



## **REGIONE ABRUZZO**

### **Direzione Sviluppo Economico**

POR FESR ABRUZZO 2007 – 2013

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

## **PALM**

**Polo d'innovazione Arredo Legno Mobile**



## ***CARTA DEI SERVIZI***

*Annualità 2014*



## Sommario

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| PRESENTAZIONE .....                                              | 5  |
| PREMESSA .....                                                   | 5  |
| VALORI.....                                                      | 5  |
| FORNITORI DEI SERVIZI .....                                      | 6  |
| MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DEI SERVIZI.....                        | 6  |
| 1. SEMINARI E CONVEGNI .....                                     | 9  |
| a. Contenuti del Servizio:.....                                  | 9  |
| b. Metodologia e Finalità: .....                                 | 9  |
| c. Obiettivi:.....                                               | 9  |
| 2. GESTIONE RIFIUTI E MATERIE PRIME.....                         | 10 |
| a. Contenuti del Servizio:.....                                  | 10 |
| b. Metodologia e Finalità: .....                                 | 10 |
| c. Obiettivi:.....                                               | 10 |
| 3. CONSUMI ENERGETICI ED ENERGIE RINNOVABILI.....                | 11 |
| a. Contenuti del Servizio:.....                                  | 11 |
| b. Metodologia e Finalità: .....                                 | 11 |
| c. Obiettivi:.....                                               | 12 |
| 4. RICERCA E SVILUPPO, TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE..... | 12 |
| a. Contenuti del Servizio.....                                   | 12 |
| b. Metodologia e Finalità .....                                  | 13 |
| c. Obiettivi.....                                                | 13 |
| 5. LOGISTICA E REINGEGNERIZZAZIONE PROCESSI PRODUTTIVI .....     | 13 |
| a. Contenuti del Servizio.....                                   | 13 |
| b. Metodologia e Finalità .....                                  | 14 |
| c. Obiettivi.....                                                | 14 |
| 6. SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI .....                    | 14 |
| a. Contenuti del Servizio.....                                   | 14 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| b. Metodologia e Finalità .....                               | 15 |
| c. Obiettivi.....                                             | 15 |
| 7. BANDI REGIONALI, NAZIONALI ED EUROPEI.....                 | 17 |
| a. Contenuti del Servizio.....                                | 17 |
| b. Metodologia e Finalità .....                               | 17 |
| c. Obiettivi.....                                             | 18 |
| 8. ACCESSO AL CREDITO, CONTROLLO DI GESTIONE E FISCALITÀ..... | 18 |
| a. Contenuti del Servizio.....                                | 18 |
| b. Metodologia e Finalità .....                               | 19 |
| c. Obiettivi.....                                             | 19 |
| 9. MARKETING, COMUNICAZIONE E ICT .....                       | 19 |
| a. Contenuti del Servizio.....                                | 19 |
| b. Metodologia e Finalità .....                               | 19 |
| c. Obiettivi.....                                             | 20 |
| 10. PARTECIPAZIONE A FIERE.....                               | 20 |
| a. Contenuti del Servizio.....                                | 20 |
| b. Metodologia e Finalità .....                               | 21 |
| c. Obiettivi.....                                             | 21 |

## PRESENTAZIONE

PALM - Polo d'innovazione Arredo Legno Mobile è una società consortile a responsabilità limitata, costituita nell'Aprile del 2012, composta da soci operanti prevalentemente nel settore del mobile-arredamento, nell'ambito territoriale della Regione Abruzzo.

PALM è l'ente gestore del Polo di Innovazione del dominio tecnologico mobile-arredamento, nell'ambito del POR FESR ABRUZZO 2007 - 2013, Attività I.1.2.

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 "Arredo Legno Mobile".

## PREMESSA

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 l'azienda si impegna a rispettare nello svolgimento dell'attività, per fornire servizi di qualità.

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

## VALORI

I valori che Palm persegue nello svolgimento della sua attività sono:

- **Centralità dell'utente:** in prima istanza PALM individua nei propri soci i destinatari delle attività. PALM orienta i propri interventi in accordo con le realtà produttive del settore che compongono e 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:** PALM 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 ed 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 PALM. Pertanto vengono pianificate azioni finalizzate alla promozione della crescita culturale e professionale e allo sviluppo della motivazione e della partecipazione.

- **Trasparenza nella gestione e nell'informazione:** l'appartenenza alla rete delle informazioni scientifiche che si generano a vari livelli, pubblico e privato, conferisce a PALM una posizione strategica nella divulgazione. PALM diffonde in modo trasparente i risultati delle proprie attività. PALM 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, PALM seleziona il proprio gruppo di fornitori in grado di assicurare servizi di qualità e relazioni eticamente corrette.

