



UmbriaDigitale

Cuore Digitale dell'Umbria

Relazione sul Governo Societario ai sensi dell'articolo 6 del D. Lgs. 19 agosto 2016 n. 175

Umbria Digitale S.c. a r.l.
Via G.B. Pontani n° 39 - 06128 Perugia
Capitale Sociale € 4.000.000 interamente versato
Iscritta al Registro delle Imprese di Perugia al numero
e Partita IVA 03761180961 e al REA di Perugia al N.235052

Sommario

1. Premessa	3
2. Il Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale	3
3. Mission	4
4. Governance.....	5
5. Modello Organizzativo D. Lgs. n. 231/2001	6
6. Politiche di approvvigionamento	6
7. Politiche di gestione del personale	7
8. Anticorruzione	7
9. Adempimenti in materia di protezione dei dati	7
10. Codice di comportamento	8
11. Sistema di Gestione della Qualità	8
12. Ricognizione del personale in servizio (art. 25, comma 1 D.Lgs. 175/2016)	9
13. Benchmarking	9

1. Premessa

Il Testo Unico in materia di Società a Partecipazione Pubblica (D. Lgs. n. 175/2016) ha introdotto, tra le varie disposizioni, l'obbligo per le società a controllo pubblico di redigere annualmente una relazione sul governo societario (ex art. 6, comma 4) da presentare alla assemblea dei soci chiamata ad approvare il bilancio di esercizio e da pubblicare contestualmente al medesimo.

In particolare, la norma prevede che all'interno della suddetta relazione confluiscono il programma di valutazione del rischio di crisi aziendale (articolo 6, comma 2), gli ulteriori strumenti di governo societario (articolo 6, comma 3).

Si precisa altresì che un estratto di tale relazione è riportato anche in apposite sezioni del Bilancio di esercizio.

2. Il Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale

Come riportato in premessa, il D. Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, all'art. 6, comma 2, prevede che le società a controllo pubblico predispongono specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale e ne informano l'assemblea.

L'art. 6 razionalizza la governance delle società a controllo pubblico, dettando i principi fondamentali sull'organizzazione e sulla gestione di tali società, secondo criteri di economicità, di efficacia e di efficienza, con l'obiettivo primario di prevenire situazioni di rischio di crisi aziendale.

In particolare, il D. Lgs. 19 agosto 2016, n. 175, all'art. 14, comma 1, chiarisce che "1. Le società a partecipazione pubblica sono soggette alle disposizioni sul fallimento e sul concordato preventivo, nonché, ove ne ricorrano i presupposti, a quelle in materia di amministrazione straordinaria delle grandi imprese insolventi di cui al decreto legislativo 8 luglio 1999, n. 270 e al decreto legge 23 dicembre 2003, n. 347, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 febbraio 2004, n. 39".

I creditori sociali di una società a partecipazione pubblica, adesso, con la fallibilità della stessa, non possono fare affidamento sull'obbligo diretto del Socio pubblico di ripianare le perdite e di soddisfare, conseguentemente, i loro crediti, salvo l'esercizio dell'azione prevista dall'art. 2497 c.c. in tema di "abuso di posizione dominante" e salve le azioni di responsabilità e/o richiesta danni da parte degli organi delle procedure concorsuali.

Tuttavia, affermare che gli enti locali potrebbero non avere conseguenze dalla fallibilità delle proprie società non è corretto alla luce dei dettami civilistici a favore dei creditori e dei terzi, come sopra esaminato, laddove dovessero emergere responsabilità dell'ente Socio e, con riferimento al comma 2, art. 12, D. Lgs. 175/16, in tema di danni erariali riscontrabili laddove "con dolo o colpa grave" i rappresentanti dell'Ente o dei titolari del potere di decidere per essi, nell'esercizio dei propri diritti di Socio, hanno pregiudicato il "valore della partecipazione".

I "Programmi di Valutazione del Rischio", ora disciplinati dall'art. 6, D. Lgs. 175/16, hanno essenzialmente la finalità di prevenire fenomeni aziendali che possano sfociare in situazioni ingestibili a danno dei creditori e del Socio pubblico.

Linee Guida

In relazione alla dimensioni ed alla struttura aziendale non risulta possibile sviluppare un sistema interno strutturato di risk management in senso proprio. Umbria Digitale ha inteso valutare e misurare il rischio di crisi aziendale mediante l'individuazione ed il monitoraggio di un preciso "set di valori quantitativi" e che, peraltro l'amministrazione regionale già da qualche anno utilizza nell'attività di analisi del bilancio d'esercizio per la pianificazione della propria attività industriale. Umbria Digitale ritiene tale "set di valori quantitativi" idoneo a segnalare predittivamente le situazioni di potenziale anomalia nella gestione economica e/o nella struttura patrimoniale e finanziaria dell'azienda.

Gli indicatori individuati dovranno essere attentamente monitorati e, in particolare, dove essere analizzato lo scostamento del risultato rilevato rispetto al risultato atteso.

Il rischio di una potenziale compromissione dell'equilibrio economico, finanziario e/o patrimoniale dell'azienda è ingenerato dal superamento anomalo dei parametri fisiologici di normale andamento della gestione: è compito del management aziendale valutare le "soglie di allarme". Un rilevante e/o sistematico disallineamento rispetto alle soglie di allarme deve portare il management ad adottare senza indugio azioni correttive efficaci e tali da riportare la gestione aziendale ad un equilibrio economico e finanziario, anche tramite una concreta valutazione della congruità economica dei corrispettivi e dei costi di erogazione dei servizi.

Individuazione del set di indicatori di rischio

Condizioni di carattere generale per l'individuazione delle soglie di allarme.

Umbria Digitale ha ritenuto opportuno che si individui una “soglia di allarme” qualora si verifichi almeno una delle seguenti condizioni:

- il risultato della gestione operativa, individuato in via semplificata come differenza fra ricavi e costi di produzione al netto delle componenti di natura eccezionale risultanti dalla Nota Integrativa, sia negativa per due esercizi consecutivi.
- si rilevino perdite, relative ad un singolo esercizio o cumulate in più esercizi, tali da intaccare il patrimonio netto della società in maniera rilevante. Si precisa che una diminuzione del patrimonio netto sociale pari al 50% registrata nell’arco di tre esercizi consecutivi va in ogni caso considerata di entità rilevante;
- l’indice di struttura finanziaria, misurato come rapporto tra patrimonio netto più debiti a medio/lungo termine e attivo immobilizzato, sia inferiore ad 1 in misura superiore al 20%.

Nel caso in cui non sia superata la soglia di allarme così come descritto al punto precedente si dovranno assumere quali indicatori di eventuale superamento della soglia di rischio gli indici qui di seguito illustrati.

Individuazione del set di indicatori specifici

La definizione di un set di indicatori affidabili ed efficaci, pur tenendo conto della prassi consolidata in materia di analisi di bilancio, non può prescindere dalle specificità proprie del settore di riferimento e delle peculiarità della struttura aziendale.

Per Umbria Digitale sono stati individuate diverse classi di indicatori:

a. indicatori economici

Ebitda (Margine Operativo Lordo), Ebit (Reddito Operativo Lordo), Ebt (reddito ante imposte)

Rappresentano i margini più utilizzati per le analisi di bilancio e la valutazione delle aziende.

ROE (Return on Equity)

Rappresenta il rapporto fra risultato netto di esercizio ed il patrimonio netto, ovvero il rendimento complessivo del capitale proprio.

ROI (Return on Investment)

Rappresenta il rapporto fra reddito operativo lordo di esercizio ed il capitale investito nell’attività operativa, ovvero il rendimento della gestione caratteristica dell’azienda.

Peso degli oneri finanziari sul fatturato

Misura una eventuale sproporzione degli oneri finanziari di competenza rispetto ai ricavi dell’esercizio.

b. indicatori finanziari

Posizione Finanziaria Netta (PFN)

Rappresenta l’indebitamento finanziario netto dell’azienda.

Indice disponibilità finanziaria (corrente)

Rapporto fra le attività correnti e le passività correnti; misura la capacità dell’azienda di fare fronte agli impegni di breve termine (passività correnti) tramite attività disponibili con elevato grado di liquidità.

Debt / Equity

Rapporto fra il debito finanziario netto e le risorse proprie; misura il grado di indipendenza finanziaria dell’azienda.

Definizione valori soglia per gli indicatori specifici

Per quanto riguarda gli indicatori “specifici” sopra individuati, non si ritiene opportuno indicare a priori “soglie di allarme”, in quanto per esprimere un giudizio relativo alla presenza di una eventuale situazione rilevante di anomalia si dovrà considerare:

il valore assoluto assunto dall’indicatore in un determinato esercizio / periodo;

il trend assunto dall’indicatore in più esercizi / periodi;

le informazioni desunte dall’analisi congiunta di più indicatori.

Un riferimento sarà sempre comunque ottenibile con il raffronto di questi indici con i risultati di normalità evidenziati in letteratura aziendale. Umbria Digitale ha il compito di monitorare l’andamento degli indici sopra descritti e di individuare, in sede di esame degli stessi, le “soglie di allarme” oltre cui la gestione societaria integri una potenziale criticità. Verificata la presenza a fine esercizio di almeno 3 degli indici sopra indicati che riportino scostamenti significativi rispetto a quelli attesi, incarica un professionista (dottore commercialista) esperto in materia di redigere una relazione che confermi il superamento della “soglia di allarme” e pone in essere tutte le attività per addivenire ad un Piano di Risanamento.

3. Mission

Umbria Digitale Scarl è la società consortile in house a totale capitale pubblico costituita in attuazione dell'art. 11 della L.R. n. 9/2014. In particolare, Umbria Digitale eroga, secondo quanto previsto nel PDRT, servizi di interesse generale per lo sviluppo e la gestione della rete pubblica regionale di cui all'articolo 6 della L.R. n. 31/2013 e dei servizi infrastrutturali della CNUmbria di cui all' articolo 10 della l.r. n. 8/2011, nonché del DCRU di cui all'articolo 5 della L.R. n. 9/2014, operando anche mediatamente, in forma non prevalente, per la produzione di beni e la fornitura di servizi strumentali alle attività istituzionali degli enti pubblici partecipanti in ambito informatico, telematico e per la sicurezza dell'informazione, curando per conto e nell'interesse loro e dell'utenza le attività relative alla gestione del SIRU di cui al medesimo articolo 5 ed alla manutenzione delle reti locali e delle postazioni di lavoro dei consorziati, configurandosi come centro servizi territoriali che integra i propri processi con quelli dei consorziati

4. Governance

Sono consorziati di Umbria Digitale la Regione, che ne mantiene il controllo, le agenzie e gli enti strumentali regionali, nonché gli altri organismi comunque denominati controllati dalla Regione medesima, compresa la società consortile Umbra Salute.

Possono altresì partecipare i comuni, le province, gli enti ed organismi pubblici da loro partecipati, nonché enti, istituzioni scolastiche, università, centri di ricerca pubblici ed organismi pubblici aventi sede o operanti nell'Umbria e le amministrazioni periferiche dello Stato sempre operanti nell'Umbria. Possono partecipare, su delibera dell'Assemblea dei consorziati, altri organismi pubblici in relazione a progettualità inter-regionali o nazionali.

Gli organi di Umbria Digitale sono:

- l'Amministratore unico;
- l'Assemblea dei consorziati, costituita dai rappresentanti legali dei consorziati;
- l'Organo di controllo, costituito da un solo sindaco;
- l'Unità di Controllo, composta da 7 membri, tramite la quale i soci effettuano il "controllo analogo" in applicazione della normativa in materia di "in-house providing"

Attualmente, la compagine societaria risulta costituita dalla Regione Umbria per il 76,92% e per la restante parte dalle ASL e dalle Aziende Ospedaliere dell'Umbria, dai comuni dell'Umbria ed altri enti per un totale di 81 soci (<http://www.umbriadigitale.it/atti-general>) .

Umbria Digitale si propone alla Pubblica Amministrazione come struttura a supporto per realizzare il processo di miglioramento delle strutture e dei servizi, svolgendo un ruolo attivo sia nella progettazione che nella realizzazione dei nuovi sistemi, necessari per il processo di decentramento e semplificazione amministrativa, nonché assicurando il costante e corretto funzionamento dei servizi rivolti al cittadino nei seguenti ambiti.

