



## REGIONE ABRUZZO Direzione Sviluppo Economico

POR FESR ABRUZZO 2007 – 2013

Attività I.1.2. Sostegno alla creazione dei Poli di Innovazione



POLO DI INNOVAZIONE CHIMICO - FARMACEUTICO

# CAPITANK

Chemical And Pharmaceutical Innovation TANK

## CARTA DEI SERVIZI

Annualità 2014

## Sommario

PRESENTAZIONE.....	5
PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI .....	5
VALORI GUIDA .....	5
FORNITORI DEI SERVIZI .....	6
1. RICERCA INDUSTRIALE E TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE .....	7
a. Contenuti del Servizio.....	7
b. Metodologia e Finalità .....	7
c. Obiettivi.....	7
d. Finanziamento .....	7
2. GESTIONE RIFIUTI SPECIALI, ENERGIA E TRATTAMENTO ACQUE .....	9
a. Contenuti del Servizio:.....	9
b. Metodologia e Finalità:.....	9
c. Obiettivi:.....	9
d. Finanziamento: .....	10
3. CONSUMI ENERGETICI ED ENERGIE RINNOVABILI .....	11
a. Contenuti del Servizio:.....	11
b. Metodologia e Finalità:.....	11
c. Obiettivi:.....	11
d. Finanziamento: .....	11
4. LOGISTICA E REINGEGNERIZZAZIONE PROCESSI PRODUTTIVI .....	13
a. Contenuti del Servizio.....	13
b. Metodologia e Finalità .....	13
c. Obiettivi.....	13
d. Finanziamento .....	14
5. SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI .....	15
a. Contenuti del Servizio.....	15
b. Metodologia e Finalità .....	15
c. Obiettivi.....	15

d. Finanziamento .....	17
6. REINGEGNERIZZAZIONE PROCESSI AZIENDALI & RISK MANAGEMENT .....	18
a. Contenuti del Servizio.....	18
b. Metodologia e Finalità .....	18
c. Obiettivi.....	18
d. Finanziamento .....	19
7. SICUREZZA.....	20
a. Contenuti del Servizio.....	20
b. Metodologia e Finalità .....	20
c. Obiettivi.....	20
d. Finanziamento .....	22
8. BANDI REGIONALI ED EUROPEI.....	23
a. Contenuti del Servizio.....	23
b. Metodologia e Finalità .....	23
c. Obiettivi.....	23
d. Finanziamento .....	24
9. FORMAZIONE FINANZIATA .....	25
a. Contenuti del Servizio:.....	25
b. Metodologia e Finalità:.....	25
c. Obiettivi:.....	25
d. Finanziamento: .....	27
10. ACCESSO AL CREDITO, CONTROLLO DI GESTIONE E FISCALITÀ .....	29
a. Contenuti del Servizio.....	29
b. Metodologia e Finalità .....	29
c. Obiettivi.....	29
d. Finanziamento .....	29
11. AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE .....	31
a. Contenuti del Servizio.....	31
b. Metodologia e Finalità .....	32
c. Obiettivi.....	32

d. Finanziamento .....	33
12. MARKETING, COMUNICAZIONE E ICT .....	34
a. Contenuti del Servizio.....	34
b. Metodologia e Finalità .....	34
c. Obiettivi.....	34
d. Finanziamento .....	35
13. PROJECT & PORTFOLIO MANAGEMENT .....	36
a. Contenuti del Servizio.....	36
b. Metodologia e Finalità .....	36
c. Obiettivi.....	37
d. Finanziamento .....	37
14. PARTECIPAZIONE A FIERE .....	39
a. Contenuti del Servizio.....	39
b. Metodologia e Finalità .....	39
c. Obiettivi.....	39
d. Finanziamento .....	40

## PRESENTAZIONE

CAPITANK - Chemical And Pharmaceutical Innovation TANK è una società consortile a responsabilità limitata, costituita nel febbraio del 2012, composta da soci operanti prevalentemente nel settore chimico-farmaceutico, nell'ambito territoriale della Regione Abruzzo.

CAPITANK è l'ente gestore del Polo di Innovazione del dominio tecnologico chimico-farmaceutico, nell'ambito del POR FESR ABRUZZO 2007 - 2013, Attività I.1.2. Sostegno alla creazione dei Poli di Innovazione, in tal senso ha presentato la propria candidatura in data 20 luglio 2012, secondo le indicazioni all'Avviso pubblico per la "Costituzione, l'ampliamento ed il funzionamento di Poli di Innovazione" (D.G.R. n. 559 del 19/07/2010).

La Società si prefigge di stimolare l'innovazione e incoraggiare l'interazione intellettuale e commerciale, l'uso in comune di installazioni e lo scambio di conoscenze ed esperienze, nonché di contribuire in maniera effettiva ed efficace al trasferimento di tecnologie, alla messa in rete e alla diffusione di informazioni tra le imprese e gli enti universitari e di ricerca che costituiscono e costituiranno il Polo, nel settore chimico-farmaceutico, elettromedicale e biomedicale.

La presente Carta dei Servizi avrà la stessa durata della Società Consortile, fermo restando che il suo contenuto potrà essere modificato con il voto favorevole della maggioranza degli Amministratori in carica.

## PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che definisce i principi e le regole di comportamento per l'erogazione di servizi all'utenza: illustra gli obiettivi che le amministrazioni e le aziende definiscono e si impegnano a rispettare nello svolgimento della loro attività, per fornire un servizio di qualità.

È volta alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo loro un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

## VALORI GUIDA

Nello svolgimento della sua attività CAPITANK persegue i seguenti valori guida:

- **Centralità dell'utente:** CAPITANK orienta i propri interventi, in accordo con le realtà produttive che la compongono e che caratterizzano il territorio della Regione Abruzzo, alla luce della continua evoluzione socio-economica e normativa, quest'ultima fortemente condizionata dalle indicazioni comunitarie.
- **Responsabilità e consapevolezza degli operatori:** CAPITANK promuove la responsabilità individuale ovvero la capacità di assumere un comportamento etico nei confronti degli interlocutori esterni ed interni. Per questo motivo viene rivolta una peculiare attenzione alla qualità delle prestazioni e al suo miglioramento continuo, nel rispetto dell'autonomia e dell'interdipendenza di ciascun ruolo professionale.



- **Riconoscimento della persona:** il raggiungimento degli obiettivi non può prescindere dal riconoscimento della persona che, nel ruolo di operatore e a vari livelli, esplica la sua attività all'interno di CAPITANK. Pertanto vengono pianificate azioni finalizzate alla promozione della crescita culturale e professionale e allo sviluppo della motivazione e della partecipazione: dal rispetto dei criteri di sicurezza negli ambienti di lavoro alla qualità delle relazioni, all'analisi dei fabbisogni formativi alla realizzazione di percorsi di aggiornamento e ricerca di una comunicazione efficace.
- **Trasparenza nella gestione e nell'informazione:** l'appartenenza alla rete delle informazioni scientifiche che si generano a vari livelli, pubblico e privato, conferisce a CAPITANK una posizione strategica nella divulgazione. CAPITANK divulga in modo trasparente i risultati delle proprie attività. CAPITANK è impegnata a gestire le proprie attività garantendo:
  - la completezza e la chiarezza nell'informazione sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione delle prestazioni;
  - elevati standard di qualità adottati;
  - imparzialità, efficacia ed efficienza nella scelta dei fornitori;
  - trasparenza nell'assegnazione di contributi.

## **FORNITORI DEI SERVIZI**

Sulla base degli obiettivi e dei valori guida sopra espressi, CAPITANK ha selezionato il proprio gruppo di fornitori in grado di assicurare servizi di comprovata qualità e relazioni eticamente corrette.

Al contempo, CAPITANK rimane aperta all'introduzione di ulteriori servizi e fornitori, anche su proposta dalle stesse aziende socie, previa valutazione degli stessi in termini di prerequisiti e standard definiti dal Polo.



## 1. RICERCA INDUSTRIALE E TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame riguarda la gestione del portafoglio della proprietà intellettuale, inclusi i contratti di licenza e ogni altra forma adatta alla loro valorizzazione.

In particolare, questo tipo di servizio intende promuovere l'ottenimento e la tutela di brevetti nazionali, e/o a livello europeo o internazionale, e l'acquisizione di consulenza tecnica e legale relativa ai marchi.

### b. Metodologia e Finalità

Il Servizio in esame, in termini di fornitori, è erogato da persone fisiche iscritte all'Ordine dei Consulenti di Proprietà Industriale, ai sensi del Decreto Legislativo 10 febbraio 2005, n. 30, o da soggetti pubblici o privati che utilizzano l'apporto specialistico di soggetti iscritti al suddetto ordine.

Attraverso questo servizio si intendono fornire alle imprese e ai centri di ricerca aderenti al Polo gli strumenti legali indispensabili alla tutela della propria innovazione di prodotto.

### c. Obiettivi

L'assistenza alla tutela delle proprietà intellettuali presuppone la realizzazione di:

- Studi e consulenze inerenti la preparazione del deposito del brevetto e del marchio;
- Il deposito e la trattazione della domanda di deposito;
- Le traduzioni ed altre consulenze per l'estensione di un brevetto nazionale, a livello europeo o internazionale;
- Le consulenze per difendere la validità del brevetto nella trattazione ufficiale e in eventuali procedimenti di opposizione;
- La gestione di disegni e marchi.

### d. Finanziamento

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.



La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.





## 2. GESTIONE RIFIUTI SPECIALI, ENERGIA E TRATTAMENTO ACQUE

### a. Contenuti del Servizio:

Il Servizio in esame prevede la realizzazione di:

1. Un inventario dei rifiuti speciali per rilevare potenziali sinergie per una loro gestione integrata interaziendale in materia di:
  - Riutilizzo/Riciclo/Riuso;
  - Tracciabilità;
  - Smaltimento;
2. Un piano di ottimizzazione e coordinamento nel riutilizzo/riciclo/riuso dei materiali per la produzione dell'energia;
3. Un piano per il reperimento e l'uso ottimale delle materie prime di ciclo (risorse idriche).

### b. Metodologia e Finalità:

Il Servizio in esame poggia su due livelli di rilevazione:

- Un primo livello, effettuato per ambito in indagine, finalizzato a rilevare lo status quo aziendale;
- Un secondo livello di indagine, di natura settoriale, finalizzato a rilevare e sistematizzare i dettagli e le interconnessioni tra le diverse aree tematiche indagate.

Coerentemente con le scelte di metodo definite dal Polo:

- Il primo livello di indagine prevede una rilevazione attraverso schede d'area, elaborate da esperti, secondo un'ottica integrata delle tematiche in esame;
- Il secondo livello di indagine prevede una rilevazione attraverso schede settoriali, elaborate da esperti, secondo un'ottica specialistica e di sviluppo attraverso incontri con i referenti di settore aziendali e rilevazioni sul campo.

### c. Obiettivi:

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 1 - Inventario dei Rifiuti Speciali - prevede:

- La stesura di un inventario di materiale uscente dai cicli di processo prossimi;
- La stesura di protocolli di separazione (in sicurezza per operatori e ambiente) delle masse entranti ed uscenti dai cicli;
- La stesura di un inventario dei rifiuti speciali (per impianto di appartenenza, per codifica CER, per codifica di rischio e sicurezza operativa H/R/S);
- L'identificazione della compatibilità di riunificazione delle masse per gestire in modalità unitaria il risultante materiale;
- L'individuazione di un'area di destinazione per le operazioni di elaborazione e stoccaggio temporaneo;
- La schedulazione analitica del/i materiale/i riunificato/i;
- La stesura di un prospetto di possibili azioni di riciclo/riuso/riutilizzo/smaltimento.



Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 2 - Piano di razionalizzazione dell'energia - prevede:

- L'individuazione di settori rilevanti per interventi di miglioramento e individuazione dei sistemi di riutilizzo secondo le tecnologie più affidabili;
- La verifica delle possibili sinergie tra le aziende del Polo con analoghe esigenze.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 3 - Piano di razionalizzazione delle risorse idriche - prevede:

- La stesura di un piano di rilevazione delle risorse idriche in ingresso al ciclo produttivo sia in termini di approvvigionamento e utilizzo, che consumo;
- La stesura di un piano di rilevazione delle risorse idriche in uscita dal ciclo produttivo;
- Il monitoraggio delle filiere delle risorse idriche in uscita dal ciclo produttivo e definizione di un approccio integrato per la qualificazione dei reflui e l'individuazione del loro destino ottimale (Riutilizzo/Riciclo/Riuso/Smaltimento).

**d. Finanziamento:**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



### 3. CONSUMI ENERGETICI ED ENERGIE RINNOVABILI

#### a. Contenuti del Servizio:

Il Servizio in esame prevede la realizzazione di un piano di ottimizzazione e coordinamento delle iniziative in tema di consumi energetici e razionalizzazione negli usi e nell'approvvigionamento dell'energia, in particolare, con riferimento a:

- Consumi;
- Sistemi di produzione autonoma;
- Aree di intervento ai fini del risparmio;
- Razionalizzazione degli usi;
- Possibili sinergie consortili.

#### b. Metodologia e Finalità:

Il Servizio in esame poggia su due livelli di rilevazione:

- Un primo livello, effettuato per ambito in indagine, finalizzato a rilevare lo status quo aziendale;
- Un secondo livello di indagine, di natura settoriale, finalizzato a rilevare le interconnessioni e ad inquadrare le problematiche d'area nell'ottica degli sviluppi aziendali previsti.

