

Piano Esecutivo Annuale

2019

Indice:

1. Oggetto del Piano e nota introduttiva	pag. 4
2. Linee di attività 2018	pag. 6
3. Programma annuale degli investimenti, costi e copertura	pag. 7
4. Previsione del risultato economico	pag. 8
5. Organizzazione delle risorse umane	pag.12
6. Miglioramento della qualità	pag.14

[Documento redatto in data 31.10.2018](#)

PREMESSA

Si premette che, alla data di presentazione del presente documento (31.10.2018), è in corso il procedimento di trasformazione della Società in Fondazione Universitaria e che la programmazione delle attività sarà con ogni probabilità ridisegnata dall'Organo amministrativo della costituenda Fondazione.

Nelle more di tale trasformazione, di cui non sono ancora certi la conclusione ed i tempi di perfezionamento, il presente documento postula la prosecuzione delle attività societarie in sostanziale continuità con il passato, svolgendo a pieno titolo la funzione di programmazione per il periodo transitorio sino a trasformazione avvenuta.

Piano Esecutivo Annuale

PEA 2019 ¹

1. Oggetto del Piano e nota introduttiva

Il presente Piano Esecutivo Annuale, collegato al Piano Operativo Strategico triennale (POS 2019-2021), illustra nel dettaglio le scelte e gli obiettivi che si intendono perseguire nell'anno 2019, con l'indicazione delle linee di sviluppo, del programma degli investimenti e del preventivo economico.

4

Il Piano Operativo Strategico 2019-2021 ed il Piano Esecutivo Annuale 2019, costituiscono in un insieme coordinato ed inscindibile il "Budget" di cui all'art.13, comma 2 dello statuto societario, che detta gli atti di indirizzo ed il programma degli investimenti.

Nel corso del 2018 i servizi affidati dal Socio nell'ambito del Programma "Core Services" si sono concentrati nel primo semestre nell'assistenza e supporto alla rendicontazione dei progetti di ricerca d'Ateneo ed in quest'ottica il gruppo di lavoratori della Società è stato riunito in un'unica *task force*. Nella seconda parte dello scorso anno i servizi si sono invece diversificati con il supporto e l'assistenza prestata a diversi Uffici dell'Amministrazione Centrale (nello specifico ai Servizi Speciali Ricerca d'Ateneo, Internazionalizzazione e Post-Lauream) con la conseguente dispersione del Personale.

Tale dispersione fisica per sua natura determina una limitazione della potenzialità e una non ottimale, seppur elevata, qualità dei servizi prestati, per cui sarà obiettivo della Società, indirizzare le scelte operative anche su attività meno dispersive e strategicamente indirizzate allo sviluppo della Società nell'interesse primario del Socio stesso.

La Società ha inoltre prestato i propri servizi di consulenza al Dipartimento di Innovazione Industriale e Digitale (DIID) per il management di tre diversi progetti di ricerca finanziati all'interno del programma comunitario Horizon 2020.

Nella Tabella 1 "Servizi 2019", vengono indicati i progetti e gli impegni orari ad oggi prevedibili nell'ambito della commessa "Core Business 2019" (in continuità con il terzo e quarto trimestre 2018) e della commessa del Dipartimento DIID e nell'ambito della formazione permanente del Personale societario.

¹ (ai sensi degli artt.9 comma 2 lettera i, e 13 comma 3 e segg. dello statuto)

Tabella 1 – Servizi 2019

Progetto	Attività	Obiettivi	Referente universitario	Impegno orario	Ore %
PROGER	Supporto al Servizio Speciale "Ricerca di Ateneo"	Assistenza per la gestione e la rendicontazione dei progetti di ricerca e per la promozione dei risultati	Luciano Tropea	1160	19%
	Supporto al Servizio Speciale "Internazionalizzazione"	Supporto per la gestione dei programmi di mobilità	Massimo Albeggiani	691	11%
THIRD MISSION	Supporto al Servizio Speciale "Ricerca di Ateneo"	Supporto per la gestione delle borse di studio finalizzate alla ricerca	Luciano Tropea	629	10%
	Supporto al Servizio Speciale "Post-Lauream"	Supporto per la gestione degli esami di Stato, degli stage e tirocini; Assistenza per la stipula delle convenzioni di tirocinio	Modesta Semilia	2602	42%
CONSULTING	Supporto al Dipartimento DIID	Assistenza per la rendicontazione dei progetti di ricerca finanziati sul programma Horizon 2020	Prof. Giorgio Micale	192	3%
	Supporto al Servizio Speciale "Internazionalizzazione"	Consulenza sulla progettazione comunitaria (Erasmus+)	Massimo Albeggiani	592	10%
STRATEGY	Formazione permanente	Aggiornamento e qualificazione tecnica del Personale della Società		298	5%
			totale ore lavorate	6164	

Gli aggiornamenti della distribuzione dell'impegno orario potranno sempre essere richiesti dal Socio e concordati nell'ambito delle usuali riunioni periodiche di analisi dello stato di avanzamento delle commesse.

Le commesse si riterranno concluse anche con scostamenti positivi o negativi del 5% del monte ore individuato in questa sede e comunque sulla base del raggiungimento degli obiettivi e degli standard prefissati.

Nel corso del 2019 si intende confermare l'attività di formazione per l'aggiornamento e la qualificazione tecnica del Personale della Società, con la finalità di migliorare l'efficienza gestionale (per esempio attraverso la dematerializzazione dei documenti), di aggiornare le competenze informatiche (per esempio attraverso la conoscenza dei data base), di sviluppare le competenze linguistiche e quelle manageriali. Per il finanziamento di tali attività si potrà anche ricorrere ai Fondi Interprofessionali (Fondimpresa e Fondirigenti), alla formazione finanziata dal Centro di Formazione e Management del Terziario (CFMT) e alla formazione erogata dal Socio.

2. Linee di attività 2018

La Società sarà attiva sia dando continuità ai servizi direttamente resi al Socio sin dal 2014 (attività continuative pianificate del Programma *Core Services*) che, laddove se ne presentasse l'occasione o fosse richiesto dal Socio, sviluppando nuove linee di attività non di routine.

Nel rispetto dell'oggetto sociale e degli artt. 3 comma 1 e 4 commi 1 e 2 dello statuto societario, le attività a favore del Socio Unico saranno svolte con modalità di affidamento diretto (c.d. *in house providing*); le attività svolte per conto del Socio Unico potranno includere servizi forniti a Terzi, ma saranno sempre realizzate nell'interesse esclusivo del Socio stesso.

Nel rispetto della Direttiva Europea 2014/24/UE del 26 febbraio 2014, art. 32, l'affidamento diretto sarà possibile solo se la Società controllata svolgerà più dell'80% delle proprie attività nell'esecuzione di compiti a essa affidati dal Socio. Pertanto, le attività ed i servizi di interesse esclusivo della Società nei confronti di Terzi dovranno rimanere inferiori al 20% del fatturato. Sulla base di quanto espresso dal Socio e come già precedentemente indicato, tali attività saranno svolte nell'interesse del Socio, eventualmente su richiesta dello stesso e comunque sempre in esplicito accordo.

Le attività prevalenti saranno rese all'interno dei progetti *Proger, Third Mission e Consulting*, ma la Società si adopererà per incrementare i servizi resi nell'ambito degli altri Progetti, compatibilmente con le risorse finanziarie aggiuntive. Si darà seguito inoltre alla promozione dell'offerta di servizi a favore delle altre Strutture universitarie (oltre a quelli già prestati al DIID), che dovranno sempre prevedere una specifica copertura economica integrale.

La Società si adopererà per promuovere le attività dei progetti *Marketing, Events, Dissemination e Strategy*, laddove il Socio lo richiedesse con commesse aggiuntive che dovranno sempre prevedere un finanziamento specifico.

La Società è nelle condizioni operative di offrire servizi per l'intero anno 2019, con riferimento a ciascuno dei Progetti del POS 2019-2021, con immediatezza, ampia flessibilità e disponibilità a rimodulare l'insieme delle attività.

La dettagliata attuazione delle singole attività non è di agevole prevedibilità, dipendendo anche da fattori esterni o estranei alla Società, quali le esigenze improvvise, sopravvenute o contingenti del Socio (come per esempio accaduto nel primo semestre 2018 con la creazione di un'apposita *task force* per la rendicontazione del progetto CIPE LATO 2 che ha coinvolto tutto il Personale societario) o le opportunità di sviluppo che potranno manifestarsi in relazione a nuovi bandi di finanziamento, nuove richieste di Terzi o nuovi scenari di mercato.

La Società rimane comunque disponibile e attenta a studiare con il Socio specifiche strategie di impiego della propria forza lavoro e della tipologia di servizio prestato, non contemplate tra i programmi ed i progetti del POS.

3. Programma annuale degli investimenti, costi e copertura

Nel corso del 2019, nei limiti delle disponibilità economiche disponibili sulle commesse aggiuntive, si prevede l'acquisto di dotazioni informatiche hardware e software.

Si riportano nella Tabella 2 "Budget degli investimenti", i valori degli investimenti obiettivo per l'anno 2019, ad esclusione degli investimenti che potranno essere effettuati solo a valere di eventuali commesse aggiuntive (lavori di ristrutturazione e adeguamento della sede operativa):

Tabella 2 – Budget degli investimenti
(importi arrotondati all'unità di euro)

Voci di budget - Dettaglio	Anno 2019
Investimenti	
<i>Attrezzature e dotazioni informatiche</i>	€ 2.000
<i>Licenze software</i>	€ 250
Totale investimenti	€ 2.250

La copertura dei relativi costi, come di tutti gli altri costi indiretti di gestione - non riconducibili quindi per intero alla esecuzione di una singola commessa - troverà completa reintegrazione nei corrispettivi praticati al Socio.

La società opererà un costante monitoraggio dei costi di commessa e attraverso opportune proiezioni e previsioni infra annuali, comprensive non

solo dei costi ma anche dei ricavi prudenzialmente attesi o contrattualizzati, garantirà il massimo equilibrio economico possibile, con particolare attenzione a non produrre perdite.

Non potrà comunque essere del tutto escluso uno scostamento tra previsioni e consuntivi di costo, sia in positivo che in negativo. Tali scostamenti sono dovuti alla circostanza che i corrispettivi vengono quantificati non nella forma di rimborso spese ma di prezzo (fisso) del servizio, e quindi rimangono a carico della Società eventuali differenze di costo, che - soprattutto nei contratti di più lunga durata - possono assumere valori tali da influenzare il risultato di esercizio. Sarà obiettivo primario della Società contenere quanto più possibile tali scostamenti.

4. Previsione del risultato economico

Nelle Tabelle 3a-b-c-d si riportano i prospetti di conto economico preventivo dell'esercizio contabile 2019, secondo i contenuti e lo schema dell'art. 2425 del codice civile. In particolare nella Tabella 3a si riporta il prospetto di conto economico preventivo dalla commessa "Core Business" per le attività di routine; nella Tabella 3b è evidenziato il preventivo economico delle commesse aggiuntive del DIID; nella Tabella 3c è esposto il consolidato dei due preventivi precedenti e infine, nella Tabella 3d, si rappresenta una stima prudenziale del conto economico derivante da eventuali commesse aggiuntive, parametrate ad un ipotetico contributo di 50.000€.

Tabella 3a – Conto Economico Preventivo derivante dalla commessa del contratto di servizio "Core Business" 2019
(importi arrotondati all'unità di euro)

A) VALORE DELLA PRODUZIONE	sub totali	totali
1) Ricavi dalla commessa richiesta dal Socio e regolata dal contratto di servizio 2019		€ 209.000
Totale valore della produzione (A)		€ 209.000
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		€ 50
7) per servizi (incluso consulente fiscale, del lavoro, revisore)		€ 14.856
9) per il personale:		
a) salari e stipendi	€ 121.816	
b) oneri sociali	€ 54.518	
c) trattamento di fine rapporto	€ 12.163	
totale costi per il personale		€ 188.498
10) ammortamenti e svalutazioni:		
a) ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	€ 1.250	
b) ammortamenti delle immobilizzazioni materiali	€ 250	
totale ammortamenti e svalutazioni		€ 1.500

14) oneri diversi di gestione		€ 587
Totale costi della produzione (B)		€ 205.491
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)		€ 3.509
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
16) altri proventi finanziari		€ 0
17) interessi ed altri oneri finanziari		€ 0
Totale proventi e oneri finanziari (C)		€ 0
D) RETTIFICHE VALORI DI ATTIVITÀ FINANZIARIE (D)		
Totale rettifiche di valori di attività finanziarie (D)		0
E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI		
Totale delle partite straordinarie (E)		0
22) Risultato prima delle imposte (A-B+C+D+-E)		€ 3.509
Imposte correnti sul reddito		€ 1.500
23) Utile dell'esercizio		€ 2.009

Tabella 3b – Conto Economico Preventivo derivante dal contratto di servizio del DIID “Consulting” 2019
(importi arrotondati all’unità di euro)

A) VALORE DELLA PRODUZIONE	sub totali	totali
1) Ricavi da commesse aggiuntive richieste dal Socio		€ 9.384
Totale valore della produzione (A)		€ 9.384
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		€ 0
7) per servizi		€ 0
9) per il personale:		
a) salari e stipendi	€ 6.137	
b) oneri sociali	€ 1.887	
c) trattamento di fine rapporto	€ 617	
totale costi per il personale		€ 8.641
10) ammortamenti e svalutazioni:		
a) ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	€ 500	
b) ammortamenti delle immobilizzazioni materiali	€ 100	
totale ammortamenti e svalutazioni		€ 600
14) oneri diversi di gestione		€ 100
Totale costi della produzione (B)		€ 9.341
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)		€ 43
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
16) altri proventi finanziari		€ 0
17) interessi ed altri oneri finanziari		€ 0

Totale proventi e oneri finanziari (C)		€ 0
D) RETTIFICHE VALORI DI ATTIVITÀ FINANZIARIE (D)		
Totale rettifiche di valori di attività finanziarie (D)		€ 0
E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI		
Totale delle partite straordinarie (E)		€ 0
22) Risultato prima delle imposte (A-B+C+D+-E)		€ 43
Imposte correnti sul reddito		-€ 43
23) Utile dell'esercizio		€ 0

I servizi resi all'interno di questa commessa comportano un costo del personale impiegatizio maggiorato del 35%, in quanto lavoro supplementare.

Tabella 3c – Conto Economico Preventivo Consolidato 2019
(importi arrotondati all'unità di euro)

A) VALORE DELLA PRODUZIONE	sub totali	totali
1) Ricavi da commesse		€ 218.384
Totale valore della produzione (A)		€ 218.384
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		€ 50
7) per servizi		€ 14.856
9) per il personale:		
a) salari e stipendi	€ 127.953	
b) oneri sociali	€ 56.405	
c) trattamento di fine rapporto	€ 12.781	
totale costi per il personale		€ 197.139
10) ammortamenti e svalutazioni:		
a) ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	€ 1.750	
b) ammortamenti delle immobilizzazioni materiali	€ 350	
totale ammortamenti e svalutazioni		€ 2.100
14) oneri diversi di gestione		€ 687
Totale costi della produzione (B)		€ 214.832
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)		€ 3.552
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
16) altri proventi finanziari		€ 0
17) interessi ed altri oneri finanziari		€ 0
Totale proventi e oneri finanziari (C)		€ 0
D) RETTIFICHE VALORI DI ATTIVITÀ FINANZIARIE (D)		
Totale rettifiche di valori di attività finanziarie (D)		€ 0
E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI		
Totale delle partite straordinarie (E)		€ 0

22) Risultato prima delle imposte (A-B+C+D+-E)		€ 3.552
Imposte correnti sul reddito		€ 1.457
23) Utile dell'esercizio		€ 2.009

Il conto economico consolidato qui rappresentato postula lo svolgimento delle attività previste secondo le linee programmatiche del punto 2 del presente PEA. Le singole voci sono valutate con criteri di prudenza e competenza economica, e sono pertanto iscritte le sole componenti positive che ragionevolmente potranno essere disponibili nel 2019, e le sole componenti negative relative a impegni sostenibili e direttamente collegati alle risorse previste o a costi provenienti dei passati esercizi (quota parte degli ammortamenti).

11

Tabella 3d – Conto Economico Preventivo derivante da eventuali commesse aggiuntive per il 2019
(importi arrotondati all'unità di euro)

