ciascuno dei Bandi, Si.Camera ha organizzato una *task force* di assistenza tecnica per la realizzazione di tutte le attività progettuali in affiancamento a Unioncamere, curando l'assistenza alle imprese, l'istruttoria delle domande e l'erogazione dei relativi incentivi, la gestione dei siti di progetto, il monitoraggio continuo delle attività, un servizio di assistenza telefonica e un *help desk* informativo via mail.

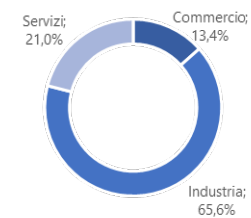
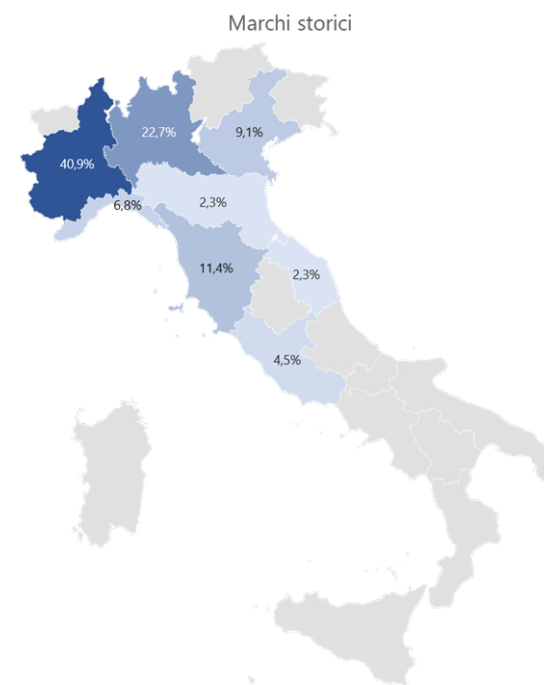
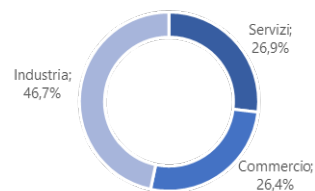
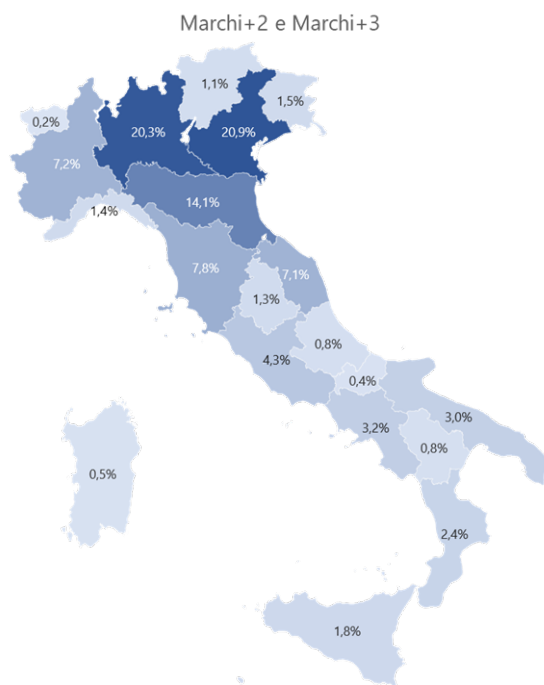
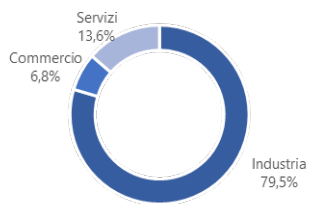
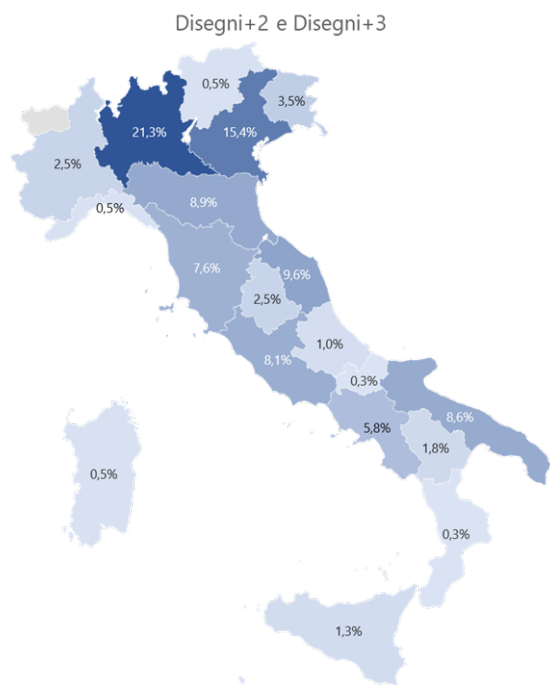
La significatività delle misure Marchi e Disegni è stata tale da farle divenire strutturali nella programmazione del MiSE con il «Decreto Crescita» che le ha qualificate strumenti rispondenti ai fabbisogni del tessuto imprenditoriale.

Principali dati suddivisi per Bandi (dati complessivi triennio 2017-2019)

	Disegni+2 Disegni+3	Marchi+2 Marchi+3	Marchi storici
Domande istruite	704	3.019	63
Domande agevolate	395	2.660	44
Imprese agevolate	327	2.410	41
Risorse assegnate (€)	18.051.982	7.527.203	1.523.768



Domande agevolate: distribuzione territoriale e settoriale



MENTORING PER LE IMPRESE

Per conto di Assocamerestero, occorre segnalare la progettazione e realizzazione del [sito Chamber Mentoring for International Growth](http://www.chambermentoring.it) (www.chambermentoring.it), che offre a un gruppo selezionato di imprese italiane l'opportunità di beneficiare gratuitamente del supporto da parte di un esperto (manager qualificato o un imprenditore di successo di origini italiane operante all'estero).

In questo modo, gli imprenditori italiani beneficiari vengono facilitati nell'affrontare le sfide aziendali di internazionalizzazione, di mercato, di sviluppo, di innovazione, aprendosi a un confronto per condividere le loro sfide con i mentor, lavorando assieme ad un concreto piano di sviluppo.