Coerentemente con le scelte di metodo definite dal Polo:

- Il primo livello di indagine prevede una rilevazione attraverso schede d'area, elaborate da esperti;
- Il secondo livello di intervento prevede un confronto con i referenti di settore aziendali, al fine di individuare le linee d'azione possibili per lo sviluppo del piano in esame, mirando alla produzione di un documento di prefattibilità.

#### c. Obiettivi:

Il Servizio in esame prevede:

- La costruzione di un quadro completo dei fabbisogni energetici dell'azienda e delle iniziative già in essere;
- L'individuazione di settori rilevanti per interventi di miglioramento e di un ordine delle priorità delle azioni da mettere in essere;
- L'inquadramento dei piani di sviluppo dell'azienda e delle necessità prioritarie, in riferimento ad un congruo periodo di tempo nel panorama emerso dalle indagini di cui sopra;
- La verifica dell'esistenza di possibili sinergie tra le aziende del Polo con analoghe esigenze;
- La stesura di un primo documento consuntivo sulle linee di progettazione per conseguire gli obiettivi di miglioramento individuati.

#### d. Finanziamento:

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.



Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 4. LOGISTICA E REINGEGNERIZZAZIONE PROCESSI PRODUTTIVI

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede la realizzazione di un piano di ottimizzazione e coordinamento delle iniziative in tema di Supply Chain Management, attraverso il modello di gestione della logistica integrata.

### b. Metodologia e Finalità

Il Servizio in esame poggia su due livelli di rilevazione:

- Un primo livello, effettuato per ambito in indagine, finalizzato a rilevare lo status quo aziendale;
- Un secondo livello di indagine, di natura settoriale, finalizzato a rilevare le interconnessioni e ad inquadrare le problematiche d'area nell'ottica degli sviluppi aziendali previsti.

Coerentemente con le scelte di metodo definite dal Polo:

- Il primo livello di indagine prevede una rilevazione attraverso schede d'area, elaborate da esperti;
- Il secondo livello di intervento prevede un confronto con i referenti di settore aziendali, al fine di individuare le linee d'azione possibili per lo sviluppo del piano in esame, mirando alla produzione di un documento di prefattibilità.

### c. Obiettivi

Il Servizio in esame prevede:

- L'identificazione del livello d'azione e del ruolo dei vari attori coinvolti e la rilevazione/analisi della struttura organizzativa in termini sia di processi e risorse, che di procedure ed interfacce/sistemi informativi. L'analisi dei processi, dei flussi e dei relativi tempi d'implementazione;
- La rappresentazione del sistema aziendale come "insieme di processi" correlati e l'identificazione del "path critico" dei singoli processi e del sistema. La definizione dei livelli di buffer minimi, di sicurezza e strategici di quest'ultimo, dei KPI (indicatori chiave) e dei relativi obiettivi di miglioramento;
- La riprogettazione dei processi/flussi e del sistema sulla base degli obiettivi prefissati. La definizione di un pilot process e la fornitura di assistenza/formazione per il raggiungimento di quest'ultimi;
- L'attività di assistenza, formazione e verifica dei risultati del sistema/progetto, affiancata dall'attività di validazione finale.



#### **d. Finanziamento**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 5. SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede l'implementazione dei seguenti contesti:

1. Sistemi di Gestione Qualità per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma ISO 9001;
2. Sistemi di Gestione Ambientale per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma ISO 14001;
3. Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza nei luoghi di lavoro per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma OHSAS 18001;
4. Sistemi di Gestione per la Responsabilità Sociale d'impresa per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma OHSAS 18001.

### b. Metodologia e Finalità

Il Servizio in esame poggia su due livelli di rilevazione:

- Un primo livello, effettuato per contesto in indagine, finalizzato a rilevare lo status quo aziendale;
- Un secondo livello di indagine, di natura settoriale, finalizzato a rilevare le interconnessioni e ad inquadrare le problematiche d'area nell'ottica degli sviluppi aziendali previsti.

Coerentemente con le scelte di metodo definite dal Polo:

- Il primo livello di indagine prevede una rilevazione attraverso schede d'area, elaborate da esperti;
- Il secondo livello di intervento prevede un confronto con i referenti di settore aziendali, al fine di individuare le linee d'azione possibili per lo sviluppo del Sistema di interesse.

### c. Obiettivi

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 1 - Sistemi di Gestione Qualità per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma ISO 9001 - prevede:

- L'analisi dell'organizzazione aziendale, audit di verifica e la valutazione delle situazioni aziendali. La diagnosi e la definizione di piani per l'implementazione di un sistema di qualità;
- L'ottimizzazione del sistema di gestione per la qualità, l'analisi della politica e degli obiettivi per la qualità, la preparazione e la redazione di manuali e procedure della qualità per ciascun processo aziendale individuato;



- Il supporto nella definizione e nell'implementazione del sistema di gestione dell'analisi dei dati della qualità e dei reclami del cliente, del sistema di verifica della soddisfazione del cliente, del sistema di gestione delle Non Conformità, delle azioni correttive, preventive e di miglioramento;
- Il supporto nell'attività di valutazione dell'affidabilità dei fornitori e nell'ottenimento della certificazione, l'addestramento e la formazione del responsabile della qualità e del personale sulle procedure del sistema di gestione qualità.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 2 - Sistemi di Gestione Ambientale per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma ISO 14001 - prevede:

- L'analisi tecnico-organizzativa iniziale del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) e delle attività aziendali con un impatto significativo sull'ambiente. Analisi ambientali iniziali dei siti da certificare secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004;
- La realizzazione del SGA, con la redazione del manuale, delle procedure/istruzioni e della modulistica in conformità al sistema di riferimento (ISO 14000 e/o EMAS);
- L'assistenza in fase di gestione del SGA, l'assunzione e lo svolgimento della funzione di responsabile del sistema di gestione ambientale. Attività di formazione in materia di protezione ambientale;
- La realizzazione della dichiarazione ambientale e attività di audit interni del SGA.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 3 - Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza nei luoghi di lavoro per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma OHSAS 18001 - prevede:

- L'analisi dei rischi aziendali e di "Gap Analysis" per valutare lo scostamento dai requisiti applicabili.
- La definizione e l'implementazione del Sistema di Gestione Organizzativo, la definizione della politica, degli obiettivi e dell'organizzazione aziendale per la sicurezza. La redazione del manuale e delle procedure per la sicurezza, e dei moduli di registrazione per la sicurezza;
- La formazione del personale in conformità con la norma applicabile. L'esecuzione delle verifiche ispettive interne e il supporto in fase di riesame da parte della direzione;
- Il monitoraggio dell'efficacia del Sistema Organizzativo implementato e l'assistenza in fase di verifica ispettiva da parte dell'ente di certificazione.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 4 - Sistemi di Gestione per la Responsabilità Sociale d'impresa per l'ottenimento della certificazione in conformità alla norma OHSAS 18001 - prevede:

- L'analisi iniziale delle condizioni sociali dell'impresa, la definizione degli obiettivi e la pianificazione delle attività aziendali;





- La progettazione del Sistema di Gestione Sociale (SA), degli strumenti operativi multi-stakeholder, delle procedure per la gestione delle catene di fornitura, delle istruzioni e della modulistica in conformità con il sistema di riferimento (SA 8000);
- L'introduzione del sistema di gestione sociale e l'attività di formazione in materia di responsabilità sociale di tutti i profili coinvolti. Audit di verifica e valutazione, e riesame della direzione;
- L'assistenza in fase di avvio del SA e supporto nel percorso di implementazione del sistema. Attività di formazione in materia di organizzazione sociale d'impresa e di etica, e supporto nell'ottenimento della certificazione con assistenza post ispezioni.