Umbria Digitale, ha adottato nell'ottobre 2015, aggiornato da ultimo al 1 aprile 2019 (<http://www.umbriadigitale.it/articolazione-degli-uffici>) , il nuovo modello organizzativo che prevede:

- un vertice gerarchico che si avvale di un comitato di gestione, composto dai principali esponenti delle unità organizzative, per governare in modo integrato il portafoglio dei progetti e delle risorse, effettuare le scelte di make or buy e governare il programma di cambiamento
- le risorse di staff che svolgono le tipiche funzioni di supporto alla Direzione e alla Line
- una line articolata su tre aree funzionali Sistemi e Reti, Progettazione e Assistenza (Service Desk), con attribuzione di responsabilità di pianificazione e controllo operativo delle attività di competenza, bilanciamento contingente delle risorse ai progetti e ai processi, sviluppo risorse, miglioramento interno

Pur adottando una macrostruttura per staff & line si prevede (a livello di mesostruttura) una profonda trasformazione del funzionamento organizzativo secondo un paradigma a matrice che comporta attività interfunzionali coordinate con modalità a progetto (con PM di diverso livello) e con modalità a processo (con Process Owner e standardizzazione della filiera di servizio). Ciò al fine di orientare contemporaneamente tutta la compagine al risultato finale di servizio al cliente presidiando il budget, il tempo di rilascio, il livello di servizio (grazie al coordinamento per processi e progetti) e allo stesso tempo all'efficienza delle soluzioni (grazie alla specializzazione funzionale).

Il nucleo operativo del nuovo modello organizzativo opera dunque secondo due prospettive: quella verticale di funzione che presidia l'innovazione e lo sviluppo delle competenze professionali, quella orizzontale di dominio che presidia il prodotto servizio e la soddisfazione del cliente.

In specifico si possono individuare processi di governo e di supporto (attività permanenti, procedurizzate, tipicamente trasversali alla dimensione orizzontale e spesso al servizio della line anche all'ambito di mercato), processi "a flusso" come la gestioni/servizi (attività ricorrenti/continuative, governate da SLA), processi "a impulso" o progetti (attività

pianificate, limitate nel tempo, multidisciplinari con forti peculiarità) entrambi orientati a un particolare dominio/cliente All'adozione del nuovo modello sono state affiancate le seguenti iniziative organizzative :

- Costituzione di un comitato di gestione, composto dai principali esponenti delle unità organizzative, per governare in modo integrato il portafoglio dei progetti e delle risorse, effettuare le scelte di make or buy e governare il programma di cambiamento
- Articolazione della linea su tre aree funzionali Sistemi e Reti, Progettazione e Assistenza (Service Desk), e attribuzione di responsabilità di pianificazione e controllo delle attività di competenza, assegnazione bilanciata delle risorse ai progetti e ai processi, sviluppo risorse, miglioramento interno.

5. Modello Organizzativo D. Lgs. n. 231/2001

Il D.Lgs. n. 231/2001 Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha ad oggetto i reati contro la Pubblica Amministrazione.

Con delibera n. 53 del 23/03/2016, l'Amministratore Unico di Umbria Digitale Scarl ha approvato il Codice Etico ed il Modello Organizzativo 231/2001. L'integrazione/implementazione operata da Umbria Digitale è avvenuta rielaborando i processi presenti nel vecchio M.O. 231 sulla base della mappatura dei rischi già effettuata dalla società nonché il controllo dei flussi da parte dell'ODV.

Il modello è pubblicato nella apposita sezione "società trasparente" del sito internet aziendale (<http://www.umbriadigitale.it/dati-ulteriori>).

Con delibera n. 108 del 01/06/2017, l'Amministratore Unico di Umbria Digitale Scarl ha nominato i due nuovi componenti l'Organismo di Vigilanza (OdV) per la durata di tre esercizi 2017-2019 con scadenza alla data di approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2019 dandone comunicazione con la pubblicazione nella sezione Società Trasparente del sito internet aziendale (<http://www.umbriadigitale.it/organo-di-controllo-che-svolge-le-funzioni-di-ov>). L'OdV si è riunito regolarmente con cadenze trimestrali.

