

Relazione sulla performance

Anno 2019

Giugno 2020

**INDICE**

1. PRESENTAZIONE.....	3
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI.....	3
2.1 Il contesto di riferimento.....	3
2.2 L'amministrazione	5
2.3 I risultati raggiunti.....	12
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI.....	14
3.1 L'albero della performance	14
3.2 Missioni e obiettivi strategici.....	15
3.3 Obiettivi gestionali	29
3.4 Obiettivi individuali.....	32
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ.....	33
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE.....	39



1. PRESENTAZIONE

Unioncamere cura e rappresenta gli interessi generali delle CCIAA, e opera a sostegno dell'intero Sistema camerale, di cui rappresenta voci, idee e valori. L'Ente non esaurisce in questa pur importante funzione il suo mandato, operando infatti – insieme con le CCIAA – per concorrere allo sviluppo del sistema imprenditoriale in collegamento e in sinergia con diversi soggetti – sia a livello nazionale che sovra nazionale.

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI

Vengono di seguito esposti i principali risultati conseguiti da Unioncamere, che sono di interesse immediato per gli *stakeholder* esterni. I risultati raggiunti sono inquadrati all'interno dello scenario esterno in cui si è operato, evidenziando con quali modalità e risorse.

2.1 Il contesto di riferimento

Nel corso del 2019 il quadro economico italiano, dopo una modesta ripresa nell'anno precedente, ha subito un rallentamento, con una crescita zero del PIL.

Si conferma, dunque, un indebolimento delle condizioni per la crescita, interne ed esterne. I fattori che tuttora influenzano la performance dell'economia italiana sono essenzialmente riconducibili all'incertezza legata alla politica commerciale americana e relativi dazi, alla crisi in alcuni Paesi emergenti, all'abbandono da parte degli Stati Uniti dell'accordo nucleare con l'Iran, ai prezzi dell'energia più alti e instabili, al rallentamento della crescita in diverse economie europee e infine alle mancate riforme in sede europea. A ciò si aggiunge il peso negativo, in termini assoluti, dell'elevato debito pubblico, che comporta dei rischi e riduce gli spazi di manovra fiscale.

Sul versante strettamente interno, restano irrisolte alcune questioni di fondo, come la bassa produttività e le significative diseguaglianze sociali e regionali, il PIL reale ben al di sotto del picco precedente alla crisi (attestandosi praticamente allo stesso livello di vent'anni fa), un elevato livello di povertà, specialmente tra i giovani, spesso costretti a emigrare, la lentezza della giustizia civile, la semplificazione normativa, l'insufficiente grado di istruzione terziaria, il degrado di infrastrutture ed aree produttive ma anche di quello abitativo ed ambientale.

Le esportazioni, il consumo privato e, più recentemente, gli investimenti hanno trainato la crescita, rafforzata da una transizione delle industrie esportatrici verso prodotti a più elevato valore aggiunto. Il numero degli occupati è aumentato, passando al 58% della popolazione in età lavorativa, ma occorre mettere in evidenza come il tasso di occupazione in Italia è tuttora uno dei più bassi tra quelli dei Paesi dell'OCSE, specialmente per le donne e i giovani.

Nonostante le difficoltà internazionali, particolarmente incisivo, anche in termini di incidenza sul PIL, è stato il ruolo svolto dall'aumento dell'export e dal made in Italy.

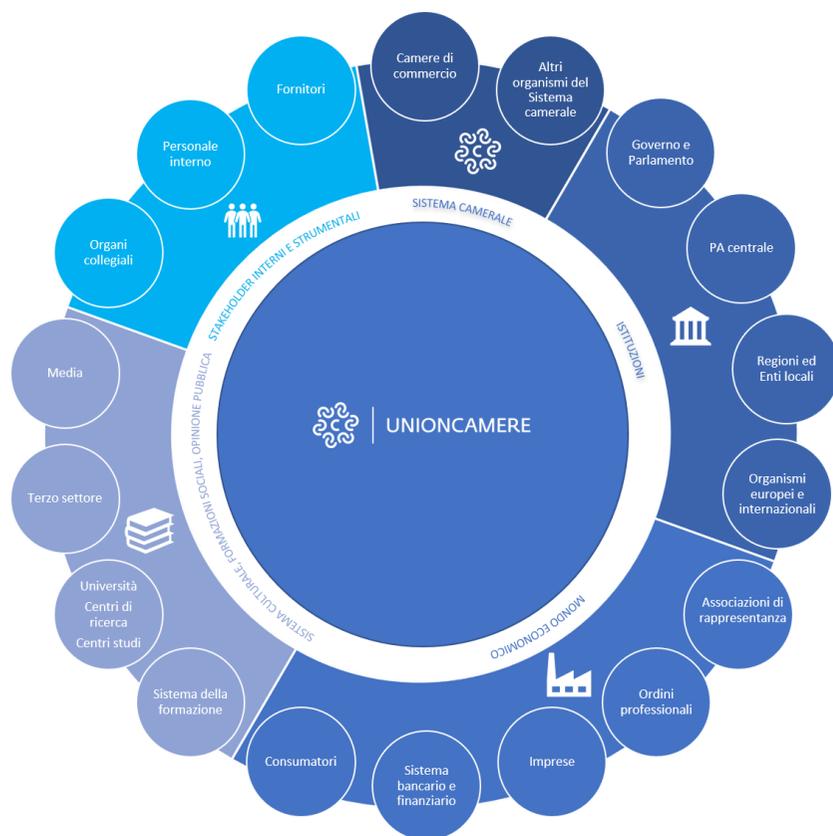
All'interno delle dinamiche illustrate, la “domanda” delle imprese di servizi ed interventi che possono chiamare in causa il sistema camerale investe i seguenti ambiti:

- a) approccio competitivo all'innovazione digitale ed alle tecnologie di impresa 4.0, innalzando il livello di competenze proprio e del personale
- b) ulteriore sviluppo degli strumenti di semplificazione degli oneri amministrativi a proprio carico



- c) disponibilità di studi, ricerche e analisi socio-economiche nei settori e/o nei territori economici di riferimento
- d) sviluppo delle competenze professionali del capitale umano che alimenta, o si avvierà a farlo, la “domanda” di lavoro
- e) coordinamento ed efficacia delle azioni che vanno messe in atto per valorizzare e promuovere il settore turistico e le produzioni di qualità dei diversi territori
- f) sostegno ed orientamento in materia di sostenibilità ed economia circolare
- g) assistenza guidata nella gestione delle procedure per gestire le crisi di impresa
- h) profilazione dei servizi di disseminazione delle conoscenze multilivello necessarie per attivare/rafforzare la propria presenza all'estero e tutela del made in Italy
- i) strumenti atti a sostenere la regolazione del mercato ed a promuovere la legalità nell'economia

2.2 L'amministrazione



Unioncamere cura e rappresenta gli interessi generali delle CCIAA, e opera a sostegno dell'intero Sistema camerale, di cui rappresenta voci, idee e valori.

I valori che ispirano la sua azione sono: efficienza, efficacia, economicità di gestione, trasparenza, imparzialità, buon andamento, collaborazione e cooperazione, responsabilità e rispetto delle regole.

Unioncamere è al centro di una rete di rapporti con alcune categorie che hanno uno specifico interesse rispetto alle sue attività o sono in grado di esercitare una significativa influenza su di esse. Si tratta di un insieme composito di soggetti – definibili come stakeholder, sia interni che esterni – con i quali l'ente ha attivato relazioni di servizio, rappresentanza, collaborazione o scambio.

I soggetti esterni ai quali **Unioncamere** si rivolge sono a questa connessi da una fitta rete di relazioni. Il sistema camerale, in primis, le istituzioni, il mondo economico, il sistema educativo e culturale, la società civile, i cittadini.



Assetto istituzionale e organizzativo dell'ente

L'Assemblea, l'organo di indirizzo generale di Unioncamere, che definisce le strategie e le linee di sviluppo del sistema camerale. È composto dai Presidenti delle CCIAA e della *Chambre* della Valle d'Aosta, dal *past president* di Unioncamere, dal Presidente di Assocamerestero e da quello della Sezione delle Camere miste (questi ultimi due senza diritto di voto).

Il **Comitato esecutivo**, che predispone i programmi e le linee annuali. È composto dal Presidente e dai Vicepresidenti di Unioncamere, dai Presidenti delle Unioni regionali, dal Presidente della *Chambre* della Valle d'Aosta e da un numero variabile di Presidenti delle CCIAA eletti dall'Assemblea.

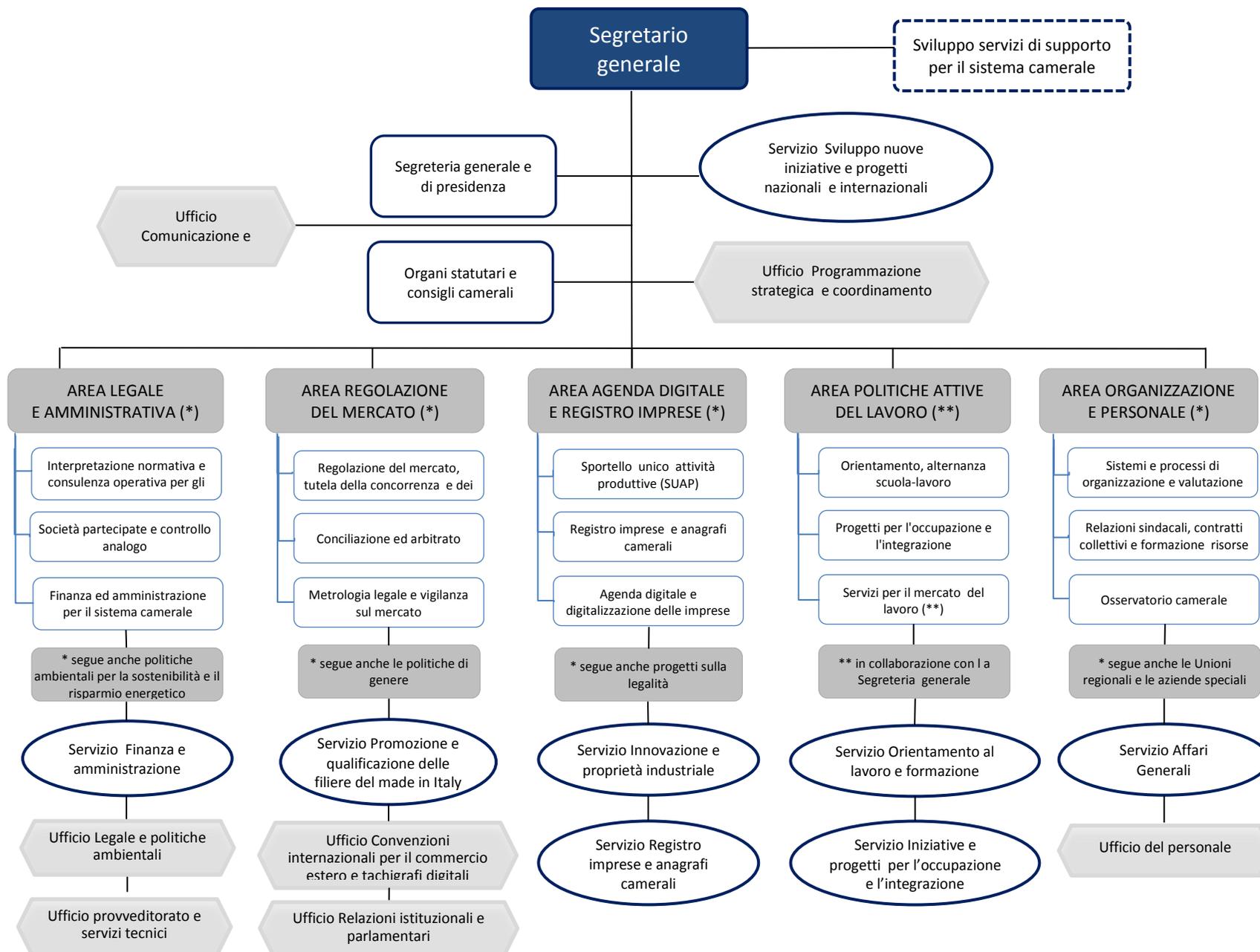
L'Ufficio di presidenza, che esercita le funzioni delegate dal Comitato esecutivo. E' composto dal Presidente e dai Vicepresidenti.