#### **d. Finanziamento**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.

Per quanto attiene il costo del certificato dovrà essere saldato direttamente all'Ente Certificatore e sarà a carico dell'impresa.



## 6. REINGEGNERIZZAZIONE PROCESSI AZIENDALI & RISK MANAGEMENT

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede, attraverso un audit del sistema impresa, la definizione delle sue aree a rischio e l'analisi delle criticità aziendali, inclusi i livelli Sicurezza e Informazioni, la progettazione e la realizzazione di sistemi di organizzazione aziendale nelle seguenti aree di compliance aziendale:

1. D.Lgs. 231/01;
2. D.Lgs. 196/2003.

### b. Metodologia e Finalità

Il Servizio in esame poggia su due livelli di rilevazione:

- Un primo livello, effettuato per ambito in indagine, finalizzato a rilevare lo status quo aziendale;
- Un secondo livello di indagine, di natura settoriale, finalizzato a rilevare le interconnessioni e ad inquadrare le problematiche d'area nell'ottica degli obiettivi aziendali previsti.

Coerentemente con le scelte di metodo definite dal Polo:

- Il primo livello di indagine prevede una rilevazione attraverso schede d'area, elaborate da esperti;
- Il secondo livello di intervento prevede un confronto con i referenti di settore aziendali, al fine di individuare le linee d'azione possibili per lo sviluppo dei sistemi organizzativi di interesse.

### c. Obiettivi

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 1 - D.Lgs. 231/01 - prevede:

- La definizione del codice etico, l'identificazione dei rischi potenziali e la mappatura delle singole aree aziendali esposte al rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. L'elaborazione di modelli comportamentali, al fine di proceduralizzare l'attività dei profili aziendali operanti nelle funzioni "a rischio";
- L'istituzione dell'Organismo di Vigilanza, l'organizzazione del sistema di deleghe e responsabilità, e la specifica formazione e informazione del personale coinvolto.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 2 - D.Lgs. 196/2003 - prevede:

- La definizione dell'organigramma aziendale delle responsabilità, degli incarichi di coordinamento e per il trattamento dei dati (artt. 29 -30 del D. Lgs. 196/03), l'individuazione delle figure incaricate all'amministrazione dei sistemi informativi, delle reti telematiche, delle basi di dati e dei sistemi software. La progettazione e la definizione dei profili autorizzativi del personale incaricato



al trattamento dei dati personali, l'analisi della struttura aziendale e la proposizione di soluzioni al fine di incrementare il livello di sicurezza, la redazione e la revisione annuale della documentazione prescritta dalla normativa;

- Informazione continua in tema di aggiornamenti normativi ed evoluzioni tecnologiche per incrementare la sicurezza dei dati e la progettazione/erogazione degli interventi formativi in materia di adempimenti e metodologie di sicurezza aziendali.

#### **d. Finanziamento**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 7. SICUREZZA

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede la realizzazione di un piano di ottimizzazione e coordinamento delle iniziative in ambito:

1. Adempimenti di carattere legislativo;
2. Sorveglianza sanitaria e medicina del lavoro;
3. Prevenzione incendi;
4. Macchine ed impianti;
5. H.A.C.C.P.;
6. Igiene Industriale.

### b. Metodologia e Finalità

Il Servizio in esame poggia su due livelli di rilevazione:

- Un primo livello, effettuato per ambito in indagine, finalizzato a rilevare lo status quo aziendale;
- Un secondo livello di indagine, di natura settoriale, finalizzato a rilevare le interconnessioni e ad inquadrare le problematiche d'area nell'ottica degli sviluppi aziendali previsti.

Coerentemente con le scelte di metodo definite dal Polo:

- Il primo livello di indagine prevede una rilevazione attraverso schede d'area, elaborate da esperti;
- Il secondo livello di intervento prevede un confronto con i referenti di settore aziendali, al fine di individuare le linee d'azione possibili per lo sviluppo del piano in esame.

### c. Obiettivi

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 1 - Adempimenti di carattere legislativo - prevede:

- La redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), ai sensi del D.Lgs. del 9 aprile 2008 n. 81 (Sezione II Art. 28), inclusa la redazione del documento integrativo e del programma degli interventi previsti per l'adeguamento del sistema sicurezza;
- La definizione, la strutturazione e la gestione di servizi di prevenzione e protezione aziendale.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 2 - Sorveglianza sanitaria e medicina del lavoro - prevede:



- L'organizzazione e la gestione del servizio di sorveglianza sanitaria dei lavoratori, ai sensi del D.Lgs. del 9 aprile 2008 n. 81, l'assunzione dell'incarico di Medico Competente e la predisposizione dei protocolli sanitari per i lavoratori;
- La redazione del piano di sorveglianza sanitaria nei casi previsti, gli accertamenti preventivi sanitari per l'avvio alla mansione, le visite di idoneità e sanitarie periodiche. Le analisi tossicologiche ed ematologiche, le visite oculistiche, le misure audiometriche e spirometriche, i sopralluoghi negli ambienti di lavoro da parte del medico competente e la redazione della relazione annuale sulla sorveglianza sanitaria.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 3 - Prevenzione incendi - prevede:

- La valutazione del rischio incendio, ai sensi del D.M. 10/03/1998, la preparazione del documento di valutazione del rischio di incendio, contenente le misure di prevenzione e le procedure da adottare ai sensi del D.M. 10/03/1998, e del progetto per il Certificato di Prevenzione Incendi (D.M. 10/03/1998). La richiesta di parere preventivo ai VV.F., la predisposizione di piani di emergenza incendio e la fornitura delle planimetrie previste dalla legge e degli eventuali cartelli segnaletici (D.M. 10-03-98).
- La progettazione e il collaudo di impianti antincendio, la formazione aziendale e degli addetti responsabili della gestione dell'emergenza, e la presentazione del piano di emergenza.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 4 - Macchine ed impianti - prevede:

- La valutazione del rischio specifico e la verifica di conformità delle macchine, lo studio di adeguamento e messa a norma di macchine ed impianti, la redazione del fascicolo tecnico su impianti vecchi/nuovi e dei manuali di uso/manutenzione delle macchine vecchie/nuove.
- La redazione dell'analisi dei rischi e per la certificazione, in accordo alla Direttiva Comunitaria 89/106/CEE. La redazione del fascicolo tecnico, analisi dei rischi, e per la certificazione di prodotto di apparecchiature utilizzabili in ambienti con rischio di esplosione in accordo alla direttiva comunitaria ATEX (94/9/CE), recepita dal D.P.R. 126/08. La redazione del fascicolo tecnico, analisi dei rischi, la stesura del manuale d'uso e la verifica di progetto in accordo alle norme EN 292 ed EN 60204-1 secondo le prescrizioni della Direttiva MACCHINE (98/37/CE), recepita dal D.P.R. 459/96. I collaudi delle macchine, di cui all' art. 1 del D.P.R. 459/96, e lo studio e l'attività per la predisposizione della marcatura CE da parte del fabbricante.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 5 - H.A.C.C.P. - prevede:

- La cura dei adempimenti in materia di igiene alimentare in ottemperanza al D.Lgs 193/2007 - Documento aziendale di autocontrollo / Applicazione del metodo H.A.C.C.P. (Hazard Analysis



and Critical Control Point System) - e la valutazione del rispetto del codice delle buone pratiche di fabbricazione GMP (Good Manufacturing Practices). La realizzazione di un sistema di autocontrollo e la stesura di procedure/istruzioni operative conformi alla metodologia H.A.C.C.P. Attività di formazione sulle tematiche inerenti l'igiene delle produzioni alimentari, il supporto nell'individuazione delle figure responsabili previste dal sistema H.A.C.C.P. e attività di assistenza nell'applicazione del sistema di autocontrollo.

- Verifiche e modifiche periodiche del sistema di autocontrollo, delle procedure/istruzioni operative, attività di programmazione ed esecuzione dei controlli analitici periodici. La redazione di manuali H.A.C.C.P., in conformità con gli obblighi legislativi.

Il Servizio in esame, rispetto al Contenuto 6 - Igiene Industriale - prevede:

- Il sopralluogo aziendale per la stesura e l'aggiornamento periodico del documento di valutazione del rischio chimico, con l'individuazione della rispettiva classe di appartenenza;
- L'esecuzione di indagini ambientali degli ambienti di lavoro per la determinazione degli inquinanti aerodispersi.

#### **d. Finanziamento**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 8. BANDI REGIONALI ED EUROPEI

### a. Contenuti del Servizio

Uno dei servizi offerti da CAPITANK riguarda la partecipazione a Bandi Regionali ed Europei a sostegno dell'innovazione tecnologica.

### b. Metodologia e Finalità

In tale contesto, saranno svolti servizi di:

- Project Funding:

Informazione alle imprese sulle diverse opportunità di finanziamento della ricerca e del trasferimento tecnologico, disponibili a livello locale (Regione), ma anche a livello nazionale ed europeo (HORIZON 2020). Lo scopo è individuare fonti di finanziamento per progetti per singole imprese, oppure per progetti di più ampio respiro che coinvolgano numerose imprese. Si realizzeranno anche seminari informativi per presentare le migliori opportunità di finanziamento e stimolare le imprese a partecipare ai bandi.

- Ricerca Partner:

Supporto alle imprese nella ricerca dei partner più adatti a sviluppare progetti di ricerca, sviluppo e trasferimento tecnologico. Tale ricerca sarà svolta, prioritariamente, da competenze specifiche dei Centri di Ricerca, delle Università e delle Aziende aderenti a CAPITANK e, in seconda battuta, attivando la rete di contatti qualificati sviluppate nel tempo dai Centri stessi, CAPITANK potrà contribuire ad individuare ulteriori competenze scientifiche per supportare le esigenze di innovazione delle imprese.

- Supporto all'ideazione di progetti ed al management dei progetti finanziati:

Erogazione di servizi di consulenza qualificata alle imprese per l'ideazione dei progetti che le aziende intendono proporre. Questo servizio può prevedere il ricorso ad eventi informativi sulle tematiche oggetto di bandi.

### c. Obiettivi

Questo servizio è rivolto alle aziende interessate a conoscere ed avvalersi delle opportunità legate a progetti di sviluppo cofinanziati con risorse pubbliche ed è svolto attraverso:

- L'animazione, l'informazione e la sensibilizzazione;
- La consulenza specifica in materia di opportunità legislative.



#### d. Finanziamento

CAPITANK sosterrà il servizio di Project Funding nella misura del 100% dei costi sostenuti.

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.





## 9. FORMAZIONE FINANZIATA

### a. Contenuti del Servizio:

Il Servizio in esame prevede l'analisi dei fabbisogni formativi delle risorse umane dell'azienda o del centro di ricerca aderenti al Polo, sia settoriali che tematici, anche di carattere obbligatorio, in modo tale da contribuire alla redazione e all'aggiornamento continuo dei rispettivi piani formativi.

Il presente Servizio si connota anche di un'attività di progettazione ed erogazione delle attività formative rilevate, e dell'individuazione di eventuali strumenti di finanziamento a supporto, sia pubblici che privati (Fondo Sociale Europeo, Fondi Interprofessionali Nazionali, etc.).

### b. Metodologia e Finalità:

L'analisi dei fabbisogni viene svolta da consulenti di attestata esperienza che, confrontandosi con l'area risorse umane e con le altre aree aziendali interessate dalla rilevazione, andranno a definire le competenze da implementare e a progettare gli specifici interventi formativi. Oggetto dell'indagine, oltre ai fabbisogni percepiti dal management aziendale, saranno quelli dei lavoratori, indagati attraverso colloqui strutturati e valutazioni on the job.

Attraverso questo tipo di servizio si intendono fornire alle imprese e ai centri di ricerca aderenti al Polo strumenti formativi necessari per la crescita professionale e personale delle proprie risorse umane.

### c. Obiettivi:

Il Servizio in esame è finalizzato alla:

- Realizzazione di piani formativi aziendali per ciascuna realtà aderente che, condividendo metodologia e finalità, possano essere integrati fra loro fino a realizzare un piano di sviluppo formativo generale per il Polo;
- Erogazione di interventi formativi incisivi che possano realmente sostenere le innovazioni introdotte in azienda;
- Valutazione dei risultati delle attività formative realizzate, in termini di efficacia ed efficienza, nell'ottica della creazione di un sistema di formazione permanente che sostenga costantemente la competitività del comparto.

Per quanto riguarda specifici fabbisogni derivanti da obblighi di legge, il Polo prevede un Catalogo dell'offerta formativa che interessa le seguenti Aree:

- SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO;
- H.A.C.C.P.



<i>Titolo Corso</i>	<i>Durata in ore</i>
Prevenzione e sicurezza base per lavoratori - Rischio Basso D.Lgs.81/08 e Nuovo Accordo Stato - Regioni	8
Prevenzione e sicurezza base per lavoratori - Rischio Medio D.Lgs.81/08 e Nuovo Accordo Stato - Regioni	12
Prevenzione e sicurezza base per lavoratori - Rischio Alto D.Lgs.81/08 e Nuovo Accordo Stato - Regioni	16
Addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, ai sensi art. 37 D.Lgs.81/08 e art.6 d.m. 10/03/98 - Attività a rischio medio	12
Aggiornamento Addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, ai sensi art. 37 D.Lgs.81/08 e art.6 d.m. 10/03/98 - Attività a rischio medio	6
Addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, ai sensi art. 37 D.Lgs.81/08 e art.6 d.m. 10/03/98 - Attività a rischio basso	8
Aggiornamento Addetto alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, ai sensi art. 37 D.Lgs.81/08 e art.6 d.m. 10/03/98 - Attività a rischio basso	6
Corso di primo soccorso aziendale ai sensi D.Lgs. art 37 co. 9 e d.m. 388/03, aziende classe a, b e c	16
Aggiornamento Corso di primo soccorso aziendale ai sensi D.Lgs. art 37 co. 9 e d.m. 388/03, aziende classe a, b e c	8
Carrellista ex D.Lgs.81/08	22
Corso PAV PES PEI Norma Cei 11-27 Per Lavori Elettrici	16
Corso H.A.C.C.P.	12
Aggiornamento H.A.C.C.P.	6

Si elencano a titolo non esaustivo ulteriori corsi formativi finanziabili. Si precisa che potranno essere valutate ulteriori proposte per corsi inerenti gli obiettivi specifici del Polo.

- Lingua Inglese e ICT;

<i>Titolo Corso</i>	<i>Durata in ore</i>
Lingua Inglese - Certificazione Trinity	48
Informatica ed applicazione ICT nella gestione d'impresa	50



- Marketing/ web marketing;

<i>Titolo Corso</i>	<i>Durata in ore</i>
Social Media Management	45
Marketing – Formazione di base	24
Tecniche per la creazione e gestione dei profili sociali	35

- Formazione manageriale;

<i>Titolo Corso</i>	<i>Durata in ore</i>
La valutazione delle performance del personale e dell'organizzazione	8
Problem solving, team building e time management	20
Gestione del cambiamento e sistemi di innovazione diffusa	24
Leadership per valorizzare le persone	24

- Comunicazione e Progettazione;

<i>Titolo Corso</i>	<i>Durata in ore</i>
Sviluppo della comunicazione e Lavorare in Team	24
Psicologia e tecnica della comunicazione	24
Comunicazione efficace, negoziazione e gestione dei conflitti	24
Programmazione Neurolinguistica e comunicazione interpersonale	40

**d. Finanziamento:**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.



La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.

L'iter di attivazione di tali corsi si formalizzerà in seguito ad una richiesta di adesione delle imprese ai singoli percorsi formativi. I corsi saranno calendarizzati al raggiungimento di n°10 partecipanti. Le aule saranno avviate soltanto al raggiungimento del numero minimo di utenti, come sopra indicato.



## 10. ACCESSO AL CREDITO, CONTROLLO DI GESTIONE E FISCALITÀ

### a. Contenuti del Servizio

Con questo servizio si intende dare ai soci del Polo la possibilità di accedere a linee di finanziamento meno onerose e diversificate in base alla tipologia di esigenza aziendale. Gli strumenti finanziari a disposizione sono molti e di diversa natura e rischiosità e vanno individuati dopo aver valutato attentamente i fabbisogni e le possibilità di impiego e capacità di sostenere questi interventi. In particolare, l'analisi finanziaria deve legarsi a sistemi di controllo di gestione e di pianificazione fiscale.

Attraverso una analitica valutazione di questi aspetti è possibile stabilire quali e quanti interventi possono essere realizzati; tra questi possiamo elencare:

- Analisi dei flussi economici e finanziari nonché delle consistenze patrimoniali;
- Valutazione di business plan eco-fin;
- Individuazione strumento finanziario;
- Individuazione di consorzio fidi di garanzia.

### b. Metodologia e Finalità

L'analisi viene svolta da professionisti che sono in grado di svolgere analisi economico finanziarie, analisi di bilancio e dei forecast a medio e lungo termine.

Partendo dai bilanci e, dove disponibile, dalla contabilità analitica, verranno svolte analisi di sostenibilità economica e finanziaria dell'intervento individuato anche attraverso l'acquisizione di documentazione aziendale e interviste con i principali manager.

### c. Obiettivi

Principale obiettivo delle attività indicate è quello di agire su alcune linee di attività, tra cui:

- Interventi volti al riequilibrio economico e finanziario;
- Bilanciamento tra impegni di breve e M/L termine;
- Finanziamento di nuove attività, ristrutturazioni e riorganizzazioni aziendali;
- Valutazione ed eventuale finanziamento di operazioni straordinarie, e trasferimento d'azienda o ramo di essa.

### d. Finanziamento

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.



Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 11. AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede l'analisi (DUE DILIGENCE) delle procedure amministrative e sindacali relative al personale dell'azienda o al centro di ricerca aderente al Polo, e la successiva offerta di servizi relativamente alla semplice gestione del libro unico del lavoro (in linguaggio usuale cedolino paga), ovvero di tutti i servizi amministrativi e di relazioni sindacali del personale. Tutto ciò con lo scopo di far essere in linea con la normativa legale e contrattuale, nonché amministrativa, e risolvere i problemi che quotidianamente possono presentarsi.

Gestire le risorse umane, dal suo canto, significa essere in grado di avere una visione strategica a medio-lungo termine, per la pianificazione dei fabbisogni occupazionali, della formazione necessaria, delle carriere e degli sviluppi professionali negli anni. Significa, inoltre, essere in grado di gestire risorse economiche, anche limitate, lavorando con budget che guardino al contenimento dei costi, ma anche alla valutazione economica e strategica degli interventi organizzativi, sempre più presidio dell'area Risorse Umane e Organizzazione.

Per l'Area Amministrazione del Personale gli interventi che si prevedono sono i seguenti:

- Consulenza, assistenza e adempimenti in materia di diritto del lavoro, di diritto e applicazioni della previdenza e assistenza sociale;
- Supporto nel diritto sindacale, nei rapporti con i sindacati e con le associazioni di categoria;

ed, in particolare:

- Consulenza ed assistenza nella costituzione e nello svolgimento dei rapporti di lavoro subordinato, parasubordinato, autonomo e c.dd. speciali;
- Elaborazione prospetti di paga, denunce previdenziali ed assicurative, etc.;
- Consulenza ed assistenza in merito all'estinzione del rapporto di lavoro: licenziamenti individuali singoli, plurimi e collettivi;
- Consulenza ed assistenza nei procedimenti e sanzioni disciplinari;
- Redazione e trasmissione delle dichiarazioni fiscali e tributarie;
- Supporto nelle trattative sindacali, conciliazioni e procedure relative al CCNL ed a quello di prossimità.