A) VALORE DELLA PRODUZIONE	sub totali	totali
1) Ricavi da commesse aggiuntive richieste dal Socio		€ 50.000
Totale valore della produzione (A)		€ 50.000
B) COSTI DELLA PRODUZIONE		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		€ 1.000
7) per servizi (incluso consulente fiscale, del lavoro, revisore)		€ 5.000
9) per il personale:		
a) salari e stipendi	€ 27.547	
b) oneri sociali	€ 8.431	
c) trattamento di fine rapporto	€ 2.757	
totale costi per il personale		€ 38.735
10) ammortamenti e svalutazioni:		
a) ammortamenti delle immobilizzazioni immateriali	€ 500	
b) ammortamenti delle immobilizzazioni materiali	€ 1.500	
totale ammortamenti e svalutazioni		€ 2.000
14) oneri diversi di gestione		€ 3.000
Totale costi della produzione (B)		€ 49.735
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)		€ 265
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI		
16) altri proventi finanziari		€ 0
17) interessi ed altri oneri finanziari		
Totale proventi e oneri finanziari (C)		€ 0
D) RETTIFICHE VALORI DI ATTIVITÀ FINANZIARIE (D)		0
Totale rettifiche di valori di attività finanziarie (D)		€ 0

E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI		0
Totale delle partite straordinarie (E)		€ 0
22) Risultato prima delle imposte (A-B+C+D+-E)		€ 265
Imposte correnti sul reddito		€ 265
23) Utile dell'esercizio		€ 0

5. Organizzazione delle risorse umane

La realizzazione delle attività del Programma *Core Services* per il 2019 prevede il pieno impiego delle risorse umane secondo il monte ore attualmente contrattualizzato in regime di *part time* e complessivamente ammontante a 7.388 ore annue retribuite (7.196 ore ordinarie e 192 ore supplementari) di cui 6.164 lavorate e 1.224 non lavorate per ferie e permessi. La realizzazione nel 2019 di ulteriori attività, potrà essere assicurata - con le modalità di cui al punto 4 del POS - con l'attribuzione di ore di lavoro aggiuntivo per il personale attualmente in forza alla Società.

Nel corso del 2019 è intenzione della Società, come fatto nei tre anni precedenti, avvalersi della modalità di lavoro a distanza per specifiche attività telelavorabili, preventivamente identificate in accordo con il Socio attraverso le strutture interessate o beneficiarie degli stessi servizi.

Al fine di illustrare l'incidenza dei costi del personale sul valore complessivo della prestazione erogata, in Tabella 5a viene esposto il costo orario di lavoro dipendente ai valori normali di retribuzione (senza quindi alcuna maggiorazione dovuta per il lavoro supplementare) ed il parametro di costo orario aziendale che rappresenta - in ragione di ore di servizio prestato - quanto necessario alla Società per il completo reintegro dei costi complessivi di gestione per una specifica attività.

Per la sola confrontabilità con i costi dei passati documenti di programmazione, si espone anche in questo PEA il costo orario calcolato sulla base delle ore lavorate (Tabella 5b).

Si sottolinea che i dati riportati nella suddetta tabella sono riferibili alle attività del Programma "*Core Services*" erogate in regime di lavoro ordinario. Le attività che comportano l'affidamento di lavoro aggiuntivo (supplementare e straordinario) come nella commessa del Dipartimento DIID determinano una maggiorazione delle retribuzioni orarie pari al 35% circa).

Tabella 5a – Costi e parametri orari per le attività ordinarie "Core Services"
ore retribuite

<i>Costo orario lavoro dipendente ordinario:</i>		
retribuzioni	€ 121.816	A
oneri a carico della società	€ 54.518	B
trattamento di fine rapporto	€ 12.163	C
Totale costi per il personale	€ 188.498	d=a+b+c
Ore di lavoro retribuite da CCNL	7.196	e
Costo orario netto di lavoro dipendente ordinario:	€ 26,20	f=d:e
<i>Costo orario aziendale:</i>		
Costo base di riferimento (costi del personale e altri costi di gestione)	€ 209.000	G
Ore nette di lavoro annue da CCNL	7.196	h=e
Costo orario aziendale:	€ 29,05	i=g:h
<i>(incidenza costi di personale sui costi totali)</i>	90%	l=d:g

Tabella 5b – Costi e parametri orari per le attività ordinarie "Core Services"
ore lavorate

<i>Costo orario lavoro dipendente ordinario:</i>		
retribuzioni	€ 121.816	A
oneri a carico della società	€ 54.518	B
trattamento di fine rapporto	€ 12.163	C
Totale costi per il personale	€ 188.498	d=a+b+c
Ore nette di lavoro annue da CCNL (ore lavorate)	5.972	e
Costo orario netto di lavoro dipendente ordinario:	€ 31,56	f=d:e
<i>Costo orario aziendale:</i>		
Costo base di riferimento (costi del personale e altri costi di gestione)	€ 209.000	G
Ore nette di lavoro annue da CCNL	5.972	h=e
Costo orario aziendale:	€ 35,00	i=g:h
<i>(incidenza costi di personale sui costi totali)</i>	90%	l=d:g

