

Procedure organizzative “Relazioni con il pubblico”

Nel corso del 2013 sono state aggiornate ed ulteriormente implementate le procedure organizzative inerenti le attività di relazione con il pubblico in materia di gestione dei quesiti di natura previdenziale ed assistenziale.

Manuale delle procedure di Acquisti e Appalti

Nel corso del 2013 è stata avviata la definizione di uno specifico manuale inerente le procedure di acquisti e appalti della Fondazione Enpam, il cui riferimento normativo principale è da inquadrarsi nel D.Lgs. 163/2006.

Sistema di Gestione della Qualità- SGQ

Il Sistema di Gestione della Qualità, definito ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2008, è stato oggetto di ricertificazione triennale nel mese di dicembre 2013 da parte del Certificatore esterno che, ha ritenuto idoneo il sistema ed ha rilasciato il nuovo certificato per il periodo 2013-2016 sulle procedure di sistema e, nello specifico, in materia di investimenti patrimoniali, relative attività di controllo e rapporti con il pubblico.

Nel 2013 sono stati effettuati 6 audit interni sui settori certificati.

Manuale delle procedure Privacy (legge 196/03)

Al fine di impostare un’idonea politica della sicurezza informatica e dei controlli aziendali a tutela del trattamento dei dati nel contesto di un più organico sistema di gestione della privacy, la Fondazione nel 2013 ha adottato una propria policy aziendale definita “Politica di Privacy” nonché uno specifico manuale di procedure organizzative attuative ai sensi del D.Lgs. 196/03. Obiettivi di tale impianto sono:

- la definizione di regole interne da rispettare nelle procedure operative;
- una chiara e precisa definizione dei trattamenti di dati personali, specificandone le finalità, le modalità di trattamento e le categorie di interessati;
- l’attribuzione di precise responsabilità interne o esterne alla Fondazione;
- il controllo e la dimostrabilità delle azioni intraprese all’interno del sistema di gestione.

La procedura è attualmente in fase di attuazione.

Policy e linee guida in relazione al monitoraggio dei progetti strategici IT

Al fine di rendere coerenti e tracciabili le attività di monitoraggio dei progetti strategici in ambito di information technology, nel corso dell’anno 2013, si è lavorato alla:

Rielaborazione delle originarie “Linee Guida del Processo di Gestione dei Programmi e dei Progetti IT” nel nuovo documento “Linee Guida per la Gestione dei Progetti Strategici” focalizzato a livello aziendale;

Implementazione dei Resoconti / Report sullo stato di avanzamento dei progetti IT, in relazione a due grandi iniziative avviate nel corso dell’anno 2012 ed in fase di esecuzione nel 2013 (“Sistema di Gestione delle Proiezioni Attuariali - SGPA”; “Manutenzione Evolutiva del Software di Gestione della Previdenza / Regolamenti 2012 - MESP / R12”);

In tale ambito sono state svolte anche le attività di programmazione e configurazione dei progetti SW e di manutenzione ordinaria evolutiva delle procedure di gestione e di calcolo delle Prestazioni dei Fondi speciali, dei Riscatti e delle Ricongiunzioni.

Monitoraggio Prestazioni e Conformità IT

Al fine di assicurare che le misurazioni ed i report informativi relativi alle prestazioni, ai controlli interni ed alla conformità IT, siano sempre pienamente comprensibili e trasparenti per i vari portatori d’interesse, in modo tale che possano essere validati gli obiettivi e prese decisioni appropriate anche in caso di eventuali azioni correttive, nel corso dell’anno 2013, si è lavorato alla:

- Implementazione delle “Linee Guida del Macroprocesso di Gestione del Monitoraggio IT”.
- Analisi preliminare del processo di monitoraggio periodico degli accessi ai sistemi informatici da parte degli amministratori di sistema, ai fini della definizione delle Linee Guida di riferimento;
- Analisi preliminare del processo di censimento e monitoraggio delle Banche Dati ENPAM.

La Struttura **Appalti, Contratti e Servizi Generali**, come ridefinita nel nuovo organigramma approvato nel mese di maggio 2013, è impegnata principalmente nelle procedure di acquisizione di forniture, servizi e lavori della Fondazione, nel rispetto della normativa pubblicistica in materia di appalti.

