

## STRUTTURE DI STAFF



Gli stanziamenti per l'anno 2015 di competenza della **Direzione degli Organi Statutari** recano varie differenze rispetto all'esercizio 2014, soprattutto in relazione alle previste elezioni per il rinnovo degli Organi Statutari.

Le previsioni di spesa per lo svolgimento delle procedure elettorali sono state effettuate tenendo conto delle innovazioni introdotte con la riforma statutaria che, a fronte dell'obiettivo di migliorare la rappresentatività delle varie categorie di iscritti all'Enpam, comportano, tra l'altro, un ampliamento dell'elettorato, con conseguenti maggiore articolazione e obiettiva complessità delle suddette procedure.

Sulla base di tali premesse, i costi della fase elettorale registrano un inevitabile incremento rispetto a quelli sostenuti nelle elezioni svoltesi nel 2010 sotto un diverso regime statutario.

D'altra parte, si prevede una riduzione degli importi stanziati per il trattamento economico complessivo dei componenti gli Organi Statutari (riduzione che risulta limitata a causa dello svolgimento del Consiglio Nazionale elettivo che comporta una seduta aggiuntiva rispetto a quelle ordinarie, con conseguente aggravio di spesa). La riduzione di spesa è il risultato di due iniziative: l'esecuzione della decisione di ridurre del 10% l'importo delle medaglie di presenza e del 20% quello delle indennità di trasferta e di determinare dei limiti per i rimborsi spesa; nonché l'attesa applicazione della delibera del Consiglio Nazionale del 28 giugno 2014 che impegna il Consiglio di Amministrazione a riformare la disciplina del trattamento economico in modo che ciascuna seduta del Consiglio Nazionale e dei Comitati Consultivi comporti una spesa non superiore a quella sostenuta nel 2013.

La riforma della disciplina relativa al trattamento economico dei componenti gli Organi Statutari sarà operativa per la seconda parte dell'anno 2015, con l'entrata in vigore del nuovo Statuto, consentendo risparmi che tuttavia potranno incidere in termini più significativi solo a decorrere dall'anno 2016, allorché detta riforma troverà applicazione per tutti i dodici mesi dell'esercizio.

La Struttura **Programmazione Controllo e Processi** proseguirà nell'anno 2015 le attività di supporto alla Direzione Generale e alle strutture operative negli ambiti dell'organizzazione e del controllo.

In relazione alla prima tematica, proseguiranno i lavori di supporto per la gestione del modello organizzativo e per la definizione e formalizzazione delle procedure operative; nello specifico, verranno revisionate ed aggiornate tutte le procedure ricomprese nel "Manuale delle procedure in materia di asset allocation, investimenti e disinvestimenti", anche in relazione alle recenti indicazioni COVIP, analizzando altresì gli investimenti tipo "mission related".

Proseguiranno i lavori di mappatura e formalizzazione delle attività assistenziali e previdenziali, nonché delle attività di supporto, con specifico riferimento alle attività di acquisti, appalti e contratti.

In relazione alle procedure trasversali, ovvero con impatto su tutte le attività dell'Ente, particolare attenzione verrà data alle procedure inerenti la prevenzione del conflitto di interesse e l'applicazione della normativa anticorruzione; in tale ambito verrà studiata l'applicabilità di una specifica policy riguardante la gestione della sicurezza delle informazioni.

In merito alle procedure delle attività inerenti l'Information Technology (IT), nel corso dell'anno 2015, verrà effettuato il "Censimento dei Processi IT ENPAM", al fine di identificare e valutare i processi IT più rilevanti.

Il censimento sarà funzionale sia per identificare i possibili margini di miglioramento dei processi in termini di efficacia e di efficienza, che per controllare che le procedure interne ad essi sottostanti siano coerenti con l'obiettivo di prevenire la violazione di norme di etero regolamentazione (leggi e regolamenti) e di autoregolamentazione (codici di condotta, codici etici).

Contestualmente alle attività citate verranno definite e aggiornate anche le procedure di controllo organizzativo di I e II livello.

Proseguirà l'attività di estensione ed amministrazione del Sistema di Gestione Qualità aziendale, ormai adottato da tempo ed in fase di piena applicazione, facendo presente che nel 2015 l'intero sistema verrà adeguato alle emanate nuove direttive ISO 9001:2015.

Nell'ambito del Sistema di Gestione della Privacy ENPAM (SGPE), in considerazione delle intervenute esigenze della Fondazione, dell'evoluzione delle normative vigenti e con l'obiettivo di ampliarne ed ottimizzarne le pratiche, si prevede di definire il "Regolamento Privacy", nonché di predisporre le nuove informative; a tal fine verrà scelta la metodologia e lo standard di riferimento e verrà prodotto un documento di analisi dei principali rischi privacy per la Fondazione.

Particolare attenzione verrà data all'attuazione delle "Procedure per la Conformità al Provvedimento del Garante della Privacy sugli Amministratori di Sistema", già incluse nel Manuale delle Procedure Privacy. Nello specifico, nel rispetto della normativa vigente, si provvederà a verificare la corretta stesura delle procedure di backup e ripristino e la loro applicazione secondo le disposizioni previste dal Provvedimento, a verificare la conservazione per almeno sei mesi delle registrazioni di accesso ai sistemi informatici in archivi di cui non sia possibile la modifica o l'alterazione, a tenere traccia delle varie figure di amministratore e delle persone fisiche che effettuano tali attività, e a redigere la Policy Monitoraggio.

Nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni della Fondazione, coerentemente a quanto disposto nel vigente "Manuale dei controlli interni", proseguirà l'attività di controllo di secondo livello effettuata attraverso la compilazione e archiviazione di specifiche schede preposte alla verifica del corretto svolgimento della procedura e/o della completezza e conformità delle informazioni raccolte.

Nel medesimo ambito, relativamente alle procedure certificate in qualità, si darà seguito alle attività di auditing, promuovendo le necessarie azioni correttive e/o di miglioramento.

Anche nel 2015 si prevede la stesura e la pubblicazione del Bilancio Sociale della Fondazione Enpam, quale documento volontario redatto nell'ottica di comunicare all'esterno in modo chiaro le iniziative, i progetti di responsabilità sociale già in essere e le ricadute dell'attività svolta da Enpam sugli iscritti e sulla collettività ovvero di rendere più organica e strutturata la comunicazione del proprio impegno sociale.

Nell'ambito della assistenza alla Direzione Generale in materia di pianificazione, si prevede, nel corso dell'anno 2015, la definizione di un sistema di programmazione e monitoraggio degli obiettivi aziendali, nonché l'avvio dell'implementazione della "Procedura di Pianificazione Strategica IT", concentrandosi, inizialmente, sulle applicazioni IT inerenti l'Area della Previdenza.

Infine, proseguiranno anche nel 2015 le attività di supporto al Comitato di Controllo Interno.

Le linee programmatiche di lavoro connesse all'attività degli **Affari Legali**, attengono alla necessità di salvaguardare gli interessi dell'Ente sia in materia previdenziale, sia patrimoniale e comunque per tutti gli affari legali di rilevanza per la Fondazione.

Fermo restando la necessità di limitare, per quanto possibile, il contenzioso giudiziale, in quanto comporta comunque oneri a carico dell'Ente, gli obiettivi primari devono ritenersi quelli del recupero dei contributi previdenziali e del recupero dei crediti nei confronti dei conduttori degli immobili di proprietà dell'Ente.

Nello svolgimento di tale attività di "gestione" legale, l'Ufficio opera una attenta valutazione preventiva delle possibili scelte che permetta di raggiungere l'obiettivo generale di ottimizzare i risultati, cercando di evitare (per quanto possibile) il contenzioso giudiziale.

Per le procedure giudiziali in corso, il primario obiettivo aziendale è quello di assicurare la uniformità dell'indirizzo delle azioni legali, sia nell'ambito della previdenza che del patrimonio immobiliare, in modo da ottenere una condotta analoga per ogni fattispecie.

Le azioni legali che vengono intraprese devono essere adeguate, in sostanza, alle indicazioni degli organi collegiali dell'Ente in tema di perseguimento delle finalità istituzionali, in modo che tutta l'attività legale esterna sia raccordata con le linee di comportamento tracciate dall'Amministrazione.

In particolare, viene curata l'impostazione giuridico-processuale dei giudizi, in stretto e fattivo rapporto di cooperazione con i Servizi operativi, che forniscono le necessarie relazioni e documentazioni ai fini della più precisa individuazione del merito delle questioni in trattazione, nonché con i numerosi studi legali esterni che assistono l'Ente nelle varie controversie ed anche con le società di gestione.

Per il 2015 le attività della **Comunicazione** mireranno a un pieno utilizzo dei nuovi media, per un più ampio coinvolgimento degli iscritti nelle attività della Fondazione.

L'Ufficio stampa e redazione curerà la pubblicazione del Giornale della Previdenza dei Medici e degli Odontoiatri, passando da otto a sei uscite all'anno per l'edizione cartacea e aumentando il numero delle edizioni online. Ciò comporterà una riduzione complessiva della spesa, nonostante i costi delle materie prime e dei servizi legati ai media tradizionali (carta, stampa, spedizione) potrebbero tendere a un fisiologico aumento. Il maggiore impegno nel campo multimediale si tradurrà anche nella produzione, interna alla Fondazione, di audio e video e nella cura di applicazioni (app) specificamente concepite per terminali mobili (tablet e smartphone). Si sfrutterà inoltre la collaborazione con l'agenzia Ansa che, nell'ambito di un protocollo di intesa con l'Adepp, metterà a disposizione degli iscritti speciali informativi e servizi multimediali, con focus su argomenti di carattere previdenziale e sulle opportunità offerte dall'Unione Europea.

Per favorire l'informazione di ritorno, nel corso dell'anno, verrà sperimentata una presenza attiva dell'Enpam su alcune delle più diffuse reti sociali presenti su internet.

Il rapporto tra l'Enpam e gli Ordini provinciali verrà reso più stretto, oltre che con la cura di notiziari loro specificamente destinati, con la realizzazione di dirette audio/video su internet (streaming) per permettere ai referenti della Fondazione sul territorio di mantenersi aggiornati in tempo reale sulle maggiori novità.

A seguito dell'introduzione del nuovo logo della Fondazione, la rinnovata immagine coordinata dell'Enpam si esplicherà anche in pubblicazioni di benvenuto e brochure istituzionali che verranno realizzate per orientare i medici e gli odontoiatri neo-iscritti all'Enpam e i principali interlocutori dell'Ente.

Per le Relazioni esterne si prevede un'attività in crescita, motivata dalla sempre maggiore spinta alla dematerializzazione dei documenti e alla digitalizzazione dei rapporti con l'utenza. A fronte di numerosi vantaggi (riduzione della spesa, accorciamento dei tempi, possibilità di offrire nuovi servizi), va infatti registrata una crescente richiesta di assistenza da parte degli iscritti e degli intermediari da loro incaricati per superare ostacoli legati ai nuovi mezzi elettronici (difficoltà di accesso o di utilizzo, problemi tecnici, temporanee indisponibilità di dati o di servizi). Per meglio evadere queste richieste, che in periodi di determinate scadenze possono portare a sovraccarichi delle linee telefoniche, sarà potenziato l'uso di risponditori automatici. Ciò consentirà di accogliere comunque le chiamate e di fornire prime informazioni anche nel caso in cui, a causa di picchi abnormi di telefonate o di email, non dovesse essere possibile un immediato contatto con gli operatori. Il lavoro del personale verrà inoltre organizzato in modo da garantire, oltre a un aggiornamento professionale continuo, il massimo presidio delle linee nei periodi di maggior necessità e la richiamata degli iscritti ai quali non sarà stato possibile dare risposta nell'immediato.

Per garantire un miglioramento continuo della qualità del servizio sarà sistematizzato l'uso di questionari per rilevare la soddisfazione degli utenti al termine delle telefonate. L'impiego di codici di tracciamento delle chiamate consentirà inoltre di offrire sempre maggiori garanzie di affidabilità riguardo alle informazioni fornite. Queste azioni di miglