

Missione	011 Competitività e sviluppo delle imprese		
Programma	005 Promozione e attuazione di politiche di sviluppo competitività e innovazione di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	Interventi economici 2020 Programma 011-005	€ 23.991.154
Obiettivo strategico	3. IMPRESE SOLIDE INNOVATIVE INTERNAZIONALI		

Le imprese si trovano oggi inserite in uno scenario economico sempre più complesso dove il successo è determinato dalla capacità di ottenere un vantaggio competitivo in termini di innovazione ed internazionalizzazione. A supporto dei soggetti economici e del mondo imprenditoriale l'Ente volge la sua attenzione a tali sfide ed investe risorse su una gamma di iniziative finalizzate a creare valore e a dare utilità agli stakeholder di riferimento. I temi oggetto delle politiche camerali a sostegno dell'economia del territorio riguardano l'innovazione, il credito e l'internazionalizzazione (quest'ultimo confluisce nella missione 16-005 internazionalizzazione del sistema produttivo).

La declinazione in obiettivi operativi è la seguente:

INNOVAZIONE: Sostenere le imprese che innovano e generano impatti sociali positivi - Favorire la diffusione della conoscenza e delle competenze sulle tecnologie 4.0 - Diffondere la conoscenza e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio

CREDITO: Favorire la composizione e la chiusura delle crisi da sovraindebitamento per consumatori e imprese - Favorire la diversificazione e l'ampliamento degli strumenti finanziari per l'impresa

Obiettivo operativo	3.1. INNOVAZIONE: Sostenere le imprese che innovano e generano impatti sociali positivi - Favorire la diffusione della conoscenza e delle competenze sulle tecnologie 4.0 - Diffondere la conoscenza e l'adozione di soluzioni 4.0 da parte delle imprese del territorio								
----------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
3.1.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'innovazione (*)	efficiacia	percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t/Valore di budget anno t	>=90%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese/Tutela del Mercato e Ambiente
3.1.2	Percentuale di giudizi positivi sull'utilità delle iniziative messe in campo dalla Camera in materia di innovazione (bandi)	qualità percepita	percentuale	Qualità e audit interno	Somma delle risposte con giudizi positivi espressi dagli utenti / Numero totale delle risposte degli utenti	>=90%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese/ Programmazione strategica e progetti per il territorio
3.1.3	Incremento percentuale di nuove imprese beneficiarie di bandi nell'ambito dell'innovazione	efficacia	percentuale	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese	n. nuove imprese ed aspiranti imprenditori anno t/ n. imprese ed aspiranti imprenditori anno t-1	+20%	+20%	+20%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese

Obiettivo operativo	3.2. CREDITO: Favorire la composizione e la chiusura delle crisi da sovraindebitamento per consumatori e imprese - Favorire la diversificazione e l'ampliamento degli strumenti finanziari per l'impresa								
----------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
3.2.1	Risorse complessive contabilizzate a sostegno dell'accesso al credito attraverso bandi/progetti/iniziativa (importo contabilizzato rispetto al preventivato)	efficacia	numero	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t/Valore di budget anno t	>=90%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese
3.2.2	Realizzazione di eventi informativi e/o percorsi di formazione rivolti a professionisti con riferimento all'OCC (Organismo camerale di composizione della crisi da sovraindebitamento) e all'OCRI (Organismo camerale di composizione della crisi d'impresa)	risultato	numero	Camera Arbitrale	n.ro eventi informativi e/o percorsi di formazione	Almeno 2	Almeno 2	Almeno 2	Programmazione strategica e progetti per il territorio

Obiettivo strategico	4. TERRITORIO ATTRATTIVO								
-----------------------------	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Continua l'impegno della Camera di Commercio nell'incrementare l'attrattività del territorio promuovendo ed investendo in politiche territoriali in materia di turismo, qualità della vita e offerta culturale a favore dei diversi stakeholder interessati (istituzioni, operatori economici, mondo associativo).

La declinazione in obiettivi operativi è la seguente:

TURISMO: Accrescere l'attrattività turistica dei territori attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali - Promuovere l'offerta turistica territoriale e valorizzarne le potenzialità rispetto ai mercati target - Incrementare l'attrattività e l'integrazione turistica dei territori - Realizzare interventi in grado di mettere a valore dati sul comparto turismo

SVILUPPO URBANO: Rendere la sede camerale di Palazzo Giureconsulti un hub dell'attrattività e dell'innovazione - Promuovere la conoscenza presso gli stakeholder dei principali processi di trasformazione che interessano la regione urbana

Missione	011 Competitività e sviluppo delle imprese									
Programma	005 Promozione e attuazione di politiche di sviluppo competitività e innovazione di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo							Interventi economici 2020 Programma 011-005		€ 23.991.154
Obiettivo operativo	4.1 TURISMO: Accrescere l'attrattività turistica dei territori attraverso l'utilizzo delle tecnologie digitali - Promuovere l'offerta turistica territoriale e valorizzarne le potenzialità rispetto ai mercati target - Incrementare l'attrattività e l'integrazione turistica dei territori - Realizzare interventi in grado di mettere a valore dati sul comparto turismo									
	Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
4.1.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati al turismo e marketing territoriale (*)	Indica il grado utilizzo delle risorse stanziate per gli interventi economici dedicati al turismo e marketing territoriale e la capacità della Camera di rispettare nell'esercizio la programmazione delle attività e delle iniziative previste	efficacia	percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t/Valore di budget anno t	>= 90%	>= 90%	>= 90%	Programmazione strategica e progetti per il territorio
4.1.2	Popolamento <i>mini program</i> di WeChat con merchant	Ampliare il popolamento della guida turistica <i>mini program</i> con l'inserimento di ulteriori merchant	risultato	realizzazione	Promos	n>=x	250 merchant	350 merchant	400 merchant	Programmazione strategica e progetti per il territorio
Obiettivo operativo	4.2 SVILUPPO URBANO: Rendere la sede camerale di Palazzo Giureconsulti un hub dell'attrattività e dell'innovazione									
	Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
4.2.1	Restyling di Palazzo Giureconsulti	Valorizzazione interna degli spazi al fine di creare un luogo per favorire l'incontro tra finanziatori internazionali e iniziative imprenditoriali	risultato	Realizzazione	Parcam	sì/no	sì Avvio lavori	sì Realizzazione		Parcam
Obiettivo strategico	5. GIOVANI, AGENTI DI SVILUPPO ECONOMICO									
<p>La formazione di giovani aspiranti imprenditori e il supporto in fase di start up alle nuove imprese sono stati da sempre temi trattati nelle politiche camerale. La conferma con la riforma del sistema camerale di tali competenze, ampliando peraltro quelle che riguardano l'alternanza scuola-lavoro, impegna la Camera ad investire non solo nel nuovo tessuto imprenditoriale, ma anche in progetti di percorsi di alternanza congiuntamente a scuole e imprese.</p> <p>La Camera pertanto allo scopo di promuovere la nuova imprenditorialità, proponendosi come interlocutore privilegiato per le startup, canalizza risorse verso il riconoscimento del ruolo della formazione scolastica e universitaria.</p> <p>La declinazione in obiettivi operativi è la seguente:</p> <p>GIOVANI STUDENTI: Rappresentare un punto di incontro tra le esigenze del mondo della scuola e quelle delle imprese</p> <p>GIOVANI IMPRENDITORI: Pianificazione di nuovi servizi custom made per start up e aspiranti imprenditori - Abilitare la creazione di un hub di riferimento per le start up nel campo innovazione e impresa 4.0 - Sostenere le giovani imprese dall'idea imprenditoriale alla fase di consolidamento - Empowerment femminile, promozione start up nel settore della green economy</p>										
	Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
5.0.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'alternanza e all'orientamento alle professioni (*)	Indica il grado utilizzo delle risorse stanziate per gli interventi economici dedicati all'alternanza e all'orientamento al lavoro e la capacità della Camera di rispettare nell'esercizio la programmazione delle attività e delle iniziative previste	efficacia	percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t /Valore di budget anno t	>=90%	>=90%	>=90%	Programmazione strategica e progetti per il territorio/Formaper
Obiettivo operativo	5.1 GIOVANI IMPRENDITORI: Pianificazione di nuovi servizi custom made per start up e aspiranti imprenditori - Abilitare la creazione di un hub di riferimento per le start up nel campo innovazione e impresa 4.0 - Sostenere le giovani imprese dall'idea imprenditoriale alla fase di consolidamento									
	Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
5.1.1	Incremento percentuale di Start up innovative	Incidenza dei progetti sui potenziali giovani imprenditori del territorio	efficacia	percentuale	Progetti internazionali giovani e start up	N. start up costituite anno t/n. start up costituite anno t-1	+5%	+5%	+5%	Programmazione strategica e progetti per il territorio