Il **Presidente** è il rappresentante legale di Unioncamere nei confronti delle CCIAA, delle istituzioni pubbliche, degli organi di Governo, delle Associazioni di categoria e degli organismi comunitari e internazionali.

Il **Collegio dei revisori**, che viglia sugli atti e i documenti dell'Ente, e ha diritto di intervento alle sedute degli organi collegiali.

Al vertice della struttura organizzativa di Unioncamere c'è il **Segretario generale**, che sovrintende alla gestione complessiva dell'Ente. Esercita poteri di coordinamento, verifica e controllo dell'attività dei **Dirigenti**, incaricati di presidiare la gestione delle Aree nelle quali Unioncamere è articolata.

Nell'ambito delle rispettive competenze, i Dirigenti sono responsabili della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Ente e dei relativi risultati; hanno poteri autonomi di spesa, di organizzazione delle risorse umane e strumentali, di controllo.



Personale

Distribuzione del personale dipendente per Area Organizzativa Dirigenziale

AREA	31/12/2019 (*)
Segreteria Generale e di Presidenza <i>Segreteria generale e di presidenza</i>	6
Strutture alle dirette dipendenze del Segretario generale <i>Servizio Sviluppo nuove iniziative e progetti nazionali e internazionali</i>	3
<i>Ufficio budgeting e monitoraggio partecipate</i>	3
Agenda digitale e registro imprese	7
Regolazione del mercato	11
Legale e amministrativa	15
Organizzazione e personale	9
Politiche attive del lavoro	10
TOTALE COMPLESSIVO *	64

(*)Non comprende n. 3 unità di personale, dirigente e non, collocato in posizione di distacco presso altri Enti.

Nella tabella che segue sono rappresentati i dati relativi alla [consistenza del personale](#) di Unioncamere nell'ultimo biennio.

Ripartizione del personale per inquadramento professionale e per genere

INQUADRAMENTO PROFESSIONALE	31 dicembre 2019			31 dicembre 2018		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Area A	1	2	3	1	2	3
Impiegati Area B	7	19	27	7	20	27
Area C	11	13	24	11	13	24
Quadri	7	1	8	7	1	8
Dirigenti	6	0	6	6	0	6
TOTALE	32	35	67	32	36	68

Si conferma una maggiore incidenza sul totale dei dipendenti del personale di genere femminile (52,2%), fortemente concentrato nella fascia impiegatizia, categorie B e C (75% del totale).

Analizzando la ripartizione del personale per classi di età e di genere si evidenzia una minore concentrazione dei dipendenti nella classe 35-50 anni (34,3%) rispetto a quella con > 50 anni (65,6%); mediamente più giovani le donne che nel 48,5% si collocano nella fascia centrale di età (35-50 anni); per quanto riguarda l'anzianità di servizio anche nel 2019 è prevalente la fascia oltre i 25 anni (50,7%).

Ripartizione del personale per classe di età, anzianità di servizio e genere

CLASSE DI ETÀ	2019			2018		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
< 35 anni	0	0	0	0	0	0
35 - 50 anni	5	17	23	7	21	28
> 50 anni	27	18	44	25	15	40
TOTALE	32	35	67	32	36	68

ANZIANITÀ DI SERVIZIO	2019			2018		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
fino a 10 anni	2	5	7	3	6	9
tra 11 e 25 anni	9	17	26	13	16	29
oltre i 25 anni	21	13	34	16	14	30
TOTALE	32	35	67	32	36	68

La distribuzione per titolo di studio evidenzia la prevalenza sul totale dei dipendenti di personale laureato (61,1%), percentuale che arriva al 68,7% per gli uomini e che raggiunge il 54,2% per le donne. Dei 41 dipendenti con titolo universitario, 6 (di cui 2 uomini e 4 donne) hanno conseguito anche un titolo post laurea.

Ripartizione del personale laureato per inquadramento professionale e genere

LAUREA	31 dicembre 2019			31 dicembre 2018		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Area A	0	1	1	0	1	1
Impiegati	Area B	0	7	0	8	8
	Area C	10	10	20	10	10
Quadri	6	1	7	6	1	7
Dirigenti	6	0	6	5	1	6
TOTALE	22	19	41	21	21	42



Di seguito alcuni **dati riepilogativi** dell'ultimo biennio su aspetti qualitativi e quantitativi del personale, possibili elementi di analisi sul benessere organizzativo e informazioni sull'analisi di genere.

INDICATORI ASPETTI QUALI/QUANTITATIVI	2019	2018
Età media del personale (anni)	53,4	52,6
<i>di cui età media personale non dirigente (anni)</i>	<i>52,8</i>	<i>52,0</i>
<i>di cui età media personale dirigente (anni)</i>	<i>59,1</i>	<i>58,3</i>
Tasso di crescita del personale negli anni	--	--
Personale in possesso di laurea (%)	61,2%	61,7%
Costo della formazione erogata (euro)	39.795,00	23.960,48
Costo della formazione pro capite (euro)	593,96	352,36
INDICATORI DI BENESSERE ORGANIZZATIVO	2019	2018
Tasso di assenza	3,1%	3,1%
Tasso di richiesta di trasferimento in uscita	0,0%	0,0%
Tasso di richiesta di trasferimento in entrata	0,0%	0,0%
Tasso di infortuni	0,0%	0,0%
Retribuzione media personale non dirigente (euro)	45.502,63	42.337,02
Retribuzione media personale dirigente (euro)	153.161,39	148.487,29
INDICATORI DI ANALISI DI GENERE	2019	2018
Età media del personale femminile (anni)	50,8	50,1
Donne su totale personale (%)	52,23%	52,94%
Dirigenti donne su totale dirigenti (%)	0%	0%
Donne in possesso di laurea su totale donne (%)	54,2%	58,3%



Risorse economiche

Nella tabella che segue sono riportati, in valore assoluto, i valori di proventi e oneri riguardanti il consuntivo dell'anno 2018, il preventivo e il consuntivo del 2019. Tali dati consentono di sintetizzare i flussi economici di proventi e di oneri che hanno caratterizzato la fase di programmazione e quella di esecuzione del preventivo economico.

VOCI	CONSUNTIVO AL 31.12.2018	PREVENTIVO ECONOMICO 2019	CONSUNTIVO AL 2019
A. PROVENTI DELLA GESTIONE ORDINARIA			
Contributi associativi	14.750.989,98	13.691.647,80	13.678.496,05
Valore della produzione servizi commerciali:	2.342.716,90	2.566.419,68	2.676.943,19
Contributi da enti e organismi nazionali e comunitari	23.863.503,27	36.493.784,63	26.325.404,91
Fondo perequativo iniziative di sistema	7.324.545,82	9.000.000,00	6.241.126,83
Altri proventi e rimborsi	2.432.173,53	2.611.000,00	2.656.474,26
TOTALE (A)	50.713.929,50	64.362.852,11	51.578.445,24
B. ONERI DELLA GESTIONE ORDINARIA			
Personale	5.561.151,94	6.152.968,61	5.672.475,83
Funzionamento:	5.757.166,01	6.158.350,00	6.341.174,32
Ammortamenti	197.582,44	248.200,00	1.206.422,36
Accantonamenti	504.241,99		624.226,37
Iniziative, progetti e contributi per lo sviluppo del sistema	36.735.260,55	49.789.333,49	35.991.423,19
Quote per associazioni e consorzi	1.874.711,34	1.867.000,00	1.817.540,38
Fondo intercamerale d'intervento	-	300.000,00	-
TOTALE (B)	50.630.114,27	64.515.852,11	51.653.262,45
RISULTATO DELLA GESTIONE ORDINARIA (A-B)	83.815,23	- 153.000,00	- 74.817,21
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA (C)	353.707,41	153.000,00	1.718.152,76
RISULTATO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA (D)	995.255,54	-	113.252,56
RISULTATO DELLE RETTIFICHE PATRIMONIALI (E)	- 19.640,30	-	- 127.002,47
AVANZO/DISAVANZO ECONOMICO	1.413.137,88	0,00	1.629.585,64



2.3 I risultati raggiunti

Come previsto dalla vigente normativa, le attività, i progetti e le iniziative a sostegno e per il rilancio del sistema produttivo sono state riassunte nelle quattro grandi aree d'intervento di cui al D.M. 27 marzo 2013:

- a. Competitività e sviluppo delle imprese
- b. Regolazione dei mercati
- c. Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
- d. Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

Di seguito sono descritti i principali risultati ottenuti nell'ambito delle rispettive missioni e programmi.