520 Imprese italiane iscritte al sito web Chamber Mentoring for International Growth

↳ **163** Imprese assistite

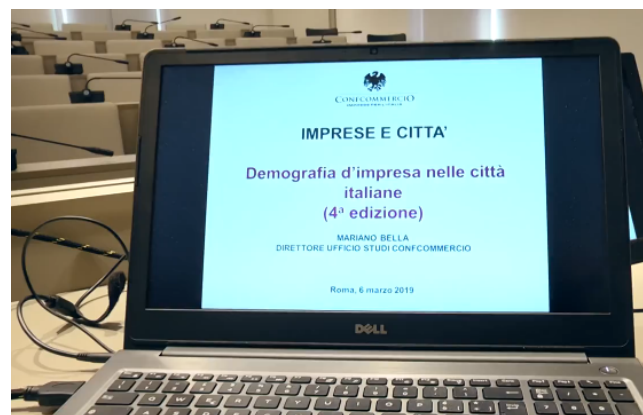
126 Mentor iscritti al sito web Chamber Mentoring for Growth International

18 Mercati esteri interessati

STUDI E ANALISI SOCIO-ECONOMICHE

Il [progetto «Commercio nei centri storici»](#), avviato con Confcommercio nazionale nel 2015, si è consolidato ed è proseguito anche nel triennio del mandato ed è stato esteso nel 2019 in base a richieste della FIPE per approfondimenti sul mondo dei pubblici esercizi. Esso ha riguardato un'attività di monitoraggio dei centri storici e delle aree urbane al fine di indagare l'evoluzione della struttura distributiva in sede fissa di diversi Comuni italiani. In particolare, nell'ambito del lavoro è stata effettuata l'elaborazione di indicatori sugli andamenti delle imprese nelle sub-aree oggetto di analisi in 120 città, con riferimento a diversi sotto-settori della distribuzione, della somministrazione e del turismo.

L'analisi ha consentito di evidenziare come l'evoluzione delle attività commerciali, turistiche e dei servizi abbiano cambiato il volto delle città; tra i temi analizzati, figurano il ruolo del commercio e le proposte per riqualificare i centri urbani e scongiurare il rischio di desertificazione commerciale e favorire la rigenerazione urbana.



ATTIVITÀ A TUTELA DEI CONSUMATORI

A partire dal 2018, è stato attivato un Gruppo di lavoro composto da giuristi, professionisti e rappresentanti delle categorie economiche, incaricato di occuparsi dell'aggiornamento dei **contratti tipo** di alcuni dei settori economici di interesse delle CCIAA, oltre alla stesura di nuove tipologie di contratto.

Nel 2019, è stata avviata un'attività formativa, con un ciclo di webinar sui temi della gestione delle controversie in materia di consumo, che hanno visto come focus tematici i settori del commercio on-line, del turismo e quello bancario e finanziario. Sono state altresì previste delle testimonianze di esponenti delle associazioni dei settori oggetto dei focus.

La formazione ha riguardato anche il tema delle crisi da sovraindebitamento con:

- un ciclo di 2 webinar volto a sviluppare le competenze del personale operante presso le CCIAA e le associazioni dei consumatori;
- un percorso erogato attraverso la piattaforma telematica dell'Università Pegaso e destinato agli iscritti negli elenchi degli Organismi di composizione delle crisi da sovraindebitamento (OCC) istituiti presso le CCIAA e accreditati al Ministero della Giustizia, valida ai fini dell'aggiornamento biennale obbligatorio ex DM 202/2014.

+200

Gestori iscritti al percorso formativo per gli iscritti agli elenchi degli OCC

40
ORE

Durata del percorso formativo

Nel quadro delle attività previste dalle Convenzioni siglate fra Unioncamere e MiSE, Si.Camera ha fornito un supporto tecnico-giuridico con il «**Progetto Consumatori**». Si è occupata dell'attuazione degli specifici piani esecutivi delle suddette Convenzioni tramite un gruppo di lavoro interno operativo direttamente presso la sede del Ministero, talora integrato da professionalità esterne. In particolare, nel 2019 il lavoro si è concentrato su iniziative per potenziare l'informazione, la formazione e l'educazione dei consumatori, nonché sul supporto al Ministero in materia di attuazione della legislazione europea e nazionale a tutela dei consumatori.

Nell'ambito del coordinamento delle attività di vigilanza dei [Piani dei controlli nazionali e settoriali sui prodotti](#), [lavoro svolto nei confronti delle CCIAA \(7\)](#), è stato possibile effettuare oltre 900 ispezioni al fine di verificare la conformità di più di 4.500 prodotti, a garanzia e tutela del rispetto delle normative nei confronti dei consumatori.

Queste attività, in aggiunta alla valenza di tutela del consumatore e della concorrenza leale, consentono di fornire supporto e accompagnamento alle imprese coinvolte affinché possano mettersi nelle migliori condizioni per operare con correttezza e garantire il rispetto delle normative.



+900
+4.500

Ispezioni effettuate nell'ambito dei [Piani dei controlli](#) sui prodotti al fine di verificarne la conformità

Prodotti controllati



➔ **Campagna «Sovraindebitamento» (2019)** → campagna finalizzata a promuovere i punti di prima assistenza per i consumatori e piccoli imprenditori sovra indebitati. Si.Camera ha realizzato le attività finalizzate alla promozione dei diritti e delle opportunità per i consumatori.

➔ **Campagna «Diritti e doveri del turista»** → realizzazione della campagna di comunicazione sui diritti del viaggiatore a seguito della modifica apportata al Codice del turista, in particolare in caso di acquisti on-line di pacchetti turistici. Si.Camera ha progettato e sviluppato la creatività, il sito internet www.dirittidelviaggiatore.it e realizzato le attività di *media planning*, *media buying* e *reporting*

➔ **Campagna «Contratti tipo» (2019)** → gestione e implementazione della campagna e gestione del relativo sito web

➔ **Campagna «Vigilanza» (2019)** → campagna sull'etichettatura dei prodotti tessili, calzature, giocattoli e connessi all'energia. È stata finalizzata a promuovere il rispetto della normativa da parte degli operatori economici e promuovere l'acquisto consapevole da parte dei consumatori. Si.Camera ha progettato e realizzato l'azione promozionale e il sito internet www.prodottisicuri.it, svolgendo attività di *media planning*

INIZIATIVE PER IL SISTEMA SCOLASTICO E FORMATIVO

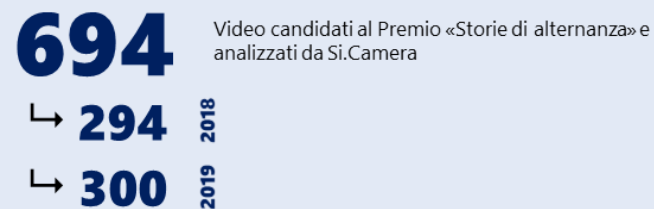
Un *player* rilevante nelle politiche del sistema camerale è il mondo della scuola e della formazione, con l'intento di creare un ponte e un collegamento efficace nei confronti delle imprese e del mondo del lavoro. La valorizzazione del capitale umano è, infatti, un requisito per sostenere lo sviluppo dei sistemi produttivi, così come la scuola è il luogo ideale in cui veicolare messaggi tendenti a rafforzare comportamenti positivi.