La Struttura è dedita, altresì, ai “Servizi Generali” rinvenienti dalle molteplici esigenze logistico/operative connesse alle attività degli uffici.

Tali esigenze, nel 2013, hanno risentito, in particolare, delle vicende riguardanti la consegna dei locali della nuova sede di piazza Vittorio Emanuele II.

Il trasferimento degli uffici.

Fino alla fine del 1° quadrimestre dell’anno 2013, in considerazione dell’ipotesi allora prevalente, la Struttura ha lavorato per l’avvio di procedure di affidamento di forniture e servizi finalizzati al trasferimento parziale degli uffici della sede della Fondazione nell’immobile sito in via Barberini.

Successivamente, l’ultima definizione riguardo la consegna dei locali di piazza Vittorio Emanuele II ha determinato una particolare accelerazione delle tempistiche a disposizione, con nuove esigenze logistiche e manutentive.

Ciò ha determinato la scelta, in particolare, di nuove forme procedurali, quali l’adesione a convenzioni Consip che, in quanto disponibili sulle piattaforme contrattuali della Pubblica Amministrazione, soddisfano l’esigenza di ovviare ai lunghi tempi minimi procedurali previsti dalle norme di settore.

Si rammenta, in proposito, l’adesione alla Convenzione “Facility Management”, unica per i servizi di pulizia, facchinaggio e smaltimento rifiuti.

L’adesione alle suddette Convenzioni, se da un lato consente di ovviare alle procedure di gara, dall’altro richiede, necessariamente, una rivisitazione contrattuale tale da consentire, ove possibile, un riallineamento delle prestazioni, predefinite, alle concrete esigenze di servizio della Fondazione.

La Struttura ha ritenuto inoltre di dover avviare comunque – operando valutazioni di economicità – anche procedure che, per quanto presenti in Convenzione Consip, non risultavano convenienti per la Fondazione.

Si precisa, inoltre, che l’obbligo per la Fondazione di ricorrere alla piattaforma Consip anche per altre utenze (energia elettrica e gas) e per la fornitura di carburanti e combustibili, ha comportato ulteriori risparmi rispetto ai costi sostenuti per tali consumi negli anni precedenti.

Le attività connesse alla dismissione dei locali delle vecchie sedi, al trasloco e all’avviamento dei nuovi uffici.

Il trasferimento degli uffici ha comportato, in tempi assolutamente ridotti, una complessa gestione, in contemporanea, delle numerose criticità concernenti lo spostamento delle risorse materiali e umane, il rilascio dei locali presi in locazione dalla proprietà Finaval Spa e le attività necessarie alla presa in consegna e all’avviamento dei nuovi uffici.

A seguito del trasferimento degli uffici nella nuova Sede già arredata di piazza Vittorio Emanuele II, la Fondazione ha deciso, inoltre, di cedere a titolo gratuito gli arredi presenti nella Sede di via Torino 98 (uffici presi in locazione dalla proprietà Finaval Spa). In linea con la normativa vigente, secondo la quale è prevista per le amministrazioni pubbliche la possibilità di offrire gratuitamente gli arredi alla Croce Rossa, agli organismi di volontariato e alle istituzioni scolastiche, tramite il sito ufficiale della Fondazione e i diversi mezzi di comunicazione è stata divulgata la notizia della suddetta cessione e l'accoglimento della proposta ha ottenuto un ampio consenso. E' stato possibile soddisfare infatti le richieste di arredi di circa 30 associazioni di volontariato ed istituzioni scolastiche in un lasso di tempo tra l'altro ridotto dalla necessità di rendere disponibili i locali per cessata locazione. L'operazione, riuscita con successo, come confermato dai ringraziamenti pervenuti all'Amministrazione, ha conseguito l'obiettivo di poter cedere tutti gli arredi della Sede di via Torino 98, provvedendo a rottamare solamente quelli deteriorati.

Le attività per appalti della Fondazione

Nel corso del 2013, sul piano generale, l'attività negoziale per appalti della Fondazione è stata caratterizzata da una pluralità di fattori.