1. Competitività e sviluppo delle imprese

Nell'ambito di questa missione sono state realizzate le attività dedicate:

- alla costruzione di reti di servizio con le associazioni, università, centri di ricerca e altri soggetti pubblici e privati in materia di digitale e innovazione;
- allo sviluppo del SUAP, Agenda Digitale e relativi servizi, punto unico di accesso telematico e fascicolo d'impresa;
- all'analisi e all'informazione economica sul mercato del lavoro;
- all'attuazione di iniziative sviluppate in tema di orientamento al lavoro e alle professioni e al sostegno di placement e occupabilità sul tema "Giovani, orientamento e transizione scuola-lavoro/università-lavoro"
- alla strutturazione e gestione dell'osservatorio economico basato sull'utilizzo dei big data come completamento delle analisi di tipo tradizionale e realizzazione della prima mappa nazionale delle opportunità in merito a attrattori culturali e poli turistici
- allo sviluppo di servizi di sistema per l'assistenza amministrativa, procedure a evidenza pubblica, amministrazione del personale, trasparenza e integrità, privacy

2. Regolazione dei mercati, attraverso il programma finalizzato alla vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori

Nell'ambito di questa missione sono state realizzate le attività dedicate:

- al potenziamento dei servizi di risoluzione on line delle controversie;



- al coordinamento e realizzazione di una campagna nazionale di vigilanza e controllo sugli strumenti di misura legale per favorire la trasparenza del mercato e perseguire una maggiore tutela della fede pubblica nelle transazioni economiche;
- a favorire la circolazione di prodotti sicuri nel mercato nazionale programmando e attuando un Piano nazionale di controlli su alcune tipologie di prodotti.

3. **Commercio internazionale e internazionalizzazione del tessuto produttivo** attraverso il programma volto al sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy

Nell'ambito di questa Missione sono state realizzate le attività dedicate a favorire il processo di digitalizzazione dei documenti per l'estero attraverso azioni congiunte con gli organismi internazionali coinvolti.

4. **Servizi istituzionali e generali delle Pubbliche Amministrazioni** nell'ambito del programma relativo all'indirizzo politico e quello dei servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza

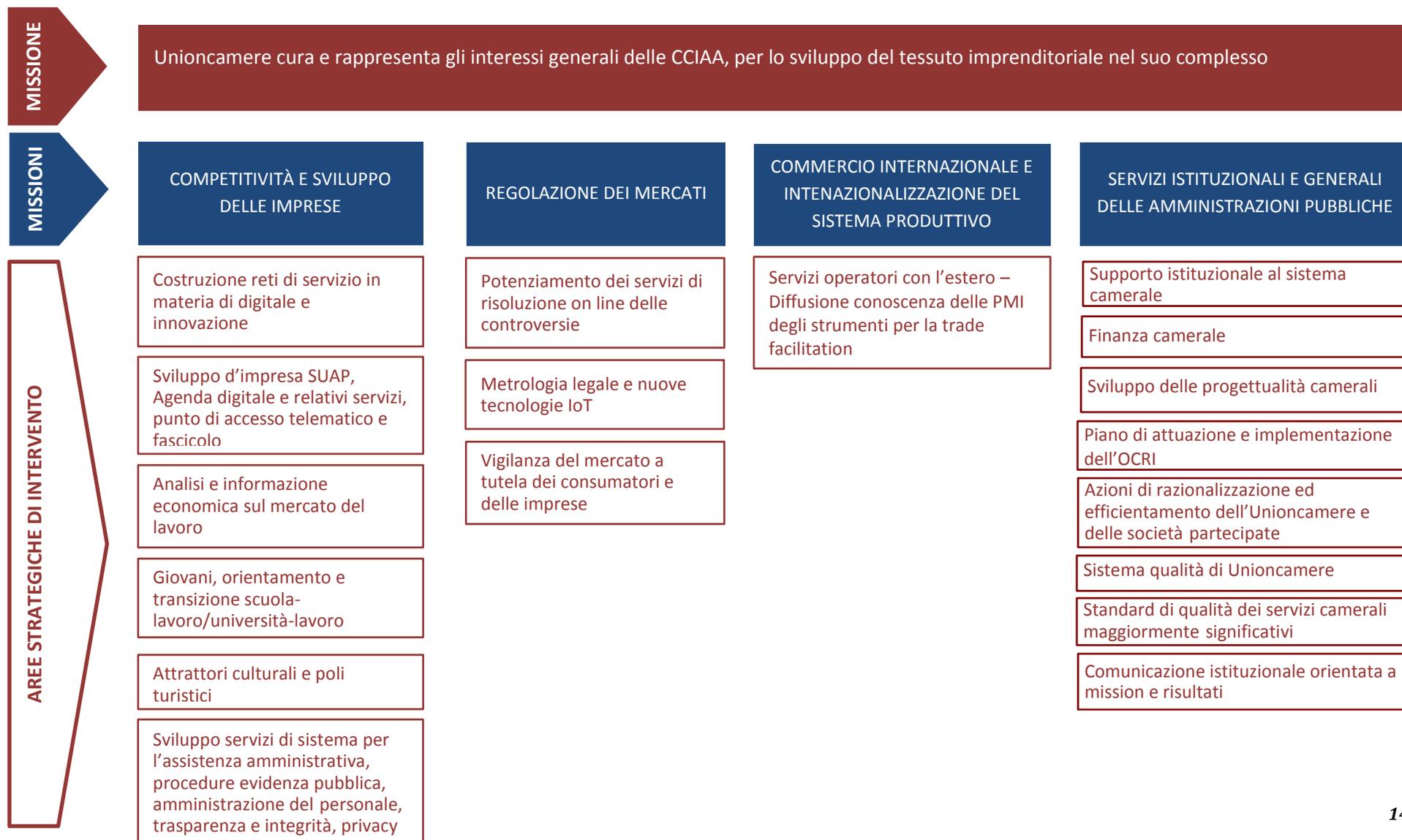
Nell'ambito di questa missione sono state realizzate le attività dedicate:

- alla predisposizione di analisi, argomentazioni tecniche, report, presentazioni e metodologie utili al completamento della riforma camerale e volte a risolvere le difficoltà di percorso con specifiche proposte;
- al coordinamento del percorso progettuale e supporto operativo per la predisposizione da parte delle Camere di commercio dei progetti per l'incremento del 20% del diritto annuale per il finanziamento di programmi e progetti condivisi con le Regioni, per il triennio 2020-22;
- allo sviluppo delle progettualità sui temi del digitale e Impresa 4.0, turismo cultura e made in Italy, orientamento e politiche attive del lavoro, politiche ambientali e alla messa a punto di proposte progettuali, utili al sistema camerale ed al mondo delle imprese, in coerenza con le evoluzioni normative dei settori di riferimento;
- alla definizione degli ambiti significativi di attività all'interno dei servizi c.d. obbligatori e alla successiva individuazione degli standard di qualità;
- alla progettazione del modello operativo dell'Organismo camerale di composizione delle crisi d'impresa mediante la definizione delle esigenze organizzative, la messa a punto dei sistemi e degli strumenti per il funzionamento dell'Organismo, l'identificazione dei processi di lavoro, del sistema di attività, degli adempimenti da soddisfare e delle relative responsabilità;
- al rafforzamento della visibilità di Unioncamere e delle sue attività su stampa, radio-tv e social media.



3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 L'albero della performance





3.2 Missioni e obiettivi strategici

Come sopra ricordato, a partire dal 2014 il programma di attività dell'Unioncamere ha recepito le indicazioni introdotte dal D.M. 27 marzo 2013 “Criteri e modalità di predisposizione del budget economico delle amministrazioni pubbliche in contabilità civilistica” nonché le quattro missioni stabilite per Unioncamere dal Ministero dello sviluppo economico, nel mese di settembre 2013:

- a. Competitività e sviluppo delle imprese
- b. Regolazione dei mercati
- c. Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo
- d. Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche

L'Unioncamere ha costruito un quadro di raccordo tra le linee strategiche e le attività corrispondenti con le missioni e i programmi stabiliti dal Ministero dello sviluppo economico.

OBIETTIVI STRATEGICI E DIRIGENZIALI/DI STRUTTURA

MISSIONE COMPETITIVITÀ E SVILUPPO DELLE IMPRESE

Costruzione di reti di servizio con le associazioni, università, centri di ricerca e altri soggetti pubblici e privati in materia di digitale e innovazione

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
N. centri di competenza (CC, CTT, DIH, Università, EEN, ecc.) censiti per la costituzione di una rete con i PID	Predisposizione Atlante dei centri di competenza con le schede di almeno 100 Centri	>600 centri censiti	

*È stato eseguito lo scouting a livello nazionale delle strutture (sia pubbliche che private) che offrono servizi e strumenti a supporto dei processi di digitalizzazione delle imprese. È stata inoltre realizzata una piattaforma "Atlante dei centri di Competenza" ("Atlante I4.0"), nella quale sono state raccolte, oltre alle strutture aderenti al Network Nazionale I4.0 (DIH di tutte le Associazioni di Categoria e Competence Center), anche altre strutture che operano sul tema del digitale e dell'innovazione tecnologica presenti sul territorio nazionale (es. FabLab, PMI innovative, ITS, Università ed Enti di ricerca, CTT, ecc.). **L'Atlante si compone di oltre 600 schede, ognuna per ciascun centro censito.** Ogni scheda riporta l'indicazione delle sedi e dei servizi/prodotti offerti, da ciascun centro al fine di favorire e facilitare la connessione e la diffusione dei servizi. Attraverso un sistema di georeferenziazione dei Centri e schede con la presentazione delle principali competenze, è possibile per i PID acquisire informazioni utili alle azioni di matching tra le imprese con gli oltre 600 centri di competenza.*

Sviluppo SUAP, Agenda Digitale e relativi servizi, punto unico di accesso telematico e fascicolo d'impresa

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Sviluppo utilizzo piattaforma impresainungiorno per gli adempimenti sulle attività produttive	Incremento del 10% delle pratiche trattate digitalmente sul totale delle pratiche trattate nel 2018	100%	

Lo sviluppo della piattaforma consiste in una revisione continua dei contenuti, degli adempimenti che vi possono essere svolti e della perfetta rispondenza di questi ultimi alla norma più recente; inoltre, lo sviluppo della piattaforma consiste anche nel miglioramento in termini di "usabilità" del procedimento digitale che svolgono le imprese. Lo sviluppo viene misurato in modo oggettivo con la frequenza con cui le imprese lo utilizzano per completare l'onore amministrativo correlato all'attività svolta, tale indicatore mostra un risultato estremamente positivo, pari al doppio del valore target. Di seguito i dati di riferimento dell'annualità 2019:

Pratiche trattate nel 2019: 623.803 (rispetto alle 478.394 pratiche trattate nel 2018)

Incremento complessivo 30%.

Sviluppo della piattaforma sostenuto da relazioni istituzionali con Regioni e Governo.

Si registra anche l'aumento dei Comuni che utilizzano la piattaforma dai n. 3699 del 2018 ai n. 3856 (dato al 30 novembre 2019).