Missione	012 Regolazione dei mercati		
Programma	004 Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	Interventi economici 2020 Programma 011-005	€ 3.061.866
Obiettivo strategico	1. PA SEMPLICE E DIGITALE		

La competitività delle imprese di un paese e l'attrattività del suo territorio dipendono anche dal grado di semplificazione e dal livello di digitalizzazione realizzato dalla P.A.

La Camera di commercio che da diversi anni è impegnata sul fronte della digitalizzazione, ponendosi all'avanguardia nel panorama digitale, intende investire ulteriori risorse nel campo e mettere a disposizione di altre amministrazioni le proprie competenze. L'Ente insieme agli altri attori dell' 'ecosistema digitale' è chiamato a dare attuazione al 'Piano triennale per l'informatica nella P.A.' definito dall'AgID (Agenzia per l'Italia digitale) indirizzando la propria azione al miglioramento continuo del Registro Imprese (usabilità delle piattaforme e massima qualità dei dati presenti) e alla valorizzazione del rapporto diretto con l'utente.

La declinazione in obiettivi operativi è la seguente:

ECOSISTEMA DIGITALE: Migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti - Rafforzare le attività dei SUAP, favorendo l'arricchimento del fascicolo d'impresa, l'uniformità operativa degli sportelli unici e le connessioni tra le attività dei SUAP e il registro delle imprese/REA - Favorire la corretta pubblicità di atti e fatti previsti dal nuovo "Codice della crisi d'impresa"

ANALISI EVOLUTA DEL DATO: Offrire all'utente nuove modalità di fruizione dei dati e strumenti innovativi di data visualization

SERVIZI ONLINE E SALONI DEL FUTURO: Consentire una gestione dinamica, sicura e sostenibile dei flussi documentali attraverso strumenti che dematerializzino la documentazione cartacea lungo tutta la filiera - Valorizzare il rapporto diretto con gli utenti e migliorare l'accesso ai servizi

Indicatori Strategici	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2019	2020	2021	Centro di responsabilità
Obiettivo operativo	1.1 ECOSISTEMA DIGITALE: Migliorare l'efficienza del Registro Imprese: dall'usabilità delle piattaforme alla qualità dei dati presenti								
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
1.1.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati alla semplificazione e digitalizzazione RI	efficacia	percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t / Valore di budget anno t	>=80%	>=95%	>=95%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.2	Riduzione tempo medio di evasione pratiche RI	efficienza	percentuale	Registro Imprese	(Tempo medio anno t - tempo medio anno t-1)/tempo medio annot-1	-10%	-10%	-10%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.3	Riduzione n. sospesi giacenti	efficienza	percentuale	Registro Imprese	(N. sospesi giacenti anno t - n. sospesi giacenti anno t-1)/ N. sospesi giacenti anno t	-5%	-10%	-10%	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
1.1.4	Realizzazione del progetto di gestione automatizzata dei solleciti e assegnazione automatica agli operatori	risultato	realizzazione	Registro Imprese	si/no	sì realizzazione del progetto			Front end Registro delle Imprese
Obiettivo operativo	1.2 ECOSISTEMA DIGITALE: Rafforzare le attività dei SUAP, favorendo l'arricchimento del fascicolo d'impresa, l'uniformità operativa degli sportelli unici e le connessioni tra le attività dei SUAP e il registro delle imprese/REA								
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
1.2.1	N. imprese che utilizzano servizio SUAP convenzionato Camera	risultato	numero	Infocamere	n>=x	11000	15000	18000	Registro delle Imprese Front end Registro delle Imprese
Obiettivo operativo	1.3 ANALISI EVOLUTA DEL DATO: Offrire all'utente nuove modalità di fruizione dei dati e strumenti innovativi di data visualization								
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità

012 Regolazione dei mercati											
004 Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori										Interventi economici 2020 Programma 011-005	€ 3.061.866
1.3.1	Progettazione di un dataset per fornire agli utenti dati RI integrati con altre banche dati camerale (set dati, modalità di interrogazione, periodo di riferimento, dettaglio territoriale, possibili combinazioni dei campi)	Misura la realizzazione entro i termini prefissati del progetto di valorizzazione delle banche dati e open data	risultato	realizzazione	Infocamere	si/no	si sviluppo piattaforma				Programmazione strategica e progetti per il territorio
Obiettivo operativo	1.4 SERVIZI ONLINE E SALONI DEL FUTURO Consentire una gestione dinamica, sicura e sostenibile dei flussi documentali attraverso strumenti che dematerializzino la documentazione cartacea lungo tutta la filiera - Valorizzare il rapporto diretto con gli utenti e migliorare l'accesso ai servizi										
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità		
1.4.1	Percentuale istanze on line rispetto al totale delle istanze presentate (C.O., Protesti, Certificati e Visure, Firma digitale, Carte Tachigrafiche, Libri Digitali)	Misura il grado di digitalizzazione dei processi	risultato	percentuale	Amministrazione digitale/Infocamere	N. istanze on line/N. istanze totali	25%	30%	35%	Sportelli polifunzionali	
1.4.2	Realizzazione nuovo salone anagrafico via Meravigli	Misura la realizzazione entro i termini prefissati del progetto di valorizzazione dell'accoglienza degli utenti nei saloni anagrafici	risultato	realizzazione	Risorse e patrimonio/ Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese	si/no	si almeno 60%	si realizzazione		Risorse e patrimonio/ Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese	
Obiettivo strategico	2. ECOSISTEMA SOSTENIBILE										
<p>Un ecosistema sostenibile è caratterizzato dalla presenza di imprese in equilibrio con l'ambiente per le quali la salvaguardia dello stesso distingue il modo di fare impresa. L'ecosistema sostenibile è anche caratterizzato dalla presenza di imprese che seguono un percorso virtuoso, rispettoso delle regole e lontano da comportamenti illegali che possono condizionare il mercato.</p> <p>La Camera di Commercio coglie la sfida della sostenibilità e indirizza le proprie risorse verso la cultura preventiva dell'autoregolazione, la vigilanza sulla sicurezza dei prodotti, l'efficienza energetica, l'economia circolare, gli strumenti di misura, l'anticontraffazione e la rilevazione dei prezzi. Infine l'Ente a supporto degli attori economici promuove la risoluzione delle controversie alternativa al tribunale ordinario.</p> <p>La declinazione in obiettivi operativi è la seguente:</p> <p>PREVENZIONE E AUTOREGOLAZIONE: Diffondere modelli contrattuali standard chiari e trasparenti, privi di clausole vessatorie</p> <p>VIGILANZA E CONTROLLO: Rafforzare la fiducia nel mercato, potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei consumatori e la leale concorrenza degli operatori</p> <p>ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR): Promuovere l'utilizzo della mediazione in campo ambientale - Garantire la prosecuzione dell'attività arbitrale camerale su tutto il territorio nazionale - Valorizzare la figura del perito di qualità nel mercato dell'arte e diffondere lo strumento dell'ADR</p> <p>ECONOMIA CIRCOLARE: Semplificare il rapporto fra cittadini-imprese-PA in materia ambientale - Promuovere momenti di confronto con le associazioni d'impresa e gli organi di controllo in tema di legalità ambientale - Promuovere cambiamenti evolutivi delle PMI verso modelli di sviluppo circolare</p>											
Obiettivo operativo	2.1 VIGILANZA E CONTROLLO: Rafforzare la fiducia nel mercato, potenziando i controlli per garantire la sicurezza dei consumatori e la leale concorrenza degli operatori										
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità		
2.1.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati alla tutela mercato e ambiente (ad esclusione delle convenzioni con Unioncamere nazionale)	Indica il grado utilizzo delle risorse stanziato per gli interventi economici dedicati alla regolazione del mercato e la capacità della Camera di rispettare nell'esercizio la programmazione delle attività e delle iniziative previste	risultato	percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t /Valore di budget anno t	>=95%	>=95%	>=95%	Tutela del mercato e ambiente	
Obiettivo operativo	2.2 PREVENZIONE E AUTOREGOLAZIONE: Diffondere modelli contrattuali standard chiari e trasparenti, privi di clausole vessatorie										
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità		
2.2.1	N. nuovi contratti tipo pubblicati su sito istituzionale	Realizzazione di contratti tipo	risultato	realizzazione	Regolazione del mercato e sanzioni	Sommatoria	2	2	2	Tutela del mercato e ambiente	