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

## **MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DEI SERVIZI**

*Il socio, per poter beneficiare della carta dei servizi, deve essere in regola con il versamento dei contributi associativi annuali di propria competenza.*

*Tutti i soci hanno la possibilità di fare richiesta per massimo due servizi. I servizi saranno erogati fino a completamento delle disponibilità finanziarie destinate dal budget del Polo.*

*Potrà essere attuato il criterio di priorità in funzione della data di adesione al Polo.*

*Il budget previsto da PALM per tali attività ammonta ad € 150.000,00.*

*L'accesso ai servizi può essere effettuato secondo le seguenti tempistiche:*

- *un primo servizio può essere richiesto, tramite presentazione della scheda di adesione, entro la data del 31 luglio 2014. La contrattualizzazione dello stesso deve avvenire entro e non oltre il 30 settembre 2014.*
- *l'altra data di scadenza per l'adesione ai servizi è il 30 novembre 2014. La contrattualizzazione deve avvenire entro e non oltre il 31 gennaio 2015.*

*Tutti i servizi attivati devono essere terminati entro il 30 aprile 2015. Per termine si intende la conclusione dell'attività ed il rilascio della dichiarazione liberatoria da parte del socio nella quale si attesta il buon esito della prestazione fruita nonché il raggiungimento degli obiettivi prefissi.*

I servizi previsti nella Carta dei Servizi saranno cofinanziati da PALM sulla base delle seguenti soglie:

- fino a 20.000 € - PALM sosterrà il 50 % delle spese;

L'iter procedurale da seguire, una volta che il socio ha individuato il servizio di interesse, è il seguente:

| FASE 1 - START-UP                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ATTIVITÀ                                         | MODALITÀ ATTUATIVE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO                         | <p>Il socio compila la SCHEDA DI ADESIONE AI SERVIZI presente sul sito internet <a href="http://www.palmabruzzo.it">www.palmabruzzo.it</a> e la invia, via mail a <a href="mailto:info@palmabruzzo.it">info@palmabruzzo.it</a>.</p> <p>Palm acquisisce la richiesta e predispone l'avvio della procedura inviando apposita comunicazione al socio.</p>                                                 |
| APPROVAZIONE CdA e/o CTS                         | Il CdA e/o il CTS delibera sulla possibilità di cofinanziare il servizio richiesto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| FASE 2 - FATTIBILITÀ TECNICO-ECONOMICA           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ATTIVITÀ                                         | MODALITÀ ATTUATIVE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IDENTIFICAZIONE DELLE PROFESSIONALITÀ NECESSARIE | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palm segnala le professionalità presenti nel Polo (membro/collaboratore/fornitore) idonee allo svolgimento del servizio.</li> <li>• Nella identificazione del prestatore del servizio il socio ha facoltà di segnalare un consulente di propria fiducia.</li> </ul>                                                                                           |
| ACQUISIZIONE DEI PREVENTIVI                      | Il socio acquisisce 3 preventivi per ogni tipologia di fornitore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| DESIGNAZIONE DEL PRESTATORE DEL SERVIZIO         | <p>La scelta del prestatore è effettuata da Palm sulla base dei seguenti criteri:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Migliore offerta (prezzo più basso);</li> <li>2. Fornitore del servizio appartenente a PALM (membro/collaboratore/fornitore).</li> </ol> <p>Il rapporto contrattuale tra prestatore e Palm è indipendente dal rapporto esistente tra Palm ed il socio richiedente.</p> |

| <b>FASE 3 – CONTRATTUALIZZAZIONE</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ATTIVITÀ</b>                                         | <b>MODALITÀ ATTUATIVE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| STIPULA CONVENZIONE TRA PALM E IL SOCIO                 | Il socio stipula con Palm una convenzione nella quale si evidenzia l'attività da realizzare, i tempi di esecuzione ed il relativo costo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| STIPULA CONTRATTO CON IL PRESTATORE DEL SERVIZIO        | Palm stipula un contratto con il prestatore del servizio nel quale si evidenzia che la liquidazione del cofinanziamento avverrà a seguito di dichiarazione liberatoria da parte del socio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>FASE 4 – ESECUZIONE E DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ATTIVITÀ</b>                                         | <b>MODALITÀ ATTUATIVE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                         | Le attività devono essere realizzate secondo quanto previsto dal contratto. Eventuali variazioni devono essere comunicate a Palm e da questo approvate. Tutta la documentazione a supporto dei servizi svolti (time sheet del personale, e copia conforme agli originali dei documenti di spesa, fatture, buste paga, bonifici) deve essere consegnata a Palm nei tempi e nei modi previsti nel seguente documento e nel contratto. Inoltre, su tutti i documenti prodotti tramite l'utilizzo dei fondi di Palm devono essere apposti i loghi della Regione Abruzzo, della Unione Europea e devono riportare che l'attività è stata finanziata con il contributo di fondi POR-FESR 2007-2013 Azione I.1.2. |