Analisi e informazione economica sul mercato del lavoro

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Numero delle iniziative/campagne di informazione e animazione territoriale realizzate annualmente	Almeno 5 iniziative/campagne	100%	

Diverse sono state le iniziative realizzate su territorio per valorizzare i dati in tema di orientamento al lavoro alle professioni. Unioncamere ha partecipato al Salone delle professioni a Trieste nel mese di febbraio e a un seminario a Napoli nell'ambito delle iniziative di CameraORIENTA, che ha sono state 53 a livello territoriale; nel mese di marzo si è organizzato con ANPAL il convegno annuale di presentazione dei risultati Excelsior (27 marzo) che ha riscosso un notevole successo di partecipazione e riscontri; nel mese di maggio è stato presentato l'accordo Unioncamere - Almalaurea con la messa a condivisione delle banche dati per lo sviluppo di azioni mirate al placement. Nel mese di giugno si è svolto a Firenze un incontro organizzato dalla Regione Toscana per la presentazione dei dati Excelsior a supporto delle politiche attive del lavoro; tra giugno e luglio a Palermo e a Milano si sono svolti due seminari con i funzionari del sistema camerale per illustrare e condividere metodologie di indagine e strategie comunicative. Nel mese di settembre è stata organizzata una tavola rotonda in Unioncamere per discutere con esperti del sistema formativo e dell'istituzioni che si occupano di placement sulla pervasività della domanda di competenze digitali da parte delle imprese. Nel mese di ottobre Unioncamere ha partecipato con un proprio stand alla Fiera DIDACTA presentando ai docenti le potenzialità del Sistema Informativo Excelsior per l'orientamento e per l'analisi delle competenze trasversali; inoltre, si è tenuto un evento di presentazione dell'accordo Unioncamere - ENAIP, nell'ambito del quale si è discusso della centralità della formazione professionale come strumento per intervenire sulla riduzione del mismatch tra domanda e offerta dei cosiddetti "mestieri del saper fare". Come di consueto nel mese di novembre, Unioncamere ha preso parte con un proprio stand alla manifestazione Job&Orienta 2019 nel corso della quale sono state organizzate una serie di iniziative mirate sull'orientamento al lavoro, formazione ai docenti e all'approfondimento dei dati raccolti dal sistema camerale in tema di

mercato del lavoro. Altri incontri sono stati realizzati per dare seguito agli accordi di collaborazione o progettuali (Randstad, Altagamma, Assolavoro, UR Piemonte, UR Liguria) sottoscritti o sviluppati nel corso dell'anno.

Complessivamente sono oltre 10 le iniziative/campagne di informazione e animazione territoriale realizzate nell'anno 2019.

Giovani, orientamento e transizione scuola-lavoro/università-lavoro

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Realizzazione indagine nazionale su laureati e creazione di nuove imprese	Entro il 31 dicembre 2019	100%	

Nell'ambito delle iniziative sviluppate in tema di orientamento al lavoro e alle professioni e al sostegno di placement e occupabilità è stato sottoscritto l'accordo di collaborazione tra Unioncamere e AlmaLaurea: è stata realizzata un'indagine nazionale sulla presenza e sull'impatto dei laureati nelle dinamiche di creazione e sviluppo delle imprese in Italia, evidenziando le caratteristiche sia dei laureati imprenditori (in termini di genere, contesto familiare, percorso formativo, performance universitaria, esperienze maturate nel corso degli studi), sia delle imprese fondate o partecipate da laureati (in termini di tipo di impresa, settore economico, collocazione territoriale, start-up innovative). Le analisi sono state rese possibili dall'integrazione dei dati statistici di AlmaLaurea (sui laureati) con quelli di Unioncamere/Registro imprese (sulle imprese), consentendo di esaminare il fenomeno da una duplice prospettiva. AlmaLaurea e Unioncamere hanno presentato congiuntamente i risultati dell'indagine in un convegno organizzato presso la sede Unioncamere a Roma il 16 dicembre 2019.

Attrattori culturali e poli turistici

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Strutturazione e gestione dell'osservatorio economico basato sull'utilizzo dei big data come completamento delle analisi di tipo tradizionale e realizzazione della prima mappa nazionale delle opportunità	Realizzazione dell'osservatorio economico e della mappa delle opportunità	100%	

L'osservazione economica, rinnovata nella metodologia nel corso del 2018, è stata messa a regime per il lancio dell'Osservatorio nazionale sul turismo delle Camere di commercio avvenuto il 12 giugno 2019. Le fonti di analisi più tradizionali sono state affiancate dalle prime serie di dati derivanti dai Big data portando alla realizzazione di una piattaforma articolata su base comunale. Nella seconda metà del 2019 sono stati acquisiti ed implementati nella piattaforma importanti categorie di Big data utili ad analisi sofisticate sulla competitività dei prodotti, il livello di commercializzazione ed il grado di digitalizzazione del comparto. Per quanto riguarda la mappa delle opportunità, tenendo conto del primo sviluppo realizzato nel 2018, nel corso dell'anno si è consolidata la piattaforma coinvolgendo tutti i sistemi camerali locali nella sua implementazione. Ciò ha consentito di avviare le prime attività di analisi sul tema delle destinazioni turistiche, dei fattori che ne determinano l'identità, della loro dotazione dei servizi. Sono state coinvolte 18 Regioni (91 territori) che hanno valorizzato 632 attrattori inseriti nella piattaforma con tutte le loro caratteristiche di servizio. L'obiettivo può quindi dirsi pienamente raggiunto.

Sviluppo servizi di sistema per l'assistenza amministrativa, procedure ad evidenza pubblica, amministrazione del personale, trasparenza e integrità (PTPC), ravvedimento operoso, adempimenti in materia di privacy

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Proposta di un nuovo ordinamento per l'accertamento e la riscossione del diritto e della sanzione, predisposizione nuova convenzione con Agenzia delle entrate e accordo con Agenzia entrate riscossione	Approvazione nuovo ordinamento e sottoscrizione accordo entro il 31 dicembre 2019	100%	
Costituzione gruppo di lavoro DPO UC, CCIAA, società in house per la realizzazione di: 1) modello organizzativo privacy; 2) registro dei trattamenti; 3) procedura di data breach; 4) completamento nomine DPO del sistema. Realizzazione convegno DPO camerali	Attività e convegno da realizzare entro il 31 dicembre 2019	100%	

Il nuovo ordinamento per l'accertamento e la riscossione del diritto annuale è stato trasmesso al Mise dopo l'approvazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Unioncamere. Sono state effettuate due richieste formali di apertura di due tavoli tecnici con Agenzia entrate e Agenzia entrate riscossione che, ad oggi, sono in attesa di risposta. Il gruppo di lavoro DPO UC-CCIAA ha approvato la documentazione per il sistema di gestione dei dati di personale delle

Camere di commercio aderenti al servizio. Si è tenuto il 19 dicembre 2019 il convegno di formazione in materia di privacy con Infocamere e con i rappresentanti del sistema camerale.

MISSIONE REGOLAZIONE DEI MERCATI

Potenziamento dei servizi di risoluzione on line delle controversie

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Accompagnamento e monitoraggio dell'attività di ammodernamento della rete dei servizi di ADR delle CCIAA	Istituzione presso UC dell'Osservatorio permanente sulle ADR e realizzazione di almeno due incontri	Non pienamente raggiunto	

La Commissione Vietti istituita presso L'Unioncamere nel 2017 ha elaborato e consegnato a ottobre 2018 il Rapporto finale per la riforma degli strumenti di giustizia alternativa, con cui sono state individuate delle proposte di riorganizzazione dei servizi di giustizia alternativa delle CCIAA ed inoltre sono state fornite delle indicazioni di carattere normativo finalizzate a migliorare il funzionamento e l'efficacia di tali servizi.

Il Rapporto ha previsto, tra le sue finalità, la costituzione presso l'Unioncamere di un Osservatorio permanente sulla giustizia alternativa per monitorare l'utilizzo degli strumenti di ADR e per verificare la diffusione dell'utilizzo degli stessi sia all'interno del Sistema Camerale che all'esterno dello stesso, considerando che si tratta di servizi svolti in regime di concorrenza con altri enti pubblici e privati.

Alla luce di ciò, nel 2019 l'Unioncamere ha programmato, nell'ambito della iniziativa di sistema "Riforma delle ADR", la realizzazione di una serie di attività necessarie ai fini dell'istituzione dell'Osservatorio permanente e all'ammodernamento dei servizi di giustizia alternativa. L'intervento del Governo con la riforma della Giustizia Civile ed, inoltre, la sopraggiunta necessità di effettuare una analisi preventiva della tipologia di contenzioso di riferimento per i servizi camerale, necessaria per valutare il raggio di azione dell'Osservatorio e orientare meglio le attività e gli obiettivi, con particolare riferimento agli strumenti on -line, hanno determinato il rinvio dell'approvazione dell'iniziativa di sistema e, dunque, anche l'istituzione dell'Osservatorio.

Nel corso del 2019 sono state comunque realizzate attività propedeutiche all'istituzione dell'Osservatorio, nello specifico:

- ✓ una prima analisi, sulla base di alcuni dati forniti dal Ministero della Giustizia, dei settori di riferimento della mediazione delle CCIAA e la conseguente valutazione dei settori di maggiore interesse ove recuperare un ruolo per i servizi camerale, anche attraverso i servizi on-line;
- ✓ l'istituzione, nella seconda parte dell'anno, del Gruppo di lavoro sull'arbitrato, composto da diverse CCIAA, con la realizzazione di un incontro nel mese di novembre 2019 con l'obiettivo di avviare una attività di confronto tra le Camere Arbitrali delle CCIAA al fine di favorire la collaborazione tra le stesse.

Metrologia legale e nuove tecnologie IoT

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Coordinamento e realizzazione di una campagna nazionale di vigilanza e controllo sugli strumenti di misura legale (con particolare riferimento a utility meters, preimballaggi e strumenti per pesare in servizio) per favorire la trasparenza del mercato e perseguire una maggiore tutela della fede pubblica nelle transazioni economiche	Adesione di almeno il 60% delle CCIAA al Piano nazionale di controlli attraverso la sottoscrizione di una convenzione con UC per lo svolgimento di controlli visivi, documentali, esecuzione di prove metrologiche e prove di laboratorio	100%	

La campagna nazionale ha preso avvio nella seconda metà dell'anno di riferimento, a valle della stipula di apposito Piano esecutivo tra il MISE e Unioncamere in data 17 giugno 2019. All'esito della campagna, indirizzata a tutto il territorio nazionale, sono state stipulate convenzioni con 57 Camere di commercio - ovvero quasi il 70% del totale – che hanno dato avvio alle attività pattuite impegnandosi all'esecuzione dei controlli assegnati. L'obiettivo può quindi dirsi pienamente raggiunto.

Vigilanza del mercato a tutela dei consumatori e delle imprese

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Favorire la circolazione di prodotti sicuri nel mercato nazionale programmando e attuando un Piano nazionale di controlli su alcune tipologie di prodotti (giocattoli, elettrici, tessili, calzature, DPI e generali di cui al Codice di consumo)	Adesione di almeno il 50% delle CCIAA al Piano nazionale di controlli attraverso la sottoscrizione di una convenzione con UC per lo svolgimento di controlli visivi, documentali, e analisi di campioni nei territori di competenza	100%	

Allo scopo di favorire la circolazione di prodotti sicuri nel mercato, per il 2019 il Ministero dello sviluppo economico e l'Unioncamere hanno concordato la realizzazione di un programma generale di vigilanza del mercato, che si compone di attività di supporto e attività di controllo e il cui valore economico ammonta ad euro 1.100.000,00.