In particolare, l'intervento di disposizioni che, pur non essendo direttamente volte a disciplinare l'attività negoziale, hanno finito, comunque, per incidere sulla stessa (contenimento della spesa pubblica, anticorruzione, ecc...), determinando un progressivo inasprimento dei livello vincoli e dei controlli, che si sono risolti in una serie di ulteriori oneri per la Fondazione.

Il regolamento di processi di acquisto della Fondazione

In questo complesso quadro, assume fondamentale rilievo la redazione del "Manuale per la gestione delle attività negoziali per acquisti della Fondazione" in quanto strumento operativo indispensabile per garantire lo standard organizzativo dei processi di gestione interna, necessari per la Fondazione, delle complesse attività connesse agli affidamenti di appalti pubblici.

La definizione dei processi interni delle fasi di selezione dei contraenti e di quelle relative all'esecuzione contrattuale assume, infatti, una particolare valenza per la Fondazione sotto un duplice profilo.

Da un lato, sul piano esterno, assicurando modelli organizzativi che garantiscano le condizioni di rispetto degli ineludibili standards di trasparenza e tracciabilità dei processi di acquisto, in applicazione dei principi generali, anche di derivazione comunitaria, che regolano la materia.

Dall'altro lato, sul piano interno, il documento comporta l'identificazione, nel rispetto delle specifiche previsioni normative, di ruoli, compiti, poteri finora solo di fatto esercitati con conseguenti imputazioni delle responsabilità relative.

Nel corso dell'esercizio 2013 sono state attivate o completate una serie di attività ordinarie e/o progettuali che hanno inciso sulle spese e sugli investimenti della **Struttura Sistemi Informativi**.

In virtù del trasferimento dell'Ente nell'attuale sede di P.zza Vittorio Emanuele II sono state intraprese e completate le attività contenute nel piano di lavoro collegato al moving delle infrastrutture tecnologiche. Infatti, dopo un'attenta verifica preliminare sullo stato delle apparecchiature e dei sistemi informatici e alla successiva fase di cooperazione tecnologica tra la vecchia sede e la nuova, sono state realizzate le necessarie attività di start-up per il corretto e pieno funzionamento delle infrastrutture tecnologiche della nuova sede. Contestualmente è stato portato a termine l'adeguamento della rete fonia e delle attività di connessione a banda larga

(telecomunicazioni), in base allo studio di fattibilità già realizzato. Gli investimenti collegati a questa importante progettualità sono quindi stati: l'ammodernamento dello storage e dei sistemi di backup per il potenziamento della capacità degli spazi su disco finalizzato ad immagazzinare tutti i nuovi dati e le nuove procedure, nonché per garantire continuità alla gestione dei sistemi; l'acquisizione di apparati di rete e sicurezza, apparati per data center e sistemi di call center, nonché servizi necessari alle telecomunicazioni. L'aggiornamento tecnologico ha poi riguardato gli apparati centrali dell'infrastruttura della rete aziendale interna dell'Ente (centro stella), che sono stati potenziati, al fine di garantire prestazioni adeguate al costante aumento dei dati trasmessi. Inoltre, sulla base dell'ammodernamento tecnologico dei terminali per la rilevazione delle presenze (orologi), sono stati acquisiti i necessari servizi professionali atti alla personalizzazione delle relative funzionalità. Si è anche proceduto all'aggiornamento dei sistemi di backup e alla gestione degli ambienti virtualizzati, al fine di garantire la necessaria continuità nella sicurezza dei dati e dei sistemi gestiti all'interno dell'Ente.

Nell'ambito delle attività inerenti la **Struttura Contabilità, Bilancio e Tributi** si evidenzia che nel 2013, oltre alla ordinaria gestione e tenuta della contabilità d'esercizio e della Tesoreria dell'Ente, si è proceduto all'adeguamento della normativa attinente l'armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio in ottemperanza al D.M. del 27 marzo 2013.

In tale contesto la struttura ha proceduto anche ad implementare un apposito strumento informativo interno, volto alla pubblicizzazione e alla tracciabilità del dato di budget aziendale.