Missione	012 Regolazione dei mercati									
Programma	004 Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori							Interventi economici 2020 Programma 011-005		€ 3.061.866
Obiettivo operativo	2.3 ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR): Promuovere l'utilizzo della mediazione in campo ambientale - Garantire la prosecuzione dell'attività arbitrale camerale su tutto il territorio nazionale - Valorizzare la figura del perito di qualità nel mercato dell'arte e diffondere lo strumento dell'ADR									
	Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
2.3.1	N. procedimenti di mediazione gestiti in campo ambientale	Fornisce elementi conoscitivi sull'attività innovativa e reputata strategica da parte dell'Ente	risultato	numero	Camera Arbitrale	n>=x	12	14	15	Programmazione strategica e progetti per il territorio
2.3.2	N. di accordi con altre CCIAA per mediazioni-arbitrati-OCC o convenzioni con corporate	Capacità di diventare player nazionale di riferimento in materia di giustizia alternativa per il sistema camerale	risultato	numero	Camera Arbitrale	n>=x	2	2	2	Programmazione strategica e progetti per il territorio

Missione	016 Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo		
Programma	005 Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del Made in Italy	Interventi economici 2020 Programma 011-005	€ 5.192.549
Obiettivo strategico	3. IMPRESE SOLIDE INNOVATIVE INTERNAZIONALI		

Le politiche camerali per la competitività delle imprese sono finalizzate anche al supporto all'internazionalizzazione delle imprese stesse. La Camera di commercio intende investire in azioni che favoriscano l'apertura internazionale delle imprese passando dal finanziamento di iniziative dedicate all'export digitale fino alla promozione del territorio per l'attrazione di investimenti esteri.

La declinazione in obiettivi operativi è la seguente:

INTERNAZIONALIZZAZIONE: Supportare le imprese che intendono operare con l'estero promuovendo l'utilizzo di tecnologie, soluzioni e servizi digitali, in sintonia con il piano impresa 4.0 - Individuare partner commerciali esteri per sviluppare il business e promuovere le eccellenze locali su scala internazionale - Accompagnare e supportare le imprese nell'utilizzo dell'export digitale - Migliorare l'attrattività del territorio e accompagnare le imprese nei loro progetti di investimento e crescita - Supportare la competitività del sistema economico attraverso la partecipazione a progettualità internazionali - Favorire l'internazionalizzazione delle imprese - Favorire l'avvicinamento ai mercati esteri delle aziende che non esportano e rafforzare la presenza di quelle che vi operano in maniera occasionale o limitata