Si.Camera è stata coinvolta in una serie di progetti di comunicazione in materia di alternanza scuola-lavoro e dell'orientamento, ma anche in altre iniziative tese a favorire la conoscenza di specifici settori o argomenti all'interno del mondo scolastico. Progetti nei quali gli interlocutori sono stati non solo le istituzioni scolastiche ma anche direttamente gli studenti, coinvolti in percorsi formativi e in campagne di sensibilizzazione, con un linguaggio adeguato al target e anche grazie al ricorso a *tool* e piattaforme digitali, il cui utilizzo rientra nello strumentario quotidiano delle giovani generazioni.

ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

Sul tema dell'alternanza, sono state realizzate attività di comunicazione a supporto della manifestazione «**Storie di alternanza**» per il 2018 e per il 2019, con:

- la progettazione e realizzazione del nuovo marchio e dei relativi materiali di comunicazione;
- la visione e l'analisi tecnica dei video candidati al premio e redazione della *short list* da consegnare alla Giuria nominata da Unioncamere;
- la pubblicazione di tutti i video sul canale tematico di *Youtube*;
- il supporto per l'evento di premiazione, tenutosi rispettivamente il 30 maggio 2018 a Roma e il 28 novembre 2019 a Verona.



È stato altresì realizzato il portale web della manifestazione, che consente di effettuare on-line sia la partecipazione da parte delle scuole sia la valutazione da parte di Unioncamere e delle Camere coinvolte, gestendo e sviluppando in parallelo anche i relativi canali social. Il portale, on-line dall'ultimo trimestre 2018, è stato implementato per "digitalizzare" completamente il flusso di gestione delle domande di partecipazione al Premio, caratterizzandosi come un applicativo web per gestire l'intero processo, dall'acquisizione della domanda fino alla valutazione finale.

Utenti, visite e pagine viste del portale www.storiedialternanza.it

	2018	2019
Utenti	5.091	12.200
Visite	11.487	27.621
Pagine	59.616	127.890

In questo filone di attività, sono state realizzate anche le attività di progettazione del marchio «[Giovani@pro](#)» e del format «[Camera Orienta](#)».

Si.Camera ha fornito supporto tecnico-specialistico per la realizzazione delle seguenti azioni del progetto «[Crescere imprenditori](#)» con:

- l'assistenza per la definizione e l'elaborazione dei documenti progettuali;
- la collaborazione alle attività di promozione e *networking* per i percorsi di formazione e accompagnamento all'avvio di impresa;
- attività specifiche dirette all'utenza *NEET*;
- aggiornamento e gestione redazionale di siti web e altri strumenti di digitali e editoriali, con assistenza tecnica per la gestione dell'applicativo web pubblicato sul portale FILO e finalizzato allo svolgimento dei test degli aspiranti imprenditori (iniziativa promossa dal Ministero del Lavoro).

Utenti, visite e pagine viste del portale FILO

	2017	2018	2019
Utenti	92.631	80.747	105.685
Visite	124.023	96.150	131.266
Pagine	741.478	596.414	500.495

Nell'ambito delle attività di assistenza tecnica per la promozione dell'imprenditorialità a valere sul Fondo di Perequazione 2015-2016 sul tema dell'*alternanza scuola-lavoro*, Si.Camera ha curato l'affiancamento alle CCIAA di Nuoro e Trapani per la realizzazione di un pacchetto di attività info-formative. Nei confronti dell'Azienda speciale Informa di Reggio Calabria, l'attività ha riguardato la progettazione e realizzazione di seminari/workshop nell'ambito della quattordicesima edizione del "Salone dell'Orientamento", cui ha fatto seguito un mini-percorso guidato alla creazione d'impresa da destinare ad aspiranti imprenditori. Si.Camera ha fornito, altresì, supporto tecnico-specialistico all'azienda speciale Informa di Reggio Calabria, all'azienda speciale CESP di Matera e all'Unioncamere Calabria per la realizzazione del progetto «Crescere imprenditori», finalizzato a sostenere l'autoimpiego e l'autoimprenditorialità.



- ➔ Si.Camera ha supportato la partecipazione all'evento «[Excelsior](#)», con la progettazione materiali di comunicazione dell'evento, la gestione dei canali social, la produzione e post produzione di video.
- ➔ Nel contesto delle attività di diffusione dei risultati del sistema informativo Excelsior, Si.Camera ha organizzato e gestito le attività durante l'evento «[Job & Orienta](#)» realizzando la stampa delle pubblicazioni dei volumi Excelsior e la campagna di *digital advertising*.

🔗 PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE

A partire dal 2017, Si.Camera ha portato avanti il [progetto «Hello Fish – Acquacoltura e piccola pesca»](#) nell’ambito della convenzione tra Unioncamere e Mipaaf, finanziato con risorse del FEAMP 2014-2020. Si tratta di un progetto integrato di comunicazione, caratterizzato dalle seguenti attività di progettazione e realizzazione:

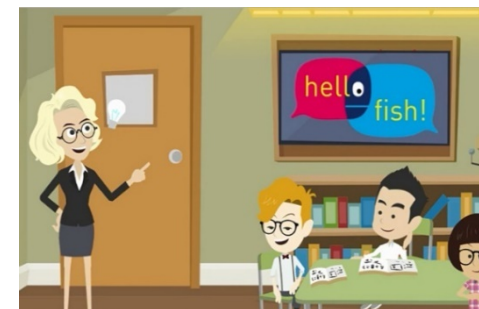
- della nuova versione del portale web www.hellofish.it, contenente un database relazionale sulle specie dei pesci e un’area riservata per gli operatori del settore;
- di un gioco interattivo con finalità promozionali;
- di materiali di comunicazione per affissioni e per azioni di web marketing, oltre alla gestione dei canali social e campagne di *social media advertising*;
- di azioni di *direct email marketing* con il CRM Ciao Impresa;
- di uno spot radio in diffusione su RTL 102.5 per due settimane a dicembre 2017;
- di una campagna di web marketing (sempre nel dicembre 2017) con l’obiettivo di incentivare il consumo dei prodotti dell’acquacoltura e della pesca artigianale costiera e di promuovere l’immagine del settore;
- di eventi annuali di promozione del progetto e del portale.



➔ Supporto per la partecipazione all’evento «Acquacoltura e piccola pesca», con la progettazione del format e l’organizzazione dell’evento con Mipaaf e istituti scolastici.

Nel 2017, nell’ambito di una convenzione tra Unioncamere e il Mipaaf, è stato avviato il [progetto «Latte nelle scuole»](#): un’iniziativa pluriennale per supportare la

Strategia nazionale del Programma destinato alle scuole in Italia (dal 1° agosto 2017 al 31 luglio 2023), rimuovendo le errate informazioni che da tempo si stanno diffondendo sul consumo del latte, promuovendo un’alimentazione più sana ed equilibrata tra i bambini e stimolando l’aumento del consumo dei prodotti



lattiero-caseari. Nello specifico, Si.Camera ha provveduto alle seguenti attività:

- progettazione e ideazione del logo;
- realizzazione del sito web www.lattenellescuole.it;
- progettazione di folder e di materiali di comunicazione;
- attivazione del *contact center* per gestire i rapporti con gli istituti scolastici.