Nell'ambito del Servizio Tributario, coordinato dalla Struttura Contabilità, Bilancio e Tributi, si evidenzia che nel 2013 sono terminate le attività di verifica dei rischi fiscali dell'Ente supportate anche da consulenti esterni che hanno consegnato la relazione definitiva e finale. L'esame della predetta relazione, evidenzia i principali punti di attenzione emersi e le relative proposte per eliminare o ridurre le medesime, già peraltro attuate in corso d'opera o in fase di definitiva attuazione.

Si nota come anche la nuova legge delega fiscale (n. 23 del 2014, art. 6) abbia concretamente previsto la necessità di tenere conto del rischio fiscale per i soggetti di maggiori dimensioni, ampliando la "cultura fiscale" assegnando ruoli e responsabilità ed implementando controlli e flussi di comunicazioni sia interni che esterni.

L'attività di lavoro dell'**Ufficio Legale** attiene alla necessità di salvaguardare gli interessi dell'Ente, sia in materia previdenziale, sia patrimoniale e, comunque, di tutti gli affari legali di rilevanza per la Fondazione, fermo restando la necessità di limitare, per quanto possibile, il contenzioso giudiziale.

L'attività di lavoro, che si evolve nel costante e notevole aumento di attività stragiudiziale e giudiziale, viene così evidenziata:

- Consulenza legale su quesiti formulati dai Dipartimenti e dai Servizi operativi e su controversie di varia natura, in stretto contatto con i vertici dell'Ente;
- Difesa e rappresentanza per i giudizi promossi dall'Ente e nei confronti dell'Ente;
- Procedure di esecuzione immobiliare e mobiliare;
- Udienze di trattazione e di dichiarazione di terzo;
- Esame di proposte transattive;

- Studio di atti giudiziali e redazione di atti introduttivi, di comparse di costituzione e risposta, di memorie difensive;
- Consulenza legale riguardante le problematiche del personale;
- Esame interpretativo di normative;
- Rapporti e corrispondenza con i legali esterni per concordare la trattazione delle azioni giudiziarie a difesa dell'Ente;
- Consulenze per la Società Ere di proprietà dell'Ente;
- Predisposizione di Promemoria per gli Organi Statutari e di
- Delibere Presidenziali;
- Partecipazione a riunioni con Dirigenti degli altri Servizi e con l'Amministrazione dell'Ente.

Le funzioni sovraesposte possono rientrare nell'attività "ordinaria" dell'Ufficio Legale, mentre può indicarsi come straordinaria, connessa a particolari procedure, l'attività relativa a:

- Consulenza legale per le procedure di dismissioni immobiliari;
- Predisposizione atti connessi a vendite immobiliari (contratti, procure, ecc.);
- Attività relativa ai giudizi riguardanti l'applicazione della legge n. 243/04 (contribuzione da parte di società di capitale);
- Attività di recupero di ratei pensionistici indebitamente incassati.

Nell'ambito della **Comunicazione** si evidenzia che per facilitare il rapporto tra gli iscritti e la Fondazione, è proseguita la semplificazione e la riscrittura dei moduli per i vari adempimenti, che sono stati aggiornati alle nuove regole introdotte dalla riforma previdenziale. Una specifica campagna ha interessato il Modello D per la dichiarazione dei redditi libero-professionali: l'iniziativa, avvenuta in collaborazione con l'Area della Previdenza, è consistita nella riscrittura delle istruzioni, nello studio di una grafica più fruibile, nella creazione di un depliant e di pagine informative pubblicate sul Giornale della Previdenza e sul web. La campagna, grazie anche al coordinamento con il servizio relazioni esterne e gli uffici della Previdenza, ha permesso di ottenere un aumento del 35 per cento delle dichiarazioni dei redditi presentate online, con una conseguente consistente riduzione delle comunicazioni cartacee. Inoltre, in meno di sei mesi, sono state registrate 26mila iscrizioni in più all'area riservata del sito internet dell'Enpam).

La comunicazione istituzionale della Fondazione si è concentrata sulla presentazione dei nuovi investimenti, realizzati in ossequio alla nuova governance del patrimonio, sulla vendita del patrimonio abitativo romano e sul cambiamento di sede. In quest'ultima occasione sono state comunicate le iniziative di utilità sociale messe in atto dalla Fondazione, come la cessione di mobili a scuole e organizzazioni di volontariato, e i risultati conseguiti in ambito archeologico con la costruzione del nuovo edificio. Gli addetti alla comunicazione sono state anche attivamente coinvolti nella fase di redazione del Bilancio sociale e nella presentazione del nuovo Codice etico della Fondazione.