Obiettivo operativo 3.3 INTERNAZIONALIZZAZIONE: Promuovere le opportunità di investimento su territorio lombardo - Supportare le imprese che intendono operare con l'estero - Individuare partner commerciali esteri, interessati e qualificati, per sviluppare il business sui mercati internazionali										
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità	
3.3.1	Grado di utilizzo del budget stanziato per gli interventi economici dedicati all'internazionalizzazione(*)	Percentuale di utilizzo del budget previsto a Bilancio per sostenere l'internazionalizzazione delle imprese del territorio	efficacia	percentuale	Controllo di gestione	Valore contabilizzato anno t / Valore di budget anno t	>=90%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese/ Programmazione strategica e progetti per il territorio
3.3.2	Percentuale di giudizi positivi sull'utilità delle iniziative (bandi) messe in campo dalla Camera in materia di internazionalizzazione	Indica attraverso la rilevazione dei giudizi di livello sufficiente l'utilità percepita da parte degli utenti.	efficacia qualitativa	numero	Qualità e audit interno/Promos	Somma delle risposte con giudizi positivi (>= sufficiente) espressi dagli utenti / Numero totale delle risposte degli utenti	>=90%	>=90%	>=90%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese/ Promos
3.3.3	Incremento percentuale di nuove imprese assistite nelle diverse fasi di approccio ai mercati esteri (bando internazionalizzazione e incoming buyer)	Esprime la capacità di sostenere i processi di internazionalizzazione delle MPMI attraverso azioni di formazione, supporto organizzativo e assistenza specialistica	risultato	percentuale	Promos	n. nuove imprese assistite anno t/stock di imprese assistite dalla nuova Camera	+10%	+10%	+10%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese/ Promos

(*) budget comprensivo di contributi e di concessioni di servizi a Promos Italia S.c.r.l.

Missione	032 Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche									
Programma	003 Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza							Interventi economici 2020 Programma 011-005		€ 0
Obiettivo strategico	6. FATTORI ABILITANTI									

I fattori abilitanti rappresentano il contesto entro cui la struttura opera per l'attuazione delle linee strategiche tracciate dagli organi politici e il raggiungimento dei target stabiliti. Le leve interne individuate riguardano il sistema di KPI e il monitoraggio della qualità dell'azione camerale, la digitalizzazione dei processi organizzativi, lo sviluppo del capitale umano e il *lifelong learning* e l'evoluzione dei sistemi di comunicazione e profilazione delle esigenze dell'utente.

La declinazione in obiettivi operativi è la seguente:

KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Monitorare l'efficacia dei bandi di contributo a sostegno delle imprese - Perfezionare l'accountability e avviare il sistema dei controlli sulla protezione dei dati personali

STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi, amministrativi e gestionali

RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA: Acquisire nuove risorse e sviluppare un modello di gestione delle competenze

CRM & COMUNICAZIONE: Comunicare gli elementi di novità favorendo l'engagement - Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese

VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE: Restauro e riqualificazione delle sedi di Orsole, Turati e Giureconsulti

Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità	
6.0.1	Equilibrio economico della gestione corrente (indicatore Pareto)	Misura la capacità di coprire le spese correnti (ovvero di gestione) con i soli proventi correnti	risultato	valore	Controllo di gestione	Oneri correnti/Proventi correnti CCIAA	1	1	1	Camera di commercio
6.0.2	Incidenza oneri di funzionamento sugli Oneri correnti(indicatore Pareto)	Misura l'incidenza degli Oneri di funzionamento sul totale degli Oneri Correnti. Ottimizzazione nella gestione dei costi di funzionamento.	efficienza	percentuale	Controllo di gestione	Oneri di funzionamento / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	39%	37%	37%	Camera di commercio
6.0.3	Incidenza Interventi economici sugli Oneri correnti(indicatore Pareto)	Misura l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti. Capacità di investire risorse per il territorio.	risultato	percentuale	Controllo di gestione	Interventi economici / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	28%	28%	28%	Camera di commercio

Obiettivo operativo	6.1 KPI, MONITORING E CUSTOMER SATISFACTION: Monitorare l'efficacia dei bandi di contributo a sostegno delle imprese - Perfezionare l'accountability e avviare il sistema dei controlli sulla protezione dei dati personali								
---------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità	
6.1.1	n. indagini di customer realizzate	Realizzazione di indagini di customer per la misurazione efficace della qualità percepita	risultato	numero	Qualità e audit interno	Sommatoria	2	2	2	Segretario Generale