Oltre a proseguire nelle attività di gestione del sito e del *contact center*, nel 2018 è stata lanciata una campagna con l’uso di un video promozionale ed è stata attivata la pagina Facebook dedicata al programma, giunta a oltre 6.000 fan nel 2019. In questo stesso anno, è stato offerto supporto a 19 Camere di commercio per l’organizzazione delle visite didattiche degli alunni nelle imprese della filiera lattiero-casearia.


Utenti dei portali Latte nelle scuole e Hello Fish

	2017	2018	2019
Latte nelle scuole	-	166.805	135.914
Hello Fish	100.779	205.360	184.556

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Nell'ambito del [progetto «Educazione finanziaria»](#) (realizzato per Unioncamere su input del MiSE), nel 2019 sono stati realizzati un sito e una piattaforma di *e-learning*.

Tra i risultati e gli elementi distintivi dell'iniziativa, occorre menzionare l'erogazione dell'attività di formazione on-line con un corso in "computer graphic" realizzato da Si.Camera, che è stato fruito da circa 1.000 studenti.

 ➔ **Campagna «Edufin»** ➔ ha riguardato il tema dell'educazione finanziaria, con target gli studenti degli ultimi 3 anni delle scuole secondarie. Si.Camera ha realizzato la progettazione del marchio, la piattaforma web e la campagna promozionale

Utenti, visite e pagine viste del portale www.iopensopositivo.eu

	2019
Utenti	10.591
Visite	14.607
Pagine	21.000

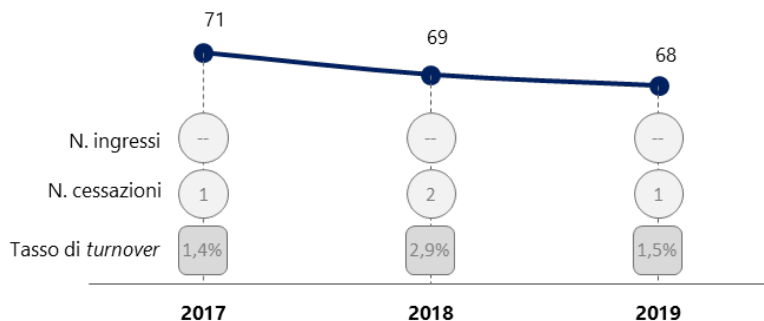
GESTIONE DEL CAPITALE UMANO

Per Si.Camera le persone rappresentano un capitale da valorizzare. Essendo una società che propone servizi profilati e tarati rispetto alle esigenze dei clienti, in particolare dei soci, il know-how dei dipendenti è, infatti, un fattore determinante per l'operatività aziendale e per il successo di servizi, iniziative e progetti.

OCUPAZIONE E STRUTTURA DEL CAPITALE UMANO

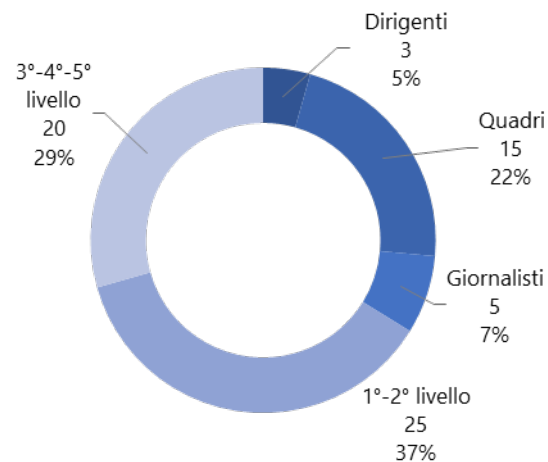
La forza lavoro di Si.Camera al 31 dicembre 2019 è di 68 unità a tempo indeterminato, 3 in meno rispetto all'inizio del triennio, con un modesto tasso di turnover.

Trend e turnover del personale in servizio al 31 dicembre



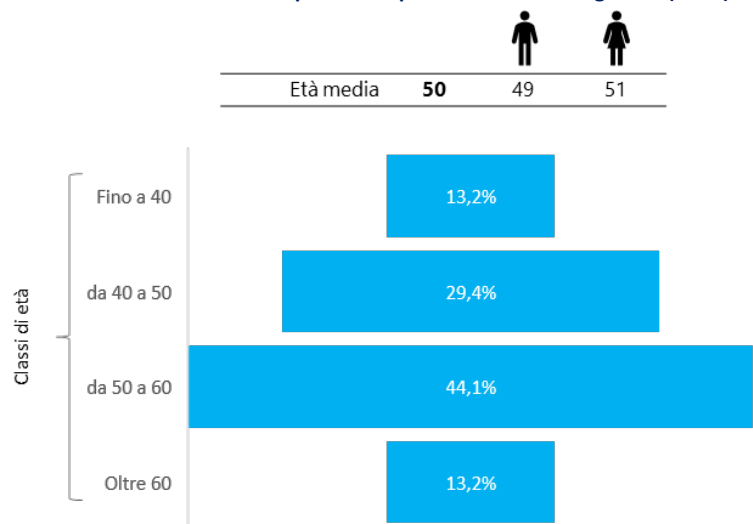
La composizione dell'organico per inquadramento professionale a fine 2019 vede 3 dirigenti, 15 quadri e 45 impiegati, cui si aggiungono 5 risorse assunte con contratto da giornalista.

Ripartizione del personale per inquadramento al 31 dicembre 2019



L'età media del personale è piuttosto elevata, risultando nel 2019 intorno ai 50 anni, con una differenza di circa due anni tra donne (51) e uomini (49). Dalla distribuzione del personale per classi di età anagrafica risulta che oltre la metà del personale ha almeno 50 anni, con un addensamento nella classe più giovane (fino a 40 anni) corrispondente a solo il 13% delle unità totali.

Età media e distribuzione del personale per classi di età anagrafica (2019)



Il 72% del capitale umano è laureato, mentre il restante quasi 28% è in possesso di un diploma di scuola superiore di secondo grado (nessun dipendente ha come livello di istruzione solamente la licenza media).