## **1. SEMINARI E CONVEGNI**

### **a. Contenuti del Servizio:**

Il servizio prevede una preventiva analisi dei fabbisogni delle aziende socie per la progettazione ed organizzazione di seminari e convegni volti al trasferimento di informazioni che mirano ad aumentare il grado di competitività e di innovazione delle stesse, anche attraverso attività a prevalente contenuto informativo e formativo.

Le imprese potranno chiedere al POLO PALM, in maniera singola o per gruppi, la realizzazione di incontri aventi come oggetto tematiche innovative come il project management, lo sviluppo di nuove tecnologie/processi/prodotti, l'internazionalizzazione e/o altre tematiche di interesse.

### **b. Metodologia e Finalità:**

Il POLO PALM, al fine di migliorare il trasferimento delle informazioni e dell'innovazione, promuove la realizzazione di seminari e convegni a prevalente contenuto info/formativo.

A tal fine una o più imprese possono richiedere a PALM la realizzazione di un ciclo di incontri avente quale tematica principale l'innovazione, internazionalizzazione e/o altre tematiche d'interesse.

Si precisa che, sarà cura del Socio fornire tutta la documentazione giustificativa dell'evento realizzato (materiale pubblicitario-video o foto del seminario/convegno e relazione sulle tematiche trattate).

### **c. Obiettivi:**

Il Servizio in esame è finalizzato alla sensibilizzazione delle imprese nelle tematiche relative all'innovazione ed alla internazionalizzazione così come indicato nelle finalità dei Poli di Innovazione (POR FESR Misura I.1.2.).

Si evidenzia che per le attività divulgative , al singolo divulgatore non potranno essere riconosciuti importi superiori a quelli previsti nella circolare del Ministero del Lavoro n. 2/2009.

## **2. GESTIONE RIFIUTI E MATERIE PRIME**

### **a. Contenuti del Servizio:**

Il Servizio in esame prevede la realizzazione di:

1. Un inventario dei rifiuti 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 prossimali;
- 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).

### **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.

#### **4. RICERCA E SVILUPPO, TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

**a. Contenuti del Servizio**

PALM incentiva l'adozione, da parte dei soci, di servizi volti a sviluppare l'innovazione di prodotto, con particolare riferimento a:

- Sistemi aperti e reversibili;
- Design industriale;
- Materiali innovativi ed ecocompatibili;
- ICT e domotica.

Il Servizio in esame prevede 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, europei e/o internazionali e l'acquisizione di consulenza tecnica e legale relativa alla gestione e registrazione di marchi.

## **b. Metodologia e Finalità**

I servizi richiesti per implementare innovazioni di prodotto saranno eseguiti, in primo luogo, attraverso la collaborazione con le Università e con i consulenti aderenti al Polo ed, eventualmente, esterni dotati di comprovata professionalità.

Per quanto riguarda il servizio di implementazione di percorsi di tutela della proprietà intellettuale, in termini di fornitori, esso 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**

Le attività consulenziali di ricerca e sviluppo relative a tale tipologia di servizio forniranno all'azienda richiedente le basi per intraprendere il percorso necessario ad implementare l'introduzione di un prodotto nuovo o notevolmente migliorato negli ambiti tematici sopra individuati.

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 dal livello nazionale a quello 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.

# **5. 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.

# **6. 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.

## **7. BANDI REGIONALI, NAZIONALI ED EUROPEI**

### **a. Contenuti del Servizio**

Il Servizio in esame prevede la possibilità di partecipare a Bandi Regionali, Nazionali ed Europei a sostegno dell'innovazione tecnologica, secondo le metodologie e le finalità di seguito indicate.

### **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 PALM e, in seconda battuta, attivando la rete di contatti qualificati sviluppate nel tempo dai Centri stessi.

PALM 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 ad 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.

## **8. 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.

### **9. MARKETING 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.

## **10. 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 PALM 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.

Si precisa che il consorzio sosterrà la partecipazione a fiere e workshop sostenendo costo dello stand, materiale pubblicitario collettivo, eventuali contributi per eventi collettivi da svolgersi all'interno dell'appuntamento fieristico, ecc. 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.