Obiettivo operativo	6.2 STRUMENTI DIGITALI: Promuovere la digitalizzazione e l'integrazione dei processi organizzativi, amministrativi e gestionali								
---------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità	
6.2.1	Nuovo sistema per gestione integrata dei processi relativi al budget, contabilità, acquisti, magazzino e logistica	Indica la capacità di promuovere la gestione integrata dei processi amministrativi	risultato	realizzazione	Controllo di gestione	si/no	si Avvio fase di test	si Messa a regime		Risorse e patrimonio

Obiettivo operativo	6.3 RISORSE UMANE E FORMAZIONE CONTINUA: Acquisire nuove risorse e sviluppare un modello di gestione delle competenze								
---------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità	
6.3.1	Percentuale dipendenti che partecipano a percorsi formativi su tecnologie digitali	Indica la capacità di garantire l'aggiornamento del personale per potenziare le abilità relative alle tecnologie ditigali	risultato	percentuale	U.O. Risorse umane e relazioni sindacali	N. dipendenti formati tecnologie digitali/N. dipendenti totali	15%	15%	15%	Personale, organizzazione e sportelli

Obiettivo operativo	6.4 CRM & COMUNICAZIONE: Comunicare gli elementi di novità favorendo l'engagement - Favorire la gestione dei rapporti con gli utenti per facilitare l'ideazione di servizi rispondenti ai bisogni delle imprese								
---------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità
------------	------------------------	-----------	-----------------	------------	----------------------	------	------	------	--------------------------

Missione	032 Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche										
Programma	003 Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza									Interventi economici 2020 Programma 011-005	€ 0
6.4.1	Percentuale di incremento del n. di follower dei social camerali Facebook Twitter e Google con partecipazione attiva	Misura l'aumento dell'efficacia degli strumenti social nella comunicazione esterna dell'Ente	efficacia	numero	Relazioni con i media	N. follower anno t/anno t-1	+20%	+20%	+20%	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese	
6.4.2	Introduzione di un sistema di Customer Relationship Management	Adozione di una piattaforma di Customer Relationship per migliorare la customer experience, agevolare la raccolta di informazioni utili per il proprio business, incrementare il livello dei servizi erogati	risultato	realizzazione	Comunicazione sistemi informativi e sviluppo delle imprese	sì/no	sì Affidamento	sì Messa a regime		Camera di Commercio	
Obiettivo operativo	6.5 VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE: Restauro e riqualificazione delle sedi di Orsole, Turati e Giureconsulti										
Indicatori	Descrizione Indicatori	Tipologia	Unità di misura	Fonte dati	Algoritmo di calcolo	2020	2021	2022	Centro di responsabilità		
6.5.1	Realizzazione facciata Giureconsulti	Affidamento e realizzazione dei lavori di pulizia e restauro della facciata esterna di Palazzo Affari ai Giureconsulti	Risultato	Realizzazione	Facility management	sì/no	sì Avvio lavori	sì realizzazione		Risorse e patrimonio	
6.5.2	Ristrutturazione del palazzo di Via delle Orsole	Affidamento e realizzazione dei lavori di ristrutturazione edilizia dell'immobile sito in via delle Orsole 4 a Milano	Risultato	Realizzazione	Facility management	sì/no	sì Avvio lavori di demolizione	sì Lavori	sì Trasloco entro 30/4	Risorse e patrimonio	
6.5.3	Realizzazione della separazione dell'impianto elettrico di Palazzo Turati	Affidamento e realizzazione dei lavori di separazione della cabina elettrica in comune tra Palazzo Mezzanotte e Palazzo Turati in via Meravigli 9 a Milano	Risultato	Realizzazione	Facility management	sì/no	sì Avvio lavori	sì realizzazione		Risorse e patrimonio	

Missione	011 Competitività delle imprese	012 Regolazione dei mercati	016 Commercio internazionale e internazionalizzazione del sistema produttivo (studio formazione, informazione economica)	032 Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche
Programma	005 <u>Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività ed innovazione di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo</u>	004 <u>Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori</u>	005 <u>Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy</u>	003 <u>Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza</u>
Obiettivo strategico	3 Imprese solide innovative internazionali	1 PA semplice e digitale	3 Imprese solide innovative internazionali	6 Fattori abilitanti
	4 Territorio attrattivo	2 Ecosistema sostenibile		
	5 Giovani agenti di sviluppo economico			