Il Giornale della Previdenza dei Medici e degli Odontoiatri si è fatto interprete dell'impegno dell'Enpam sul fronte occupazionale dando ampio spazio alle tematiche riguardanti i giovani medici (accesso all'università, posti nelle scuole di specializzazione e di formazione in medicina generale, prospettive di lavoro, confronti con l'estero). È stata inoltre assicurata copertura informativa alle convenzioni stipulate dall'Enpam, all'impegno per l'accesso ai fondi Ue e sono stati realizzati

approfondimenti sulle assicurazioni per responsabilità civile professionale, su temi legali e sui contenziosi sulle borse di studio agli specializzandi.

Il periodico ha inoltre proseguito con il coinvolgimento dei medici e degli odontoiatri raccontandone le storie e dando spazio ai loro interessi extra lavorativi (volontariato, attività artistiche, letterarie, fotografiche e musicali). La rubrica delle lettere al Presidente si è caratterizzata come spazio per la discussione di temi di interesse generale e per la risposta a critiche e suggerimenti.

Nel corso dell'anno il Giornale della Previdenza ha superato le 461 mila copie diffuse. Allo stesso tempo la redazione ha cominciato a sperimentare nuove edizioni digitali, che in futuro potranno aggiungersi o sostituirsi a quelle esistenti. In quest'ottica, in collaborazione con la struttura dei Sistemi informativi dell'Enpam, è stata introdotta la possibilità per gli iscritti di ricevere il giornale in forma digitale anziché cartacea.

L'offerta informativa destinata agli iscritti e ai portatori di interesse è stata migliorata anche attraverso le rassegne stampa quotidiane, per le quali sono stati previsti aggiornamenti in tempo reale e nuove soluzioni software per migliorare la fruibilità dai dispositivi mobili.

Infine è stato avviato il processo di cambiamento dell'immagine coordinata dell'Enpam.

Attività nell'ambito delle relazioni con il pubblico

Il servizio Relazioni esterne ha operato secondo le nuove linee previste dalla riorganizzazione della Fondazione, deliberata dal Consiglio di amministrazione il 10 maggio 2013.

In particolare, si è provveduto a dare corso alle istanze telefoniche pervenute direttamente dagli iscritti oppure tramite gli Ordini provinciali dei medici e degli odontoiatri. Nel corso dell'anno, in totale, sono state evase circa 235.600 richieste, con un incremento del 15 per cento rispetto al 2012. L'aumento è da correlare in special modo alla riforma previdenziale dell'Enpam entrata a regime dal 1° gennaio 2013 e alle nuove disposizioni legislative riguardanti l'obbligo contributivo per i pensionati che continuano a svolgere attività libero-professionale. Queste tematiche hanno provocato numerose richieste di informazioni. I contatti supplementari sono stati comunque sfruttati per incentivare gli iscritti a registrarsi nell'area riservata del sito internet della Fondazione e a compilare online le proprie dichiarazioni dei redditi libero-professionali.

In parallelo, gli operatori hanno dato riscontro ad oltre 11.600 e-mail pervenute all'indirizzo sat@enpam.it. Si osserva che il numero di questo tipo di comunicazioni è in crescita esponenziale, considerando che nel corso dell'anno 2012 i quesiti a carattere generale inviati dagli iscritti per posta elettronica sono stati circa 6.900. Al dato delle telefonate e delle email vanno aggiunte ulteriori 1.100 richieste pervenute a mezzo fax.

L'attività di front-office curata dal Servizio ha anche comportato sia l'attivazione di un ufficio accoglienza del pubblico presso la sede dell'Ente sia l'organizzazione di 48 missioni presso le sedi degli Ordini provinciali o presso congressi e convegni medici. Durante le missioni, realizzate insieme al personale dell'Area della Previdenza, sono state trattate circa 4.550 posizioni assicurative.

Nell'ambito della **Prevenzione e Protezione** sono state svolte tutte le procedure previste dal D.Lgs.81/08.