6. Politiche di approvvigionamento

La Società, in qualità di società a totale capitale pubblico, effettua le acquisizioni di beni e servizi con ruolo pubblicistico nel rispetto delle normative e più precisamente del D. Lgs. n. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica) e del D. Lgs. n. 50/2016 (Codice dei Contratti pubblici) così come aggiornato e modificato dal D.Lgs. n. 56/2017.

Il processo di acquisto di beni e servizi è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità di Umbria Digitale. In particolare, la qualificazione, la gestione dell'albo nonché la diffusione delle informazioni relative ai fornitori, avviene secondo quanto definito nella procedura della Qualità 'Gestione Albo dei Fornitori'.

Le performance dei fornitori (costi, qualità, rispetto dei tempi di consegna, etc.) sono monitorate da una apposita Funzione cui fa capo la gestione delle attività di acquisto con un sistema di Vendor Rating attraverso valutazioni complessive sui prodotti/prestazioni/servizi forniti secondo i principi generali riportati nella specifica 'Gestione Albo dei Fornitori'.

La documentazione relativa all'attività di acquisto viene redatta e conservata in modo da consentire la ricostruzione delle diverse fasi (tracciabilità in relazione alle modalità di acquisto e alle previsioni di legge).

Il processo di approvvigionamento include le fasi di: pianificazione dei fabbisogni, emissione della richiesta di acquisto, acquisizione e monitoraggio delle forniture.

La procedura di approvvigionamento di beni o servizi è finalizzata sempre inoltrando ai fornitori un ordine o un contratto di acquisto, previa verifica dei requisiti generali e speciali dettati dal codice dei contratti pubblici.

Gli approvvigionamenti avvengono, inoltre, prioritariamente utilizzando gli strumenti messi a disposizione da Consip, ovvero le Convenzioni, gli Accordi Quadro, il MePA (Mercato elettronico per la pubblica amministrazione).

Nel 2018, in ottemperanza all'obbligo di utilizzo di mezzi di comunicazione elettronici nelle comunicazioni e negli scambi di informazioni previsto dall'art. 40 del D.lgs. 50/2016, Umbria Digitale ha attivato la piattaforma e-procurement per la gestione telematica delle gare "Portale Acquisti Umbria", accessibile tramite il link https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_umbriadc.

Tale piattaforma, dal carattere fortemente innovativo, consente l'erogazione del servizio in modalità multi ente; in particolare, mediante la condivisione di risorse e funzionalità, la piattaforma consente l'utilizzo a più Stazioni Appaltanti

accreditate nel sistema. Umbria Digitale ha quindi messo a disposizione dei propri Enti soci la piattaforma, in pochi mesi sono state pubblicate oltre 400 procedure e sono attivati 40 Enti.

7. Politiche di gestione del personale

Con delibera n° 185 del 14 novembre 2018, l'Amministratore Unico ha aggiornato il Regolamento per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento di personale e per il conferimento di incarichi al fine di recepire le modifiche necessarie in materia di GDPR.

il Regolamento per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento di personale e per il conferimento di incarichi è pubblicato nella apposita sezione "società trasparente" del sito internet aziendale (<http://www.umbriadigitale.it/atti-general>).

Il processo di valutazione e sviluppo del personale di Umbria Digitale è definito nel sistema della Qualità aziendale ed è finalizzato alla valutazione delle risorse umane, alla individuazione del percorso formativo necessario allo sviluppo della professionalità ed è propedeutico all'applicazione del sistema incentivante incorso nell'anno.

Nel corso del 2018 con le OO.SS. è stato rispettato l'accordo integrativo aziendale (<http://www.umbriadigitale.it/contrattazione-integrativa>) che disciplina oltre gli aspetti tipici relativi all'orario di lavoro, trasferte, premio di risultato anche il riconoscimento del servizio di reperibilità h24, precedentemente sperimentato, l'introduzione del telelavoro e del welfare aziendale.

8. Anticorruzione

Con delibera n° 207 del 31 gennaio 2019 l'Amministratore Unico ha adottato il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza 2019-2021 disponibile nella apposita sezione "società trasparente" del sito internet aziendale (<http://www.umbriadigitale.it/prevenzione-della-corruzione>).