DIVERSITY MANAGEMENT

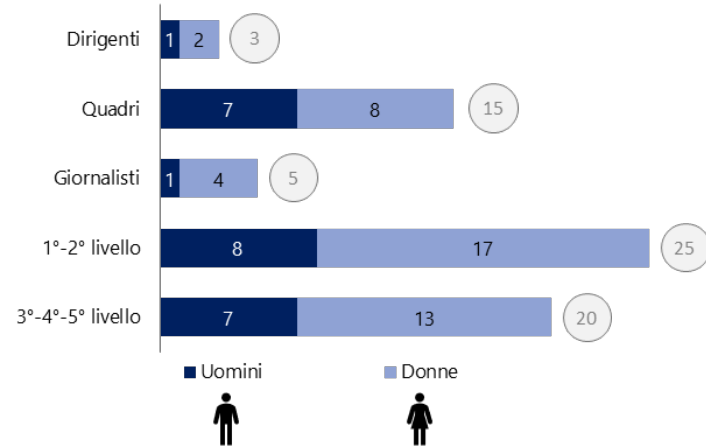
La Società promuove il rispetto del lavoro e dei lavoratori evitando ogni forma di discriminazione. Richiede che i rapporti nei confronti dei dipendenti e di questi ultimi tra loro debbano essere improntati al rispetto reciproco dei diritti e della libertà della persona, assumendo tutte le iniziative necessarie a evitare, in qualsiasi forma, discriminazioni, molestie o vessazioni.

Si.Camera s’impegna a favorire il mantenimento di un ambiente di lavoro ispirato alla tutela della dignità della persona e al rispetto e alla correttezza nei rapporti interpersonali, nel quale trovi pieno riconoscimento il principio di pari opportunità e di eguale trattamento tra le persone, a prescindere dalle eventuali differenze di genere, cultura, religione ed etnia.

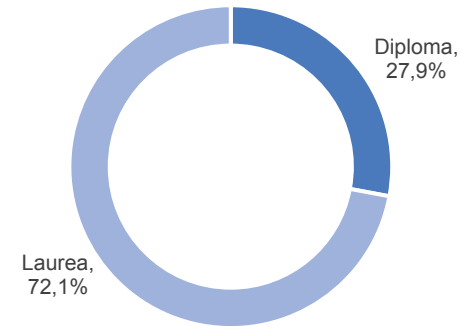
Nel 2019, il personale femminile ammonta a 44 unità, pari a circa il 65% della compagine aziendale. Anche l’incidenza relativa di donne nei ruoli apicali è maggioritaria (oltre il 55%).

In conformità con la normativa italiana vigente, Si.Camera presenta nel suo organico 6 dipendenti appartenenti alle categorie protette, di cui 2 di genere maschile e 4 femminile. Per consolidare il valore dell’accoglienza a persone con disabilità, anche temporanea, si presta una particolare attenzione alle condizioni di impiego professionale e alle condizioni logistiche di accesso in Azienda.

Distribuzione del personale per categoria e genere (31 dicembre 2019)



Distribuzione per titolo di studio (31 dicembre 2019)



Differenziale retributivo delle donne rispetto agli uomini



Dal punto di vista delle politiche di remunerazione, le retribuzioni medie del personale femminile e maschile presentano un leggero gap a vantaggio del secondo, comunque mai superiore al 5% in tutte le aggregazioni di categorie.

Si tenga presente che il *gender gap* a livello di retribuzioni in Italia ammonta al 9,8% a favore degli uomini secondo le ultime rilevazioni disponibili (indagine *Jobpricing* relativa al terzo trimestre 2019, che raccoglie i dati autocertificati nelle retribuzioni nel settore privato).

FORMAZIONE E SVILUPPO

Il contesto in costante evoluzione nel quale la società è chiamata a operare richiede un aggiornamento continuo delle professionalità interne affinché possano efficacemente far fronte ai cambiamenti. Si.Camera promuove la realizzazione di percorsi formativi e la partecipazione a convegni e seminari, con particolare attenzione alle tematiche in grado di assicurare un costante allineamento delle professionalità e delle competenze rispetto alle esigenze dettate da un contesto istituzionale e di servizio in profondo cambiamento. Oltre alla formazione obbligatoria, finalizzata a garantire la *compliance* in alcuni ambiti come la privacy, l'anticorruzione e la sicurezza, nel triennio sono state portate avanti diverse iniziative formative per accrescere le competenze del personale e migliorare la capacità di gestire i progetti e i servizi nei confronti dei clienti.

Complessivamente, nei tre anni sono state erogate 2.411 ore di formazione, con una media pro capite di 11,5 ore di formazione nel triennio (il dato massimo è stato raggiunto nel 2017 con 18,2 ore e il minimo nell'anno successivo con 5,9 ore).

Dati sulla formazione del personale

	2017	2018	2019
Ore complessive di formazione erogate per il personale	1.292	408	711
Ore di formazione media pro capite per dipendente	18,2	5,9	10,5

SALUTE E SICUREZZA

Si.Camera s'impegna a fornire al proprio capitale umano un luogo di lavoro confortevole e sicuro mediante un opportuno [Sistema di Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro](#). Prevede le necessarie risorse umane, strumentali ed economiche necessarie a perseguire gli obiettivi di miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori, mettendo in atto metodologie per l'identificazione dei pericoli e dei rischi, oltre ad adottare tutte le necessarie misure di prevenzione, protezione e controllo a garanzia dei dipendenti.

WELFARE AZIENDALE E SMART WORKING

Si.Camera favorisce, ove opportuno o necessario, forme di lavoro part time o flessibili che possano andare incontro alle esigenze di elasticità dei propri dipendenti, anche per favorire la conciliazione vita-lavoro.

Il personale beneficia delle prestazioni sanitarie previste tramite l'accesso ai Fondi di assistenza integrativa del CCNL di riferimento.

Nel triennio osservato, tutti i dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale sono rientrati e hanno continuato il proprio rapporto lavorativo con la società anche a distanza di un anno dal loro rientro.

Sempre nell'ottica di favorire il miglioramento del contesto professionale e una migliore conciliazione delle attività lavorative con le esigenze familiari, Si.Camera ha sperimentato alcuni percorsi di [smart working](#) e [telelavoro](#), nell'ottica di incentivare la capacità di lavorare per obiettivi e un modello fondato sulla responsabilità, sulla produttività e sulla collaborazione.

Tali esperienze hanno permesso di fronteggiare l'emergenza sanitaria determinata dalla pandemia Covid-19, consentendo alla totalità del personale di operare a distanza dalla propria abitazione, disponendo dei supporti organizzativi, logistici e informatici necessari a garantire la continuità della vita aziendale e lavorativa.