Le attività di supporto si sono concretizzate nelle seguenti azioni: predisposizione della pianificazione ispettiva nazionale e locale; predisposizione e sottoscrizione di convenzioni con **63 CCIAA** e di convenzioni con 15 Laboratori per garantire alle CCIAA tariffe agevolate nello svolgimento delle attività ispettive; erogazione di percorsi formativi (32 ore) e supporto tecnico giuridico per le CCIAA aderenti all'iniziativa; campionamento dei modelli e degli operatori economici da sottoporre a controllo.

Le attività di controllo svolte a cura della CCIAA aderenti sono: 326 ispezioni distribuite su quattro categorie di prodotti (giocattoli, prodotti elettrici, DPI 1° cat. e prodotti generici di cui al Codice di consumo); n. 1.304 prodotti sottoposti a controllo visivo-formale (8% non conformi); n. 290 prodotti sottoposti a controllo documentale (45% non conformi); n. 261 prodotti sottoposti ad analisi di campione (20% non conformi).

Alla luce dei dati illustrati, si conferma che il target assegnato è stato pienamente raggiunto: il 77% delle CCIAA ha sottoscritto con l'Unioncamere la convenzione per lo svolgimento del Piano nazionale dei controlli. Si fa presente infine che, per ragioni organizzative interne, quattro CCIAA aderenti all'iniziativa hanno poi manifestato difficoltà a portare a termine gli obiettivi, assicurando tuttavia piena partecipazione per l'edizione 2020.

MISSIONE COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTENAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO

Servizi operatori con l'estero – Diffusione conoscenza delle PMI degli strumenti per la Trade facilitation

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Favorire il processo di digitalizzazione dei documenti per l'estero attraverso azioni congiunte con gli organismi internazionali coinvolti	Migrazione totale del flusso di rilascio e controllo dei Carnet TIR ai sistemi internazionali dell'IRU entro il 31 marzo 2019	100%	

Il flusso di rilascio, gestione e controllo dei Carnet TIR, migrato entro il primo semestre 2019 alla piattaforma internazionale (target obiettivo raggiunto), è pienamente a regime e operativo sui sistemi dell'IRU. I dati pregressi sono stati integralmente recuperati dalla piattaforma precedente e resi consultabili all'Ufficio competente entro il 31 dicembre 2019.

MISSIONE SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Supporto istituzionale al sistema camerale

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Predisposizione di analisi, argomentazioni tecniche, report, presentazioni e metodologie utili al completamento della riforma camerale e volte a risolvere le difficoltà di percorso con specifiche proposte	Azioni di supporto continuativo con predisposizione di due report semestrali (entro fine giugno e fine dicembre) riepilogativi delle azioni intraprese a favore del sistema camerale, da presentare agli Organi Istituzionali di Unioncamere	100%	

Il sistema camerale sta oggi affrontando la sfida di trasformare una riforma dettata dall'alto in una autoriforma vera e condivisa. Per questo, si è reso indispensabile garantire un'informazione tempestiva e costante agli Organi Istituzionali di Unioncamere, attraverso specifiche comunicazioni e aggiornamenti in occasione delle riunioni dell'Ufficio di presidenza e del Comitato esecutivo, nonché dell'Assemblea dei Presidenti, anche al fine di condividere possibili azioni utili a facilitare e completare il processo di riforma. In particolare, dal mese di gennaio 2019, il tema della riforma camerale è stato portato all'attenzione dell'Ufficio di Presidenza per 13 volte, del Comitato esecutivo di Unioncamere per 6 volte e dell'Assemblea dei Presidenti in tutte le riunioni svolte (aprile, luglio e ottobre), attraverso specifiche comunicazioni sul tema.

Finanza camerale

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Coordinamento del percorso progettuale e supporto operativo per la predisposizione da parte delle Camere di commercio dei progetti per l'incremento del 20% del diritto annuale per il finanziamento di programmi e progetti condivisi con le Regioni, ai sensi del c.10 art.18 legge 580/93 modificata dal d.l. 219/16, per il triennio 2020-22.	Presentazione della richiesta di autorizzazione al MISE per conto delle Camere di commercio dell'incremento del 20% del diritto annuale entro dicembre 2019.	100%	

I progetti 20% del triennio 2020-2022 sono 5, i primi tre costituiscono la prosecuzione di quelli 2017-2019 (PID - Punto Impresa Digitale, Turismo, Formazione e Lavoro) ai quali si aggiungono due nuovi progetti (Prevenzione Crisi d'Impresa e supporto finanziario e Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali). Il valore complessivo dei progetti è di c.a. 220 milioni di euro nel triennio 2020-2022. Essi costituiscono uno dei principali riferimenti strategici per lo sviluppo del sistema camerale.

Con riferimento al target assegnato, la richiesta, contenente la descrizione dei progetti 20% per il periodo 2020-2022, è stata trasmessa al MiSE con lettera del Presidente di Unioncamere del 5 agosto 2019, alla quale è stato dato positivo riscontro da parte del Ministro Patuanelli con nota del 9 ottobre 2019. Agli esiti dell'apposita comunicazione di Unioncamere al MiSE dell'avvenuta approvazione dei progetti da parte delle camere di commercio e delle Regioni competenti (fase terminata a febbraio 2020), il relativo Decreto è stato firmato dal Ministro in data 12 marzo 2020.

Le attività svolte nel 2019 verso gli Enti associati hanno riguardato principalmente la predisposizione e trasmissione dei 5 prototipi progettuali 20% e dei relativi schemi di budget; l'attivazione della piattaforma per la ricezione ed inoltrò al MiSE dei progetti camerali e dell'ulteriore documentazione richiesta (delibere consigli camerali e condivisione delle Regioni), nonché il monitoraggio continuo dello stato di approvazione dei progetti.

Sviluppo delle progettualità camerali

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Sviluppo delle progettualità sui temi del digitale e Impresa 4.0, turismo cultura e made in Italy, orientamento e politiche attive del lavoro, politiche ambientali. Messa a punto di proposte progettuali, utili al sistema camerale ed al mondo delle imprese, in coerenza con le evoluzioni normative dei settori di riferimento.	Predisposizione di programmi e progetti per ciascun filone di attività entro dicembre 2019	100%	

Quanto alle politiche ambientali, l'Unioncamere ha partecipato alla Commissione nominata dal Ministro Costa sugli interventi urgenti in materia ambientale, che ha concluso i propri lavori e ha contribuito a modificare alcune norme di legge; si sono tenuti presso alcune cdc incontri con le imprese e il ministero dell'ambiente sui CAM negli appalti pubblici; sono stati elaborati alcuni progetti per le cdc, da loro recepiti per il fondo di perequazione.

Quanto allo sviluppo delle progettualità sui temi dell'orientamento e politiche attive del lavoro, nel 2019 sono proseguite con intensità le azioni di sviluppo delle progettualità camerali grazie alla linea di Fondo di Perequazione che ha visto la partecipazione di 42 soggetti camerali. A livello centrale è stata utilizzata una ampia gamma di azioni volte a sostenere le strutture camerali nella realizzazione del progetto; sui territori, i "Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni" hanno proposto e realizzato 448 percorsi di orientamento e di alternanza scuola-lavoro, che hanno impegnato 625 istituti scolastici/enti formativi e quasi 1.600 imprese e operatori aziendali. In totale sono 32.700 gli studenti che hanno fruito degli interventi di orientamento,



formativi e 'on the job'. Si può stimare che ogni studente ha potuto godere in media di due giornate di orientamento (+12h) e di quasi una settimana di apprendimento on the job. La rendicontazione ha dato i seguenti esiti:

- Valore del progetto: € 24.329.224 nel 2019 (per un totale di € 56.148.603 nel triennio);
- Voucher (valore): € 13.348.104 nel 2019 (per un totale di € 27.930.279 nel triennio);
- Voucher (domande): 11.735 domande nel 2019 (25.837 nel triennio);
- Voucher (valore medio): € 1.081;
- Eventi di sensibilizzazione 2019: 711 eventi;
- Scuole coinvolte dalle azioni progettuali 2019: 2.654 su 3.786 istituti scolastici (70%).

Le suddette azioni sono state finalizzate anche alla valorizzazione del Registro per l'Alternanza Scuola Lavoro e ne hanno confermato la sua centralità quale strumento di raccordo tra le imprese e gli istituti scolastici (per PCTO e apprendistato) integrato anche con piattaforma MIUR. I record delle imprese sono notevolmente aumentati: erano 21.803 nel 2017, sono diventati 57.476 nel 2019.

Nella medesima annualità è stata sviluppata anche una ulteriore progettualità di FdP avviata nel 2018, finalizzata a fluidificare le dinamiche d'incontro tra domanda e offerta di formazione e lavoro, ridurre l'attuale "mismatching" e favorire l'occupabilità dei giovani. A tale nuova progettualità hanno aderito 39 soggetti camerali che raccolgono 68 camere di commercio che:

- hanno emanato bandi per sostenere le imprese che ospitano studenti in progetti per lo sviluppo delle competenze trasversali e per l'Orientamento;
- hanno proseguito le attività di formazione del personale delle Camere di commercio dedicate al servizio "Orientamento al lavoro e alle professioni";
- hanno sostenuto e animato i network territoriali promossi nelle precedenti annualità.

Il format 'CameraORIENTA' - aggiornato nella struttura e nei contenuti con i nuovi dati nazionali e regionali della rilevazione Excelsior 2019 - è stato utilizzato negli eventi territoriali, che tra ottobre e dicembre sono stati complessivamente 39. Inoltre, nell'ambito della manifestazione veronese Job&Orienta (28-30 nov 2019), è stato svolto come di consueto un programma molto intenso di ben 24 appuntamenti culturali (con 35 relatori coinvolti) terminato con il grande evento di premiazione del concorso nazionale 'Storie di Alternanza'. Tale programma ha visto la partecipazione complessiva di più di 1.000 di studenti e oltre 100 docenti e tutor scolastici.

Nei primi mesi del 2019 si è data particolare attenzione alla attuazione dell'Accordo di Programma con il Ministero del Lavoro sul tema dei migranti, sviluppando le relative linee di lavoro. L'8 ottobre 2019 si è svolto a Roma l'incontro di lavoro delle 18 Camere di commercio coinvolte nel Progetto, a livello territoriale. Successivamente il 20 e 21 novembre si sono svolti gli incontri a livello regionale, a Milano, Bologna e Roma.

Il 27 novembre 2019 si è svolto il Tavolo Interistituzionale aperto ai soggetti esterni coinvolti per contributo di carattere consultivo. Il 18 dicembre 2019 si è svolto il webinar con il quale è stato presentato a tutte le Camere di commercio coinvolte il kit informativo ed il video promozionale del progetto.

Nel 2019 sono infine perseguite le attività di implementazione dei progetti NTG e Dimicome.

Nell'ambito di NTG, con capofila Federturismo, tramite il supporto di ISNART e DINTEC, si sono sviluppate le azioni per la condivisione di una matrice sulle competenze nel settore turistico tra tutti i partner europei coinvolti nel progetto.

Nell'ambito del progetto Dimicome, le strutture camerali coinvolte hanno collaborato con ISMU, nella individuazione delle aziende, a livello territoriale, che si sono distinte nelle politiche di inclusione per l'offerta di lavoro dei migranti.

Quanto allo sviluppo delle progettualità sui temi del digitale e Impresa 4.0, l'azione dell'Ente si è focalizzata sul potenziamento competenze digitali. Sono state eseguite e realizzate, per la quota 2019 prevista nel programma, tutte le attività pianificate. Sono stati complessivamente certificati 275 dipendenti alla data del 7 novembre 2019. L'evento finale è stato realizzato il 5 dicembre 2019. Il lavoro sulle proposte progettuali ha riguardato anche la messa a punto degli interventi per la Community professionale tra il personale che opera nei progetti e servizi digitali.

Piano di attuazione e implementazione dell'OCRI (Organismo di composizione della crisi d'impresa)

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Progettazione del modello operativo dell'Organismo camerale di composizione delle crisi d'impresa: definizione delle esigenze organizzative, messa a punto dei sistemi e degli strumenti per il funzionamento dell'Organismo, identificazione dei processi di lavoro, del sistema di attività, degli adempimenti da soddisfare e delle relative responsabilità.	Progettazione del modello e definizione del sistema procedurale e degli strumenti di funzionamento entro dicembre 2019	100%	

Sono stati completati ed attuati tutti gli obiettivi previsti: dalla formazione camerale alla predisposizione delle norme regolamentari, dagli accordi con gli altri attori del processo di riforma del Codice della Crisi, agli eventi sul territorio. Inoltre è stato concluso l'impianto della piattaforma su cui si poggerà tutto il processo di segnalazione e di composizione della crisi d'impresa, definendone i contenuti ed i collegamenti operativi con tutti gli altri interlocutori pubblici (creditori pubblici qualificati, cioè soggetti deputati alle segnalazioni esterne dei debitori/impresе) attraverso la costituzione di specifici tavoli di lavoro con INPS, Agenzia delle entrate e Agenzia della riscossione. Con particolare riferimento alle attività di supporto e coordinamento del sistema camerale, si è provveduto a supportare le Camere nella progettazione del servizio di allerta e composizione della crisi che prevede la costituzione degli OCRI, attraverso: servizi centralizzati formativi per i camerali con particolare riferimento ad attività webinar (n. 2 eventi) e in presenza (n. 3 eventi); predisposizione di un regolamento "tipo" per uniformare l'operatività e le procedure sui territori; realizzazione di una piattaforma informatica gestionale comune di supporto.

**Standard di qualità dei servizi camerali maggiormente significativi**

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Definizione degli ambiti significativi di attività all'interno dei servizi c.d. obbligatori	Presentazione agli organi di UC della proposta di definizione degli ambiti entro metà giugno 2019	95%	😊
Individuazione degli standard di qualità degli ambiti significativi di attività all'interno dei servizi c.d. obbligatori	Presentazione agli organi di UC della proposta di individuazione degli standard di qualità entro settembre 2019	95%	😊

L'avvio dell'attività sulla tematica in questione ha posto con immediatezza in evidenza la necessità che le azioni identificate con gli indicatori associati all'obiettivo dovessero essere realizzate in modo integrato tra loro, essendo indispensabile che la connotazione degli ambiti significativi, all'interno dei c.d. servizi obbligatori, non risultasse svincolata dall'individuazione degli standard di qualità ad essi associati, con un potenziale pregiudizio per tale identificazione laddove i due momenti definitivi (ambiti significativi e standard, appunto) risultassero dissociati.

Ed infatti, le dimensioni di qualità – sulle quali si fonda la metodologia Unioncamere per l'individuazione degli standard – vanno analiticamente individuate per ognuno degli specifici servizi interessati dall'applicazione degli standard.

A ciò si aggiunga la necessità di definire a quale livello di «granularità» del servizio applicare l'indicatore di qualità. I livelli sono individuati a partire dalla Mappa dei Servizi elaborata da Unioncamere (c.d. Mappa dei Processi).

L'obiettivo di Unioncamere è, quindi, divenuto quello di assicurare l'effettiva realizzazione del percorso declinato nella presente scheda, garantendo un'applicazione della metodologia sugli standard a partire dai servizi rilevanti in tal senso e presenti nella Mappa di cui sopra, per arrivare poi agli ambiti interni a tali servizi, tipizzati in uno con l'associazione ad essi delle dimensioni di qualità di cui si è detto.

Il perfezionamento della metodologia è stato realizzato grazie all'attivazione di Gruppi di lavoro tematici, individuati in relazione alle funzioni ritenute più significative. Rispetto a queste ultime, sono state quindi definite le "dimensioni" rilevanti ai fini della definizione degli standard, gli indicatori idonei a misurarle e i relativi "valori soglia" rispetto ai quali dovrebbero convergere la generalità degli enti camerali. E' stata, quindi, presentata la relazione tecnica agli organi UC per la definizione dei primi standard di qualità frutto - a cascata - del lavoro dei gruppi suddetti.

Comunicazione istituzionale orientata a mission e risultati

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2019	ESITO
Rafforzare la visibilità di Unioncamere e delle sue attività, su stampa, radio-tv e social media	Incremento del 5% della presenza media sulla stampa, radio-tv e social rispetto al 2018	100%	

Nel corso del 2019 gli obiettivi fissati per quanto riguarda la presenza e la visibilità di Unioncamere sui vari mezzi di comunicazione sono stati ampiamente raggiunti.

In particolare la presenza sulla stampa è cresciuta di circa il 20% (da 3.069 a 3.720 articoli) e quella sul mezzo radiotelevisivo del 30% (da 300 a 392 servizi fra radio e tv).

Nel campo dei social media la crescita della penetrazione è stata del 9%.

I followers degli account Unioncamere su Twitter e Facebook sono aumentati nel complesso dai 21.010 della fine del 2018 ai 23.050 al 31 dicembre 2019.



3.3 Obiettivi gestionali

La declinazione degli obiettivi gestionali è avvenuta con il contributo dell'Organismo di valutazione, le cui proposte sono state approvate dal Comitato esecutivo, e riguardano aspetti connessi all'efficacia, all'efficienza ed economicità.

Di seguito gli obiettivi gestionali assegnati all'Ente:

Azioni di razionalizzazione ed efficientamento dell'Unioncamere e delle società partecipate

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2018	ESITO
Azioni di efficientamento dei processi di lavoro Unioncamere, con particolare riferimento all'impiego delle risorse interne ed al livello di risposta nei confronti delle Camere di commercio	Utilizzo della procedura di assistenza tecnica a favore delle Camere di commercio e delle strutture di sistema per almeno il 50% delle linee di attività dell'Ente	100%	
Azioni di razionalizzazione delle società/strutture nazionali di Sistema, con particolare riferimento all'impiego delle risorse umane	Proseguimento delle azioni di razionalizzazione già avviate nel precedente esercizio con riferimento al personale. Definizione linee-guida entro ottobre 2019	100%	

Per le linee di attività facenti capo alle differenti Aree, l'utilizzo della procedura in uso ha avuto luogo per la maggior parte delle forme di assistenza richieste dalle camere associate (quesiti, contatti diretti in loco, note tecniche generali), con significativi riscontri positivi ricevuti dai destinatari.

Con particolare riferimento ai temi relativi alla finanza e contabilità, oltre al completamento dell'attività di stesura dei regolamenti di contabilità delle Camere di commercio e dell'Unioncamere, l'ufficio ha effettuato, nel corso di tutto il 2019, le ordinarie attività di assistenza tecnica alle Camere di commercio e agli altri organismi del sistema camerale. I tempi medi di risposta dei quesiti si aggira dai 3 ai 5 giorni. Per i quesiti di maggiore complessità, è consuetudine dell'ufficio avvisare della necessità di istruttorie più approfondite o di coinvolgimento di altri soggetti esterni (Mse, Mef, Agenzia entrate ecc)

Con riferimento alla gestione delle risorse umane, sono state avviate nel corso dell'esercizio le prime riflessioni sulla corretta applicazione dell'art. 19 t.u. soc. partecipate, con riferimento al comma 5 che prevede, in particolare per il personale, la definizione di provvedimenti ed obiettivi specifici sulle corrette politiche da intraprendere, anche in relazione al contenimento degli oneri contrattuali. Questo lavoro preliminare si è reso necessario, trovandosi Unioncamere prevalentemente alle prese con il modello in house-providing e con un frazionamento del controllo analogo in capo a più



soci, il che rende necessario definire a priori una modalità per l'esercizio congiunto dello stesso (anche in relazione alle direttive sul personale). Ci si è concentrati, pertanto, sulle modalità attraverso le quali formalizzare la condivisione degli indirizzi e delle direttive tra tutti i soci, valutando l'opportunità di demandare all'Unioncamere la predisposizione di specifiche linee guida per consentire a tutte le camere presenti nelle compagini societarie di intraprendere a breve azioni formali che consentano all'Unione, in quanto ente rappresentativo di sistema, di esprimere indirizzi e raccomandazioni in nome e per conto di tutti i soci.

Con riguardo alle azioni di razionalizzazione di società/strutture di sistema, si segnalano:

- **PROMOS ITALIA:** si è perfezionata l'operazione di conferimento da parte dei soci (Camere di commercio di Milano Monza Brianza, Udine Pordenone, Genova, Ravenna e Modena) delle aziende speciali – o dei rami di esse – attive nel comparto dell'internazionalizzazione. L'operazione ha comportato il trasferimento di 69 unità di personale dalle singole aziende speciali alla nuova società. L'attività di indirizzo ed assistenza ha riguardato la corretta interpretazione dell'art. 2112 del c.c. in tema di cessione di rami d'azienda e la procedura di cui all'art. 47 della L. 428/90 riguardante la comunicazione obbligatoria da inviare alle rappresentanze sindacali.

- **PERMUTA RAMI D'AZIENDA STUDI E FORMAZIONE TRA SI.CAMERA E CENTRO STUDI SRL:** nel corso del 2019 è stata progettata l'operazione reciproca di cessione del ramo studi da Si.Camera al Centro Studi e di cessione del ramo formazione dal Centro Studi a Si.Camera. Alla fine dell'anno sono state fornite linee guida ed assistenza nell'ambito dell'operazione di permuta dei rami d'azienda delle due strutture, con particolare riferimento all'interpretazione dell'art. 2112 comma 3 del cc, relativamente all'effetto di sostituzione tra cedente e cessionario dei contratti collettivi del medesimo livello. Nell'ambito poi delle azioni di perequazione delle condizioni previste dagli istituti contrattuali delle due società, è stata fornita assistenza metodologica alle direzioni nella messa a punto, ove necessario, dei nuovi accordi integrativi, ovvero nella sostituzione di quelli esistenti.

- **UNIONFILIERE:** l'associazione è stata inserita nell'ambito di un processo di razionalizzazione, che ha visto il trasferimento delle attività ad altra struttura di sistema e la messa in liquidazione dell'associazione. L'attività realizzata ha riguardato suggerimenti ed indicazioni in merito all'iter da seguire, alla cessione delle attività relative al sistema di tracciabilità, al trasferimento di una risorsa umana ad altra in house.

Sistema qualità di Unioncamere

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2018	ESITO
Rafforzamento e sviluppo del Sistema Qualità di Unioncamere Azioni di mantenimento del sistema per i processi già certificati; predisposizione di un piano di sviluppo e implementazione biennale con ampliamento, nel biennio, della certificazione ad ulteriori processi dell'Ente ritenuti significativi	Predisposizione del piano di sviluppo ed ampliamento del sistema qualità, individuazione delle procedure da certificare nell'esercizio 2020 ed avvio del percorso di lavoro Presentazione dello stato di avanzamento del percorso entro dicembre 2019	100%	

In data 3 ottobre 2019, in occasione della visita di sorveglianza per il mantenimento del Certificato del Sistema di Gestione della Qualità, è stato presentato all'organismo di certificazione Esterno, Rina, il piano di sviluppo ed ampliamento del sistema qualità per il biennio 2019 - 2020 che prevede l'inclusione nel campo di applicazione del SGQ dei seguenti processi:

- *Gestione Fondo Perequativo-iniziativa di sistema (2019),*
- *la procedura per la progettazione, erogazione e rendicontazione dei progetti finanziati (2019)*
- *una procedura per il supporto specialistico alle CCIAA (2020).*

Nella stessa data, l'Ente Certificazione, a seguito degli esiti degli audit effettuati, ha verificato, con esito positivo, la conformità del sistema di Gestione della qualità alla norma ISO 9001:2015 e ritenuto i processi "Gestione progetti Cofinanziati" e "Gestione Fondo perequativo - iniziative di sistema" coerenti e conformi a quanto previsto nelle procedure di riferimento e rispondenti ai requisiti normativi e quindi iscrivibili nel perimetro di certificazione del SGQ dell'Ente.

In data 17 dicembre 2019 è stata presentata al Segretario generale la relazione di stato di avanzamento del piano di sviluppo di SGQ, che illustra i risultati conseguiti alla data del 3 ottobre 2019, in occasione della verifica di sorveglianza, definisce i processi da certificare entro il 2020 e individua i processi già presenti nel perimetro della certificazione sui quali intervenire con delle azioni migliorative.

Formazione e riqualificazione professionale del personale dell'ente

INDICATORI	TARGET	RISULTATO al 31/12/2018	ESITO
Ricognizione fabbisogni professionali in coerenza con le attività riguardanti la definizione del modello di supporto sui nuovi servizi (v. obiettivo strategico).	Ricognizione fabbisogni entro giugno 2018	100%	😊
Piano di intervento formativo e realizzazione iniziative in esso previste per l'annualità in corso	Piano di intervento formativo entro luglio 2018		
	Realizzazione iniziative annualità 2018 entro dicembre	100%	😊

Si è proceduto all'adozione del piano di formazione per l'annualità in corso entro i tempi previsti, articolando la programmazione in un arco temporale biennale (anche alla luce dell'ampio investimento professionale da compiere per accompagnare l'attuazione della riforma) e segmentandola in diverse modalità ed occasioni (aggiornamento e/o approfondimento legati all'attualità delle conoscenze richieste, obbligatoria ovvero non discrezionale, supporto alle unità di personale interessate da ricollocazioni professionali in altre Aree di attività, inserita nel piano nazionale per il sistema camerale, a fianco del personale di Camere, Aziende speciali ed Unioni regionali). Nella seconda parte dell'anno, si è dato



corso ai diversi tipi di eventi formativi che - nei diversi segmenti individuati - hanno visto impegnate in formazione n. 48 unità di personale, dirigenza inclusa, per un totale di 2.038 ore, con un impiego complessivo di risorse pari a euro 13.040,00.

Redazione piano entro luglio primo ciclo di eventi formativi concluso.

3.4 Obiettivi individuali

ESITI DELLA VALUTAZIONE DEL PERSONALE DIRIGENTE E NON DIRIGENTE - ANNO 2019

PERSONALE NON DIRIGENTE				
INQUADRAMENTO CONTRATTUALE	PERSONALE IN SERVIZIO	100% DEL MAX ATTRIBUIBILE	COMPRESO TRA IL 60% E IL 99% DEL MAX ATTRIBUIBILE	≤ 60% DEL MAX ATTRIBUIBILE
A	3	1	2	0
B	27	6	20	1
C	22	4	17	1
QI	8	6	1	1
TOTALE	60	17	40	3

PERSONALE DIRIGENTE
IMPORTO ATTRIBUIBILE COMPRESO TRA IL 5% E IL 12% DELLA RETRIBUZIONE INDIVIDUALE
Il 98% del valore massimo attribuibile

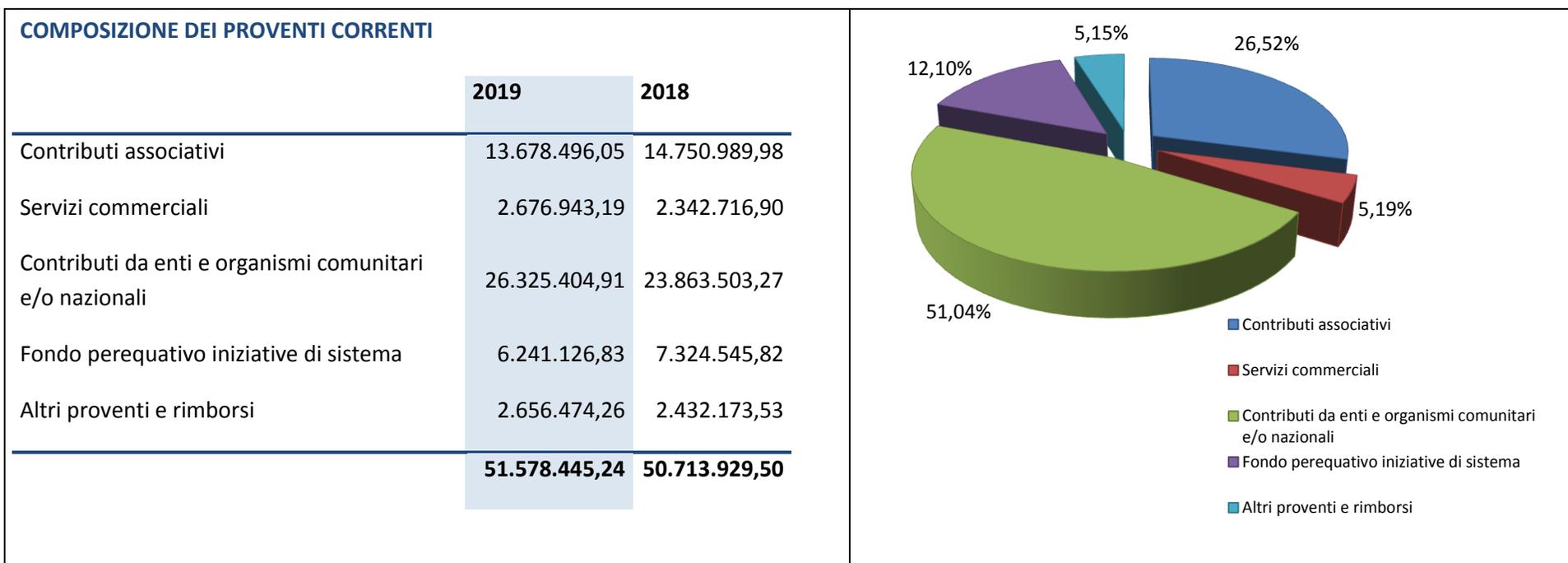


4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

L'esercizio 2019 di Unioncamere ha chiuso con un avanzo economico pari a 1.629,5 migliaia di euro.

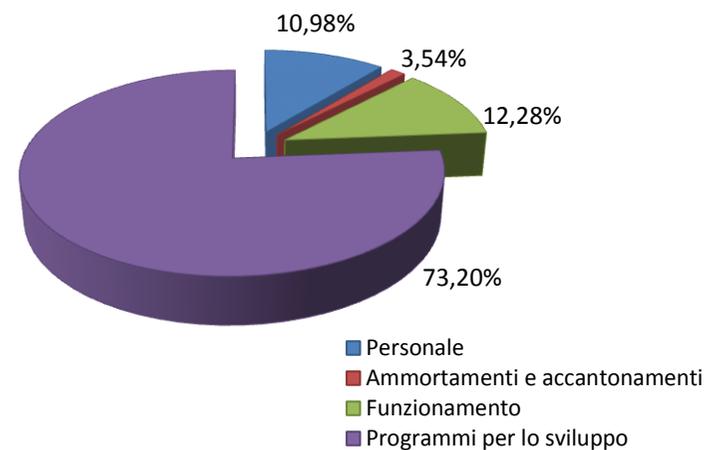
La gestione ordinaria registra un disavanzo, pari a 74,8 migliaia di euro a fronte di un incremento complessivo dei proventi rispetto all'anno 2018 pari a 864,5 migliaia di euro (1,70%), e degli oneri pari a 1.023,1 migliaia di euro (2,02%); oneri destinati soprattutto alla realizzazione dei programmi del sistema camerale.

L'avanzo economico di esercizio è conseguito grazie al risultato positivo della gestione straordinaria (113,2 migliaia di euro) e finanziaria (1.718,1 migliaia di euro).



**COMPOSIZIONE DEGLI ONERI CORRENTI**

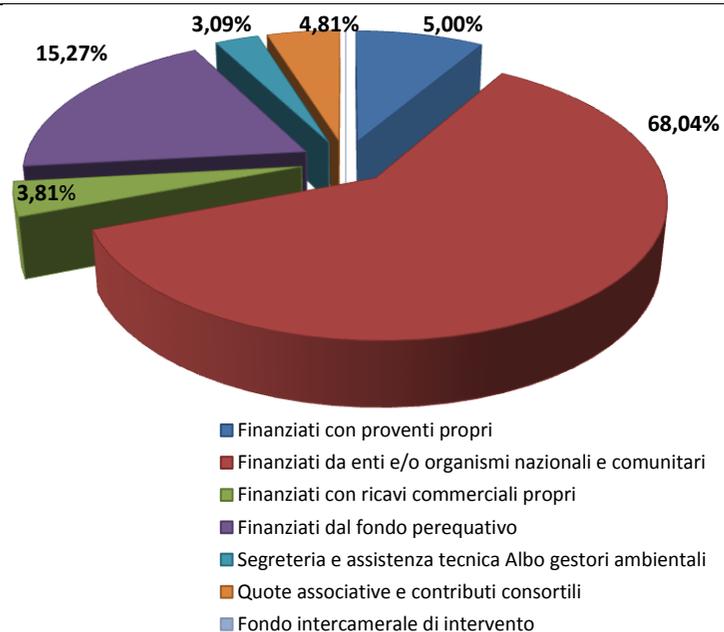
	2019	2018
Personale	5.672.475,83	5.561.151,94
Funzionamento	6.341.174,32	5.757.166,01
Ammortamenti e accantonamenti	1.830.648,73	701.824,43
Programmi per lo sviluppo del sistema camerale	37.808.963,57	38.609.971,89
	51.653.262,45	50.630.114,27

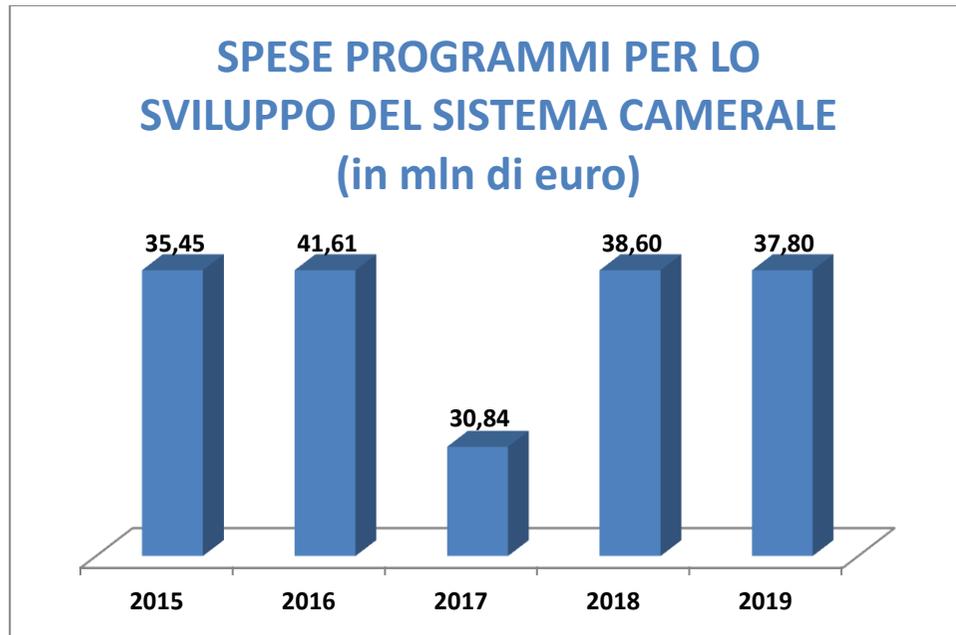




**COMPOSIZIONE DEGLI ONERI PER I PROGRAMMI PER LO SVILUPPO DEL
SISTEMA CAMERALE**

	2019	2018
Finanziati con proventi propri	1.888.909,36	3.300.903,03
Finanziati da enti e/o organismi nazionali e comunitari	25.724.144,40	23.425.736,49
Finanziati con ricavi commerciali propri	1.439.101,57	1.561.824,81
Finanziati dal fondo perequativo	5.772.608,56	7.324.545,82
Segreteria e assistenza tecnica Albo gestori ambientali	1.166.659,30	1.122.250,40
Quote associative e contributi consortili	1.817.540,38	1.874.711,34
Fondo intercamerale di intervento	0,00	0,00
	37.808.963,57	38.609.971,89

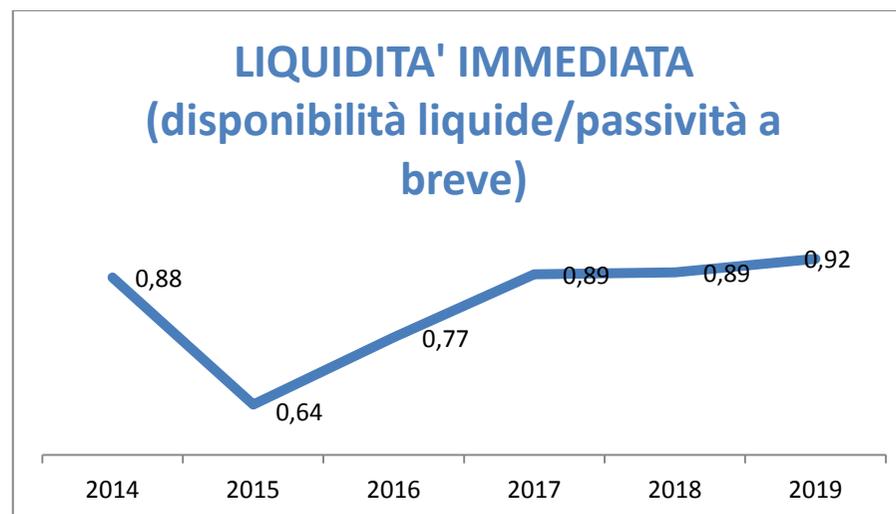
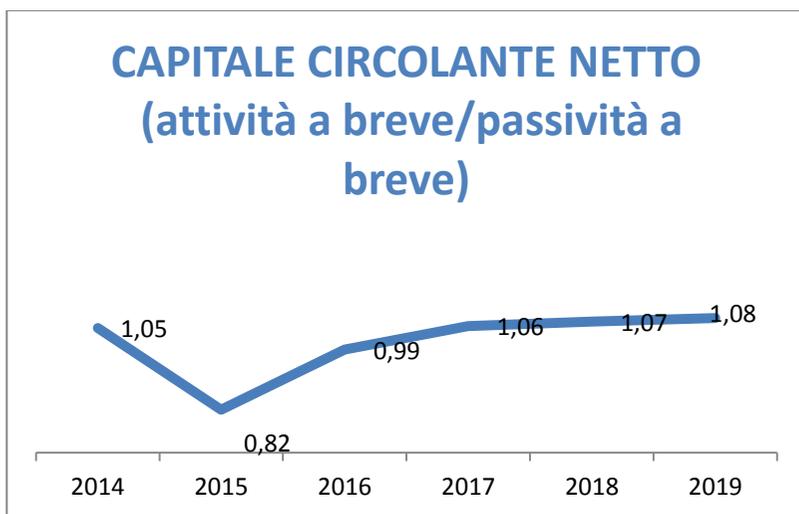




Il bilancio d'esercizio 2019 chiude con un patrimonio netto pari a 59.560,1 migliaia di euro. L'attivo patrimoniale al 31 dicembre 2019 di 224.135,2 migliaia di euro determina un incremento del 3,83% rispetto all'esercizio 2018, mentre le passività al 31 dicembre 2019 ammontano a 164.575,1 migliaia di euro con un incremento del 4,26% rispetto all'anno 2018. Di seguito vengono riportati i principali margini di struttura evidenziati nel loro andamento nell'arco del triennio 2017-2019.

MARGINE DI STRUTTURA

	2019	2018	2017	
Patrimonio netto	59.560.142,63	58.031.974,17	56.600.114,14	<u>Patrimonio netto</u>
Immobilizzazioni	51.441.578,89	51.741.767,41	51.505.970,00	<u>Immobilizzazioni</u>
	115,78%	112,16%	109,89%	
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO				
	2019	2018	2017	
Attività a breve	172.682.356,23	164.095.488,00	173.128.008,50	<u>Attività a breve</u>
Passività a breve	159.761.870,02	153.178.231,39	163.555.747,45	<u>Passività a breve</u>
	108,09%	107,13%	105,85%	
LIQUIDITA' IMMEDIATA				
	2019	2018	2017	
Disponibilità liquide	146.320.597,65	136.461.315,39	145.092.442,34	<u>Disponibilità liquide</u>
Passività a breve	159.761.870,02	153.178.231,39	163.555.747,45	<u>Passività a breve</u>
	91,59%	89,09%	88,71%	





5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Nel corso del 2019 la rete di relazioni con i Comitati per l'imprenditoria femminile istituiti presso le CCIAA è rimasta salda e si sono anche intensificate le intese e le collaborazioni a titolo non oneroso con altri soggetti impegnati sul tema dell'imprenditoria femminile, tra cui, a titolo esemplificativo: Soroptimist; "Standout Woman Award"; l'associazione Gamma Donna; il Movimento degli "Stati generali delle donne". Proprio su invito di quest'ultimo - in occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza di genere (25 novembre) - il sistema camerale ha proposto una iniziativa unitaria unificante "Panchine rosse", con l'installazione a cura o presso ogni CCIAA aderente di una Panchina rossa, simbolo della resistenza e della condanna della violenza. 35 enti camerali: Bari, Basilicata, Bologna, Bolzano, Brescia, Caserta, Cosenza, Cuneo, Firenze, Foggia, Genova, Latina, Lecce, Maremma e Tirreno, Messina, Milano, Molise, Napoli, Palermo, Perugia, Pisa, Prato, Reggio Calabria, Rieti, Riviere di Liguria, Romagna, Salerno, Torino, Trento, Venezia-Rovigo, Verbano Cusio Ossola, Verona, Viterbo, Unioncamere Emilia Romagna e Unioncamere Piemonte hanno partecipato, organizzando anche attività di sensibilizzazione nelle scuole e incontri informativi e di approfondimento tematici. Anche Unioncamere nazionale ha aderito direttamente al Progetto "Panchine rosse" con l'installazione della Panchina e la produzione ex post di un video con le immagini e le foto più evocative degli eventi territoriali. A livello europeo, l'Unioncamere - in stretto raccordo con l'ufficio di Bruxelles - ha lavorato con l' Eurochambres Women Network (EWN) in particolare, per l'organizzazione a Roma il 7 ottobre del workshop EWN nel contesto dell'Eurochambres Economic Forum (EEF). Intensa l'attività di comunicazione prevalentemente attraverso il portale www.imprenditoriafemminile.camcom.it e il canale social dedicato (oltre 59.000 gli utenti unici, quasi 525.000 le pagine viste, circa 270 tweet). Diversi i comunicati stampa sui dati statistici e le interviste a testate radio - giornalistiche e a riviste specializzate anche a diffusione europea. Sono stati sviluppati tutti i contenuti della quarta edizione del Rapporto Nazionale sull'imprenditorialità femminile "Impresa in genere" coerentemente all'impianto metodologico condiviso e ai risultati della indagine campionaria realizzata.