Mentre, per l'Area Organizzazione e Gestione del Personale gli interventi previsti sono i seguenti:

- Analisi del clima aziendale e organizzativo;
- Esame dell'organigramma aziendale:
  - Individuazione di ruoli, posizioni, mansioni, strutture organizzative, poteri, deleghe;
  - Relazione tra ruoli e uffici sul piano funzionale e schema di circolazione delle informazioni;



- Valutazione delle esigenze professionali:
  - Analisi delle posizioni richieste dall'azienda;
  - Analisi del profilo che ricopre la funzione;
  - Analisi degli scostamenti;
  - Interventi necessari (ricerca e selezione profili interni ed esterni, formazione, job rotation, ecc.);
- Implementazione del “modello delle competenze” comportamentali;
- Valutazione delle Performance individuali;
- Sistemi incentivanti e total compensation;
- Politiche di riduzione della conflittualità aziendale;
- Attivazione “leve motivazionali”;
- Creazione e gestione dei gruppi di lavoro;
- Sistemi di gestione delle priorità/urgenze e tempi di lavoro;
- Gestione progetti e start-up;
- Interventi di Temporary Management.

#### **b. Metodologia e Finalità**

Le attività sopra indicate potranno essere di quattro tipologie:

- Presa in carico di tutta la parte amministrativa e supporto in outsourcing di tutte le attività tipiche di un ufficio Risorse Umane e organizzazione;
- Coaching al processo di gestione dell'amministrazione attraverso l'affiancamento ai processi interni aziendali ed anche mettendo in atto attività formativa e di aggiornamento delle risorse interessate;
- Supporto ai processi relativi alle relazioni industriali;
- Interventi di Temporary Management per l'avvio di progetti specifici e l'affiancamento dei manager che dovranno poi proseguire l'attività al termine dell'intervento.

#### **c. Obiettivi**

Tra i principali obiettivi del Servizio in esame:

- Assicurare la gestione ed amministrazione del personale e gli attinenti aspetti normativi, procedurali, legali e fiscali;
- Fornire gli elementi economico-finanziari per la formulazione della politica retributiva, partecipandone alla definizione e ricercando l'ottimale bilanciamento fra costo della manodopera, clima aziendale e motivazione del personale;
- Curare le relazioni industriali;



- Curare i rapporti con gli enti esterni di competenza (es. INPS, INAIL, etc.).

In particolare, sul piano gestionale:

- Assicurare un'organizzazione aziendale coerente per struttura, obiettivi, risorse umane e economico/finanziarie.

#### **d. Finanziamento**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 12. MARKETING, COMUNICAZIONE E ICT

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede interventi di supporto alle strategie di marketing e comunicazione adottate dalle aziende e dai centri di ricerca aderenti al Polo, incoraggiando l'utilizzo di strumenti innovativi con particolare attenzione a quelli offerti dall'Information and Communication Technology.

Il presente Servizio intende privilegiare tutte quelle attività che intendono promuovere l'introduzione di innovazioni di processo nelle imprese e nei centri di ricerca aderenti al Polo in area marketing e comunicazione.

### b. Metodologia e Finalità

La consulenza in esame è svolta da professionisti di attestata esperienza che, in accordo con l'area marketing e comunicazione, sosterranno ad ampio spettro l'azione delle imprese, contribuendo all'incremento della loro competitività. In tale contesto, trova spazio anche l'acquisizione di strumenti hardware e software che favoriscono lo scambio e la velocità di gestione delle informazioni.

La presente attività consulenziale può riguardare anche attività di marketing interno, a sostegno di cambiamenti organizzativi e nell'ottica del miglioramento del clima aziendale.

### c. Obiettivi

Il Servizio in esame è finalizzato alla realizzazione di attività coerenti con le finalità sopra espresse e, in particolare, prevede:

- Ricerche di mercato per nuovi prodotti;
- Previsione delle vendite;
- Test concetto di prodotto;
- Definizione di strategie di penetrazione in nuovi mercati;
- Studio e progettazione di piani di comunicazione;
- Realizzazione immagine coordinata azienda/prodotto;
- Customer care;
- Realizzazione di siti internet;
- Social media management;
- Organizzazione eventi e partecipazione a fiere di settore;
- Piani di marketing interno.



#### **d. Finanziamento**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 13. PROJECT & PORTFOLIO MANAGEMENT

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede la definizione e la graduale introduzione in azienda di un Modello di Project e Portfolio Management, orientato all'utilizzo di metodologie, processi e soluzioni in ambito progettuale; attraverso strumenti di pianificazione e di gestione specifici si avviano meccanismi di coordinamento di situazioni complesse per l'ottenimento di obiettivi e risultati innovativi.

Secondo le "best practices", una delle migliori metodologie atte ad accompagnare il cambiamento nelle organizzazioni è l'introduzione di tecniche di Project Management, attraverso le quali le persone acquisiscono la capacità di darsi degli obiettivi, di pianificare il modo attraverso il quale raggiungerli, di controllare il processo che porta a centrarli con successo, di operare con sistematicità, razionalità ed al contempo flessibilità.

### b. Metodologia e Finalità

La fase di analisi dell'ambito del Modello, e la successiva attivazione nei processi aziendali, viene svolta da consulenti di comprovata esperienza in progetti di questa tipologia, dotati di credenziale internazionale in Project Management Professional (PMP®) rilasciata dal principale Istituto che promuove ed amministra tale rigoroso programma di certificazione, il Project Management Institute (PMI®); essi, confrontandosi con tutte le Funzioni aziendali, con i relativi Manager e con il Board, definiscono le modalità attraverso le quali scegliere il Modello (partendo dai riferimenti contenuti nel Project Management Body Of Knowledge- PMBOK® - 5th Ed. 2012), adeguarlo alle necessità aziendali, individuarne gli strumenti e le procedure operative per metterlo in opera, utilizzarlo pragmaticamente all'interno di un Progetto Pilota condiviso con l'azienda. Gli step operativi che verranno seguiti in tal senso sono i seguenti:

1. Progettazione dell'intervento (definizione dell'ambito, schedulazione, attivazione delle modalità di controllo dei tempi, dei costi e della qualità dell'intervento);
2. Definizione della Metodologia (selezione dei processi di Project Management da attivare, personalizzazione degli strumenti e delle tecniche di lavoro, allineamento - se richiesto - con il Sistema Qualità aziendale / Al fine dell'allineamento con il Sistema Qualità, verrà utilizzata la recente Linea Guida ISO 21500:2012, che segna l'ingresso della International Standard Organization nel campo della formalizzazione dei processi di Project Management, e di fatto individua nella modellazione che di tali processi fa il PMI® il punto di riferimento, nella sostanza allineandosi alla versione 2012 del PMBOK®);
3. Adeguamento organizzativo (definizione delle modalità di "convivenza" e sinergia tra la struttura organizzativa esistente e la gestione per progetti);



4. Percorso Formativo (progettazione, erogazione e valutazione dell'efficacia di un percorso formativo sulle tecniche di Project Management che verranno rese operative);
5. Introduzione del PMIS-Project Management Information System (definizione dei requisiti e selezione di un Sistema Informativo a supporto del Project Management che sia adeguato alle esigenze, alle caratteristiche ed al budget IT dell'azienda);
6. Coordinamento Progetto Pilota (individuazione di un reale progetto aziendale nel quale rendere operativo il Modello realizzato, e relativa definizione dell'ambito, schedulazione, attivazione delle modalità di controllo dei tempi, dei costi e della qualità).

Attraverso il Servizio in esame si intendono fornire alle imprese e ai centri di ricerca aderenti al Polo gli strumenti operativi necessari per la gestione strutturata dei progetti aziendali, attraverso una metodologia consolidata ma nel contempo allineata alle esigenze della singola organizzazione.

#### **c. Obiettivi**

Gli obiettivi operativi, afferenti agli step sopra indicati, sono i seguenti:

1. Strumenti di pianificazione, controllo e comunicazione dell'intervento (Project Charter, Baseline dei tempi e dei costi, KPIs di qualità, strumenti di controllo dell'avanzamento rispetto alla pianificazione, meeting di presentazione, lancio, avanzamento del progetto);
2. Definizione degli standard per la gestione dei progetti aziendali (template di documenti, guide alla compilazione, rappresentazione e descrizione dei processi di Project Management, procedure operative);
3. Definizione delle modalità di integrazione tra l'organizzazione e la gestione per progetti (definizione del PMO-Project Management Office, procedure di "staffing" nel progetto, formazione dedicata alle attività di condivisione delle informazioni e di coordinamento);
4. Corso in aula sul Project Management (conoscenza ed utilizzo degli standard PMI® presenti nel PMBOK® 5th Ed. 2012);
5. Attivazione di una infrastruttura IT modulabile (piattaforma di gestione del progetto, piattaforma di Collaboration tra gli stakeholder, piattaforma di Documentation Management a supporto dei progetti);
6. Strumenti di pianificazione, controllo e comunicazione del Progetto Pilota (Project Charter, Baseline dei tempi e dei costi, KPIs di qualità, strumenti di controllo dell'avanzamento rispetto alla pianificazione, meeting di presentazione, lancio, avanzamento del progetto).

#### **d. Finanziamento**

Il tetto massimo per il singolo servizio è di 20.000 €.

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.



Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi di cui uno sarà garantito mentre per il secondo, qualora vi sia la disponibilità finanziaria, si attuerà il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.

La richiesta dei servizi previsti dalla Carta dei Servizi per tutto il periodo 2014 va effettuata entro la data del 31.03.2014.

- I costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi fino a 5.000 € saranno sostenuti completamente da Capitank;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 5.000 € e fino a 10.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 50 %;
- i costi per i servizi previsti dalla Carta dei Servizi eccedenti i 10.000 € e fino a 20.000 € saranno sostenuti da Capitank per il 30 %.



## 14. PARTECIPAZIONE A FIERE

### a. Contenuti del Servizio

Il Servizio in esame prevede azioni rivolte alle aziende del Polo per la partecipazione a manifestazioni fieristiche che permettano alle stesse di presentare i loro prodotti ed i loro servizi.

Al fine di rendere la partecipazione in fiera proficua e piacevole verrà stilato un elenco di fiere alle quali le imprese associate potranno partecipare, aggregandosi con altre aziende associate al Polo o in forma individuale.

Verranno prese in considerazione anche eventuali eventi suggeriti dalle singole aziende purché risultino congrui ed in linea con gli interessi del Polo.

### b. Metodologia e Finalità

Nella definizione del calendario di fiere e incontri la società consortile CAPITANK si avvarrà del contributo di tutti gli enti del settore e di altri operatori pubblici e privati. Le imprese potranno indicare, attraverso una scheda di rilevazione, le fiere a cui intendono partecipare. Le singole manifestazioni d'interesse saranno inserite in un data base, al fine di poter programmare il calendario delle attività. Il consorzio si riserva la possibilità di aderire a fiere che comportino una partecipazione di un numero significativo di imprese. Definiti gli interventi con le imprese partecipanti, saranno stipulati specifici contratti di servizio.

Nello specifico il servizio in questione può riguardare una singola attività o più attività di seguito elencate:

- Assistenza prima, durante e dopo gli eventi fieristici
- Prenotazione dell'area e vendita degli spazi espositivi
- Supporto compilazione modulistica relativa alla partecipazione
- Progettazione e allestimento stand
- Partecipazione e gestione stand in fiera
- Assistenza allo stand con personale ed interpreti per un supporto linguistico
- Assistenza post-fiera per consolidare i rapporti con i nuovi contatti.

### c. Obiettivi

Il servizio in questione si propone di dare la possibilità alle aziende del Polo di partecipare individualmente o in maniera aggregata ad eventi e manifestazioni fieristiche, con l'obiettivo di:

- **CONSOLIDAMENTO DEL PROPRIO MARCHIO**

In questo caso la partecipazione ad una fiera può rafforzare e tutelare l'immagine ed il proprio marchio all'interno del mercato di riferimento abituale. Un marchio forte farà registrare benefici sensibili nelle vendite, ed i clienti sapranno subito come collocare l'azienda, anche prima di ricevere un'offerta.



- APERTURA DI NUOVI MERCATI O LANCIO DI NUOVI PRODOTTI

La fiera rappresenta una vetrina ideale per la presentazione di nuovi prodotti. In alcuni casi può costituire il test reale per valutare l'impatto dei prodotti da inserire sul mercato o la potenzialità di un nuovo mercato.

**d. Finanziamento**

Per la richiesta del servizio è necessario essere in regola con il versamento del contributo associativo annuale di competenza.

Il consorzio sosterrà la partecipazione a fiere e workshop (Es. costo dello stand, materiale pubblicitario collettivo, eventuali contributi per eventi collettivi da svolgersi all'interno dell'appuntamento fieristico, ecc.) per un costo massimo ammissibile di 5.000 euro a fiera per singola impresa, con un limite massimo di due partecipazioni l'anno. Nella quota di attività a carico del Polo non rientrano le eventuali spese di viaggio, vitto e alloggi dei partecipanti né le spese necessarie al trasporto degli eventuali campioni.