Congedi parentali

	2017	2018	2019
N. dipendenti in <i>smart working</i> / telelavoro	2	5	7
N. dipendenti in aspettativa non retribuita	2	2	1
N. dipendenti in congedo parentale	7	8	8
Totale ore congedo parentale	793	1.329	1.009
Media ore per dipendente	113	166	126
Dipendenti ancora in servizio un anno dopo il rientro dal congedo parentale	100%	100%	100%

Risorse per il welfare aziendale

	2017	2018	2019
Integrazione carenza malattia (>3 gg)	€ 11.508	€ 4.935	€ 8.795
Integrazione malattia 100%	€ 3.318	€ 4.535	€ 3.787
Integrazione Fondi di assistenza sanitaria	€ 2.078	€ 1.992	€ 1.072

RELAZIONI SINDACALI E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

I dipendenti possono liberamente organizzarsi in formazioni e rappresentanze sindacali, anche al fine di incentivare la partecipazione, il dialogo e il confronto, nell'ottica della condivisione della cultura aziendale.

Le relazioni sindacali sono gestite tramite il confronto con le rappresentanze aziendali (RSA). Grazie a questo dialogo, l'azienda garantisce un flusso informativo bidirezionale non solo sulle tematiche previste dalla legge e dal CCNL, ma anche su tutti gli argomenti che hanno un impatto in materia di organizzazione del lavoro e sul buon andamento dell'ambiente lavorativo.

La contrattazione collettiva aziendale avviene mediante accordi sottoscritti con le RSA affiancate dalle rispettive sigle regionali. Durante tutto il 2019, è stato portato avanti un dialogo tra i vertici aziendali e le rappresentanze sindacali in merito alla sottoscrizione di un Accordo integrativo di secondo livello. Quest'ultimo è stato siglato nei primi mesi del 2020 e prevede l'introduzione di istituti volti alla perequazione dei trattamenti tra i dipendenti.

RELAZIONI CON I FORNITORI E GESTIONE DEGLI APPROVVIGIONAMENTI

I fornitori sono interlocutori rilevanti per Si.Camera, in quanto entrano nel processo produttivo che porta all'erogazione dei servizi per i committenti e contribuiscono al funzionamento della struttura aziendale. I rapporti tra le parti sono improntati alla correttezza, alla trasparenza e all'imparzialità. L'adozione di tali principi è finalizzata a evitare situazioni di conflitto di interessi e a garantire l'acquisizione di beni e servizi di qualità.

PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO E SELEZIONE DEI FORNITORI

Il processo di acquisto di Si.Camera, oltre ai principi sopra richiamati, è conforme a quanto previsto dalla vigente normativa sugli appalti pubblici cui la società è soggetta in quanto struttura in-house di soci pubblici.

L'approvvigionamento di beni e servizi prevede una programmazione pluriennale soggetta ad approvazione da parte del CdA e una successiva analisi per la selezione delle procedure di approvvigionamento più idonee in funzione delle diverse tipologie di beni o servizi. La tipologia di procedura impatta anche sulla modalità di selezione dei fornitori, che può avvenire per:

- affidamento diretto < 40.000€;
- affidamento < 40.000€ con coinvolgimento di più operatori;
- affidamento > 40.000€;
- affidamento in adesione ad accordo quadro/convenzione;
- procedura negoziata senza previa pubblicazione bando di gara.

In tutte le circostanze dove ciò è stato possibile, opportuno o necessario, Si.Camera ha utilizzato gli strumenti e le piattaforme di acquisto e negoziazione resi disponibili da CONSIP.

Dal 2013 Si.Camera utilizza una piattaforma telematica per l'*e-procurement* come canale per il processo di acquisto, in coerenza con le normative vigenti in materia. La piattaforma consente di tracciare tutte le operazioni svolte a tutela delle parti coinvolte e la dematerializzazione dei flussi documentali, senza comportare barriere all'ingresso per i fornitori.

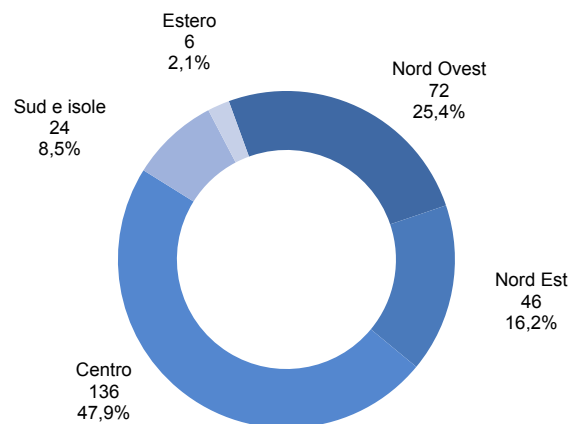
Dati su incarichi affidati e fornitori coinvolti

	2017	2018	2019
Affidamento diretto <40.000 €	106	94	83
Affidamento < 40.000 € con coinvolgimento di più operatori	13	31	34
Affidamento > 40.000 €	--	--	1
Affidamento in adesione ad accordo quadro o convenzione	3	1	3
Procedure negoziate	1	8	43
N. Fornitori coinvolti nel triennio*			284

* al netto di duplicazioni (un singolo fornitore può essere destinatario di più di un incarico)

Nel corso del triennio, le procedure di approvvigionamento hanno coinvolto 284 fornitori. La maggior parte degli acquisti avviene per mezzo di fornitori nazionali (98% del totale), il 42,6% dei quali proviene dal Lazio. Da ciò consegue che, anche a livello di macro-ripartizioni territoriali, sia il Centro quella nella quale si concentra il maggior numero di fornitori utilizzati e di valore degli affidamenti attribuiti; in ogni caso, appare significativa ed equilibrata l'incidenza delle altre macro-ripartizioni italiane.

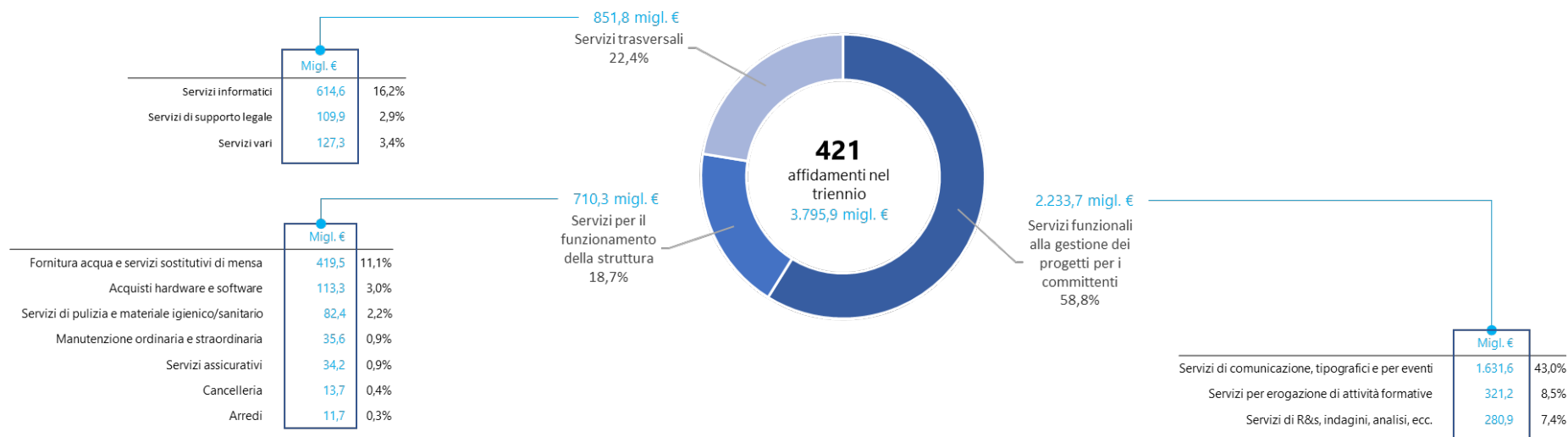
Distribuzione territoriale dei fornitori nel triennio 2017-19



Ammontare aggiudicato per area territoriale (migl. €)

	2017	2018	2019
Nord Ovest	348,8	199,0	532,5
Nord Est	113,3	136,0	112,2
Centro	552,2	505,3	1.035,7
Sud e isole	53,9	21,4	160,7
Estero	3,2	1,6	20,0
Totale	1.071,4	863,4	1.861,2

Circa il 60% del valore degli affidamenti nel triennio è relativo all'acquisizione di beni e servizi funzionali alla gestione di progetti per i clienti. Le principali tipologie di beni e servizi acquistati riguardano: servizi di comunicazione, tipografici e per eventi; servizi per l'erogazione di attività formative; servizi informatici; fornitura di acqua e servizi sostitutivi di mensa. Insieme, queste fattispecie assommano a quasi l'80% del totale.



* gli importi indicati non sono da considerarsi per competenza economica, in quanto riguardano l'esercizio nel quale è avvenuto l'affidamento (quindi, in taluni casi, possono avere un orizzonte pluriennale). Inoltre, l'importo affidato, per alcune procedure, rappresenta l'importo massimo potenzialmente raggiungibile e non quello effettivo

Con riferimento ai **tempi di pagamento** delle 2.432 fatture pagate nel triennio del mandato, l'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti di Si.Camera ha mostrato performance sempre positive, attestandosi per ben due anni su valori "negativi" in termini di ritardo medio; il che significa, in base all'algoritmo di calcolo dell'indicatore, un anticipo rispetto alle scadenze delle fatture.

Tempestività dei pagamenti*

	2017	2018	2019
Ritardo medio dei pagamenti	-0,13	1,00	-3,00

* indicatore costruito in base all'algoritmo fornito per le PA: somma, per ciascuna fattura emessa, dei giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura stessa e la data di pagamento ai fornitori, moltiplicata per l'importo dovuto e rapportata alla somma degli importi pagati nel periodo di riferimento

VALORE GENERATO

Il Valore aggiunto misura la «ricchezza prodotta» negli esercizi del mandato 2017-19. Il prospetto di determinazione del Valore aggiunto viene individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi «strutturali», ossia quelli che non rappresentano remunerazione per gli stakeholder.

Il prospetto della Produzione del Valore aggiunto illustra la ricchezza complessiva che Si.Camera ha generato nel periodo osservato per i propri stakeholder, il cui indice rappresentativo è il **Valore aggiunto globale lordo (VAGL)**. A tale parametro si perviene attraverso un procedimento di riclassificazione a scalare, nel quale la prima grandezza presa in considerazione è il **Valore globale della produzione (VGP)**; questo è dato dall'ammontare totale dei proventi conseguiti, al netto dei rimborsi e delle variazioni delle rimanenze; la principale voce che concorre a determinarlo è relativa ai ricavi delle vendite e delle prestazioni, ossia i ricavi della produzione tipica.

Sottraendo da questo VGP i costi strutturali (oneri per il funzionamento della struttura e non direttamente riconducibili all'erogazione di servizi e alla realizzazione di progetti) e aggiungendo il Saldo delle gestioni extra-caratteristiche, si ottiene, dunque, il Valore aggiunto globale lordo che è cresciuto da 6,3 milioni di euro nel 2017 a oltre 7,5 milioni nel 2019.

Prospetto di produzione del Valore aggiunto

	2017	2018	2019
Valore globale della produzione (VGP)	8.357.875 €	8.496.601 €	9.056.962 €
Oneri per la struttura	2.070.363 €	1.653.576 €	1.464.585 €
<i>di cui risorse per il personale (staff)</i>	<i>730.260 €</i>	<i>661.417 €</i>	<i>533.507 €</i>
<i>di cui costi esterni</i>	<i>1.340.103 €</i>	<i>992.159 €</i>	<i>931.078 €</i>
Valore aggiunto caratteristico lordo VACL	6.287.512 €	6.843.025 €	7.592.377 €
Saldo gestioni extra-caratteristiche	19.781 €	- 233.431 €	- 5.024 €
Valore aggiunto globale lordo VAGL	6.307.293 €	6.609.594 €	7.587.353 €

VALORE DISTRIBUITO

Il prospetto della distribuzione (riparto) del Valore aggiunto consente di illustrare come Si.Camera ha destinato la ricchezza prodotta nell'arco del mandato. Tale prospetto rappresenta la sommatoria delle remunerazioni per gli interlocutori di Si.Camera. In particolare:

- la remunerazione dei **destinatari di servizi e progetti** ➔ si tratta delle risorse effettivamente utilizzate per la realizzazione dei progetti a beneficio dei propri utenti-clienti e stakeholder (CCIAA, Unioncamere, Imprese, Sistema scolastico, PA);
- la remunerazione del **capitale di credito** ➔ in relazione agli oneri finanziari sostenuti nell'esercizio, si fa riferimento ai fornitori di capitale a interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine;
- la remunerazione della **Pubblica amministrazione** ➔ rappresenta il beneficio economico acquisito dalla PA, quale destinataria della quota di valore aggiunto riferibile all'imposizione fiscale; sia diretta che indiretta;
- la remunerazione dell'**azienda** ➔ comprende i risultati di esercizio (nel caso di Si.Camera fisiologicamente contenuti entro una dimensione ridotta, stante la natura in-house della società) e gli ammortamenti, intesi come costi con i quali viene annualmente ricostituito il capitale aziendale.

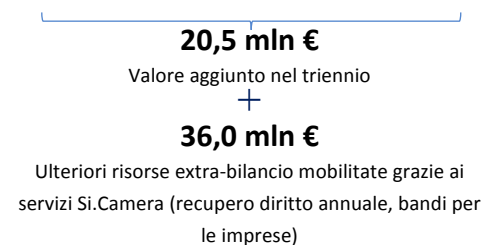
Emerge in maniera evidente come la gran parte dei 20,5 milioni di euro di Valore aggiunto generato nel triennio 2017-19 sia destinato per una quota largamente maggioritaria (sempre al di sopra del 90%) alla realizzazione di progetti. La seconda voce per ammontare, seppure molto più bassa della precedente, è rappresentata dalla remunerazione della PA, che ha visto il pagamento di 1,5 milioni complessivamente nei tre anni sotto forma di tassazione diretta e indiretta (che va

idealmente ad aggiungersi ai quasi 3 milioni di euro ascrivibili ai progetti con e per la PA).

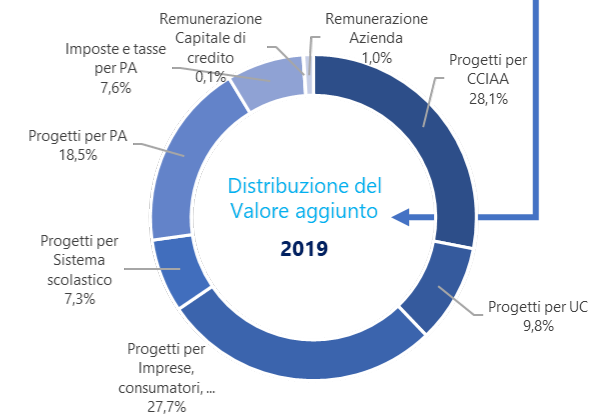
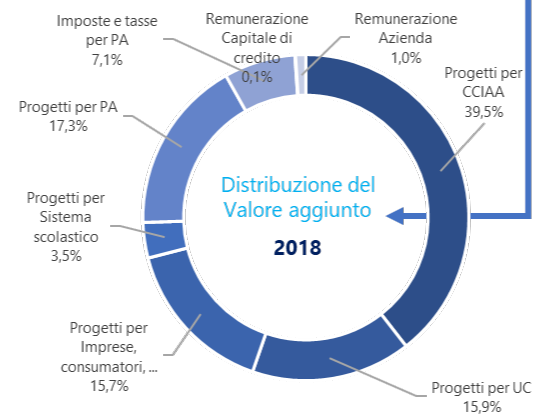
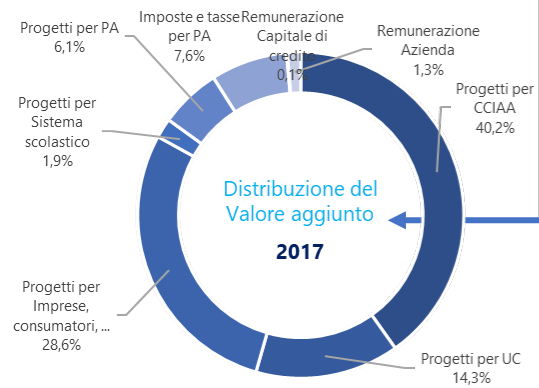
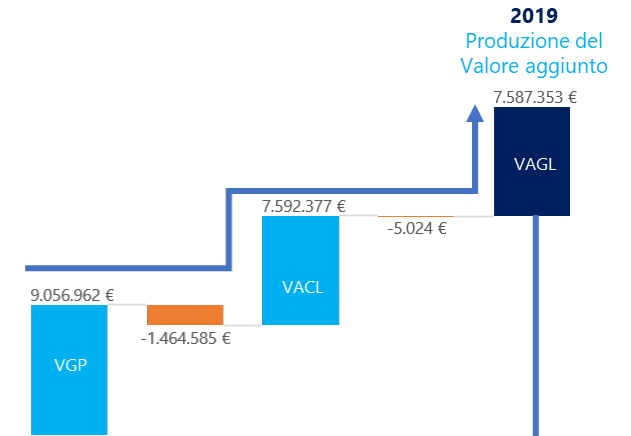
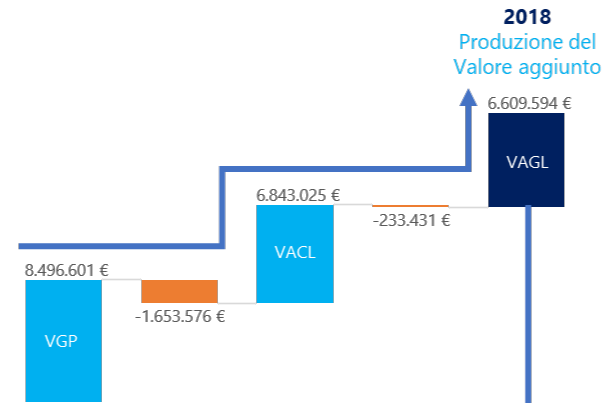
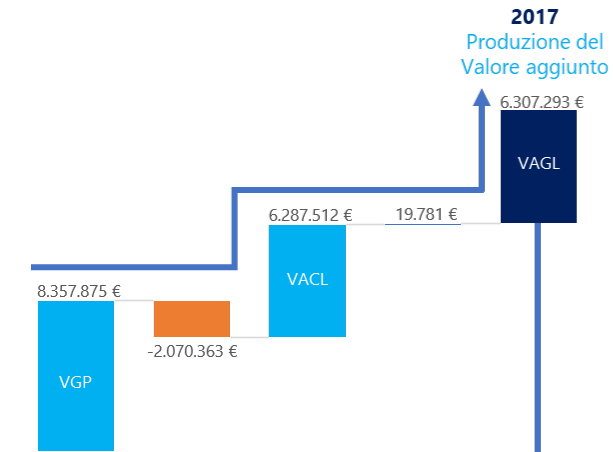
Quote marginali sono infine destinate alla remunerazione dell'azienda stessa e, ancor meno, al capitale di credito.

Prospetto di distribuzione del Valore aggiunto

	2017	2018	2019
> Progetti per CCIAA	2.533.183 €	2.607.770 €	2.129.302 €
> Progetti per Unioncamere	900.486 €	1.047.711 €	741.693 €
> Progetti per Imprese, ecc.	1.801.054 €	1.037.980 €	2.099.753 €
> Progetti per Sistema scolastico	122.865 €	232.734 €	551.882 €
> Progetti per PA	381.981 €	1.143.558 €	1.407.173 €
> Imposte e tasse per PA	479.307 €	468.226 €	579.971 €
> Remunerazione Capitale di credito	5.060 €	4.678 €	5.054 €
> Remunerazione Azienda	83.357 €	66.937 €	72.525 €
VAGL	6.307.293 €	6.609.594 €	7.587.353 €



20,5 mln €
 Valore aggiunto nel triennio
 +
36,0 mln €
 Ulteriori risorse extra-bilancio mobilitate grazie ai servizi Si.Camera (recupero diritto annuale, bandi per le imprese)





Sede operativa: Via Nerva 1, 00187 Roma

Sede legale: Piazza Sallustio 21, 00187 Roma

REA di RM: n. 1388573 - P. IVA: 12620491006

Cap. Soc.: 4.009.935,00 euro