Nella successiva Tabella 6 vengono rappresentate le funzioni, gli incaricati, i ruoli, le competenze e i rapporti funzionali del Personale strutturato interno ed esterno per la gestione e la operatività della Società. Le responsabilità interne alla Società, in capo a ciascun componente del Personale, derivano dai contratti di lavoro, di consulenza e di tirocinio e per lo più consistono nel corretto adempimento degli incarichi e delle mansioni, e nel rispetto degli obiettivi e delle politiche interne dettate dall'Amministratore Unico, con margini più o meno ampi di discrezionalità.

Tabella 6 – Funzionigramma

	Funzione	Incaricato	Ruolo - Competenze	Rapporti funzionali
Personale interno	Amministratore Unico	<i>Dott. Sebastiano Campo</i>	Gestione legale e amministrativa, direzione operativa	Risponde gerarchicamente al Socio, ha alle sue dipendenze gli Impiegati ed è assistito dal personale esterno
	Impiegati	<i>Dott.ssa Chiara Ajovalasit</i>	Esperta gestionale	A seconda dei Progetti sono diversamente collegati da rapporti funzionali variabili e modificabili, anche nei confronti del Personale del Socio, rispondono all'Amministratore Unico e sono coordinati dal Direttore
		<i>Dott.ssa Rita Di Blasi</i>	Assistente gestionale	
		<i>Sig.ra Ariela Faso</i>	Assistente gestionale	
		<i>Dott. Giovanni Galante</i>	Assistente amministrativo	
		<i>Sig. Giuseppe Lo Groi</i>	Assistente amministrativo	
		<i>Dott.ssa Delia Mignosi</i>	Esperta legale	
<i>Dott.ssa Gemma La Sita</i>	Esperta in progettazione			
Tirocinanti *	Da individuare	Gruppo "Business"	Rapporto di tirocinio-lavoro	
Personale esterno	Funzione	Incaricato	Ruolo	
	Consulenti esterni **	Dott. Vincenzo Silvestri	Consulente del lavoro	Si relazionano con l'Amministratore Unico
		Dott. Michele Battaglia	Consulente fiscale, civilistico e contabile	
Revisore dei conti **	Dott. Francesco Merendino	Organo monocratico di revisione	Controlla la gestione della società e riferisce al Socio	
* in caso di attivazione dei servizi commerciali ** incarichi a termine funzionali alla gestione societaria; non include incarichi collegati all'espletamento di attività previste in specifici contratti di servizio. <i>in corsivo il personale dipendente</i>				

Sono fatte salve le eventuali modifiche e le integrazioni del Personale di cui al punto 4 del POS 2019-2021, in ragione della crescita e della diversa composizione delle attività e nella misura in cui una diversa organizzazione interna delle risorse si renda opportuna per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, sia al Socio che a Terzi.

Le responsabilità esterne sono concentrate sull'Amministratore Unico per quanto riguarda la gestione della Società (rappresentanza legale, direzione del Personale, gestione economico-finanziaria). Eventuali diversi assetti delle responsabilità e dei correlati poteri, di cui la Società potrà farsi promotrice per una migliore organizzazione aziendale, sono nel potere esclusivo del Socio.

6. Miglioramento della qualità

La Società si adopererà, nei limiti delle risorse di tempo e finanziarie per questo scopo, per l'adozione di un Sistema di Gestione della Qualità che miri al miglioramento continuo dei servizi resi, attraverso il rilevamento del grado di

soddisfazione del Socio, e con la fissazione, la misurazione ed il monitoraggio continuo di appositi indici *standard*.

Al fine di assicurare la migliore efficienza ed efficacia nell'esecuzione delle commesse, nonché per favorire il puntuale controllo analogo da parte del Socio, nel 2019 si confermerà quanto già messo in atto nei passati anni con buon esito, riguardo alle procedure formali di verifica dello stato di avanzamento delle commesse (incontri periodici prefissati, relazioni sulle attività prestate, rilevamento criticità e proposte di soluzioni e miglioramenti, rapporti numerici e organizzativi, misurazione degli obiettivi).