Nel corso del 2019, in attuazione del Piano, si darà corso alla implementazione delle misure di prevenzione ivi previste nonché sono stati adempiuti gli obblighi di trasparenza in particolare attraverso la pubblicazione nella sezione "Società Trasparente" del sito aziendale di dati e documenti in conformità a quanto stabilito dal D.Lgs. 33/2013 (cosiddetto "Decreto Trasparenza" oggetto di modifiche ed integrazioni proprio nel corso del 2017), dal D.Lgs. 50/2016 (cosiddetto Codice Appalti) e dalle numerose Linee Guida emesse da ANAC.

9. Adempimenti in materia di protezione dei dati

Il 25 maggio 2018 è diventato direttamente applicabile in Italia e in tutti gli Stati membri, il Regolamento UE 679/16 ("GDPR") relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Il GDPR, pur riaffermando, in linea con la precedente normativa, il diritto alla protezione dei dati personali come diritto fondamentale dell'individuo ne ridisegna l'implementazione passando dalla logica dell'adempimento prevalentemente formale, ovvero "queste sono le regole da rispettare per tutelare i dati personali", ad un approccio fortemente sostanziale, centrato sulla responsabilità di assicurare la conformità al Regolamento, mantenerla, e poterla dimostrare (ovvero "queste sono i diritti da tutelare, scegli tu il modo adeguato per farlo", il cosiddetto principio di accountability).

Umbria Digitale ha impostato un piano di adeguamento alla normativa sulla protezione dei dati personali basandosi sull'approccio per processi che vede l'azienda al centro di un meccanismo produttivo che si realizza (anche) grazie al trattamento di dati dei soggetti coinvolti nei vari processi (Dipendenti, Clienti, Fornitori nella più ampia accezione dei termini).

In base al principio di accountability occorre adottare misure tecniche e organizzative per garantire ed essere in grado di dimostrare, anche attraverso l'adesione a codici di condotta di cui all' art. 40 del GDPR o a meccanismi di certificazione di cui all' art. 42 dello stesso testo normativo, che il trattamento è effettuato conformemente alla disciplina in materia di protezione dei dati. Il percorso di adeguamento di Umbria Digitale al GDPR si basa su tale principio.

Al fine di proseguire il processo di adeguamento dell'azienda al GDPR, è stato costituito uno specifico gruppo di lavoro "Privacy", è stata introdotta la figura del DPO (Data Protection Officer) con delibera dell'Amministratore Unico n.151 del 25 maggio 2018, ed è stato inoltre predisposto un Piano operativo (Piano di Accountability) che illustra, come traggere dal punto di vista operativo i punti fondamentali della normativa.

Implementando dunque il Piano di Accountability, in un'ottica di "responsabilizzazione", Umbria Digitale ha predisposto un percorso formativo rivolto a tutto il personale aziendale (dipendenti e collaboratori), affinché questo, in particolare se appartenente a strutture aziendali più direttamente esposte a rischi e coinvolte nei processi di trattamento dei dati anche "particolari", sia istruito sul contesto normativo generale e sul piano più operativo, e affinché applichi nell'attività quotidiana metodi e comportamenti conformi al GDPR.

10. Codice di comportamento

Con delibera n° 47 del 1 gennaio 2016, l'Amministratore Unico ha adottato il Codice di comportamento disponibile nella apposita sezione "società trasparente" del sito internet aziendale (<http://www.umbriadigitale.it/atti-generalisti>).

Il Codice di Comportamento è stato elaborato in coerenza con l'analogo codice della Regione Umbria (Amministrazione controllante) e secondo le indicazioni della Determinazione n.8/2015 dell'ANAC.

11. Sistema di Gestione della Qualità

Umbria Digitale è dotata di un Sistema di gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, nel seguente campo applicativo: "Progettazione, sviluppo e installazione di sistemi informativi. Erogazione di servizi di conduzione tecnica, operativa e funzionale di sistemi informativi (Settore EA: 33-35)".

I servizi erogati da Umbria Digitale sono strutturati secondo il seguente schema di processi:

- Progettazione e realizzazione dei servizi (DESIGN)
- Gest. operativa sistemi IT (IT OPERATION MANAGEMENT)
- Gest. dei servizi di Service Desk (SERVICE DESK - ACCOGLIENZA)
- Gest. assistenza applicativa (SERVICE DESK - ASS. APPLICATIVA)
- Gest. manutenzione software (APPLICATION MANAGEMENT)
- Assistenza tecnica utenti (TECHNICAL MANAGEMENT)
- Processo gestione domanda (DEMAND MANAGEMENT)

Per mezzo del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), l'Azienda si è posta l'obiettivo di raggiungere la piena soddisfazione dei clienti/soci e degli utenti finali dando prova di essere:

- Affidabile: Rispettando gli impegni e facendo ciò che dichiara affinché gli utenti possano fidarsi di essa;
- Disponibile: Trattando con gentilezza, rispetto e cordialità gli utenti e i cittadini che si rivolgono a essa;
- Attenta: Comportandosi con i suoi utenti con professionalità e rispetto dando una consulenza personalizzata con la volontà di aiutarli nell'utilizzo degli strumenti informatici gestiti.
- Competente: Fornendo personale specializzato e specificamente formato per le attività gestite. La determinazione delle competenze e un monitoraggio continuo delle stesse sono gli strumenti utilizzati per la pianificazione delle esigenze formative per garantire che ogni attività sia affidata a personale adeguatamente preparato.

L'obiettivo di rispondere alle esigenze delle pertinenti parti interessate è stato perseguito inoltre:

- prestando attenzione, nello svolgimento dei processi interni, al controllo della qualità al fine di preservarne i requisiti e prevenirne i difetti;
- agendo in base al principio del *risk based thinking* per individuare, valutare e attuare le azioni opportune per mitigare i rischi al fine del perseguimento dei risultati attesi.
- mantenendo una elevata sensibilità ai bisogni, alle aspettative ed alle informazioni di ritorno dagli stessi, con una pronta gestione dei reclami;
- credendo nel miglioramento continuativo, quale elemento essenziale, per sviluppare ed affermare il successo dell'azienda;
- affermando una immagine di serietà professionale ed etica;
- mantenendo un sistema di gestione per la Qualità certificato;
- garantendo la solidità finanziaria e patrimoniale dell'azienda stessa.

La regione Umbria, nell'ambito degli interventi di interesse generale volti a razionalizzare le infrastrutture hardware e software consolidate nel DCRU, ha approvato, con D.D. n. 8771 del 29/08/2018, il progetto finalizzato alla

“Implementazione in Umbria Digitale di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) e certificazione dello stesso secondo lo standard ISO/IEC 27001.”

Per il 2019 si prevede di conseguire la certificazione rispetto a tal standard, nell’ambito del campo di applicazione: “Erogazione di servizi di conduzione tecnica, operativa e funzionale di sistemi informativi gestiti nel data center regionale unitario (DCRU)”.

12. Ricognizione del personale in servizio (art. 25, comma 1 D.Lgs. 175/2016)

Con Delibera n. 117/2018 recante “Approvazione della Relazione di ricognizione personale in servizio ai sensi dell’art. 25 del D. Lgs. n. 175/2016”, trasmessa via PEC a tutti i Soci, l’Amministratore Unico ha approvato la Relazione avente ad oggetto la ricognizione del personale in servizio ai sensi dell’art. 25 del D. Lgs. n. 175/2016 dalla quale, sulla base delle analisi economiche relative all’esercizio 2017, non si registrano eccedenze di personale.

Gli esiti della suddetta ricognizione venivano altresì comunicati nell’apposito portale dell’ANPAL.

13. Benchmarking

Con riferimento agli adempimenti previsti ex art. 192, comma 2, D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, l’Amministratore Unico, con parere conforme dell’ unità di controllo ex art. 30 statuto societario del 10.10.2016, ha predisposto un apposito modello di dichiarazione di congruità economica al fine di agevolare la valutazione prevista dalla normativa richiamata.

In particolare, negli allegati alla dichiarazione di congruità richiamata (All.2), viene prodotto annualmente un estratto del Benchmark predisposto dall’associazione delle società ICT in house regionali “Assinter Italia” dalla quale risulta come le tariffe applicate da parte di Umbria Digitale risultino convenienti.

Perugia, 29 marzo 2019

L’Amministratore Unico
Stefano Bigaroni
(firmato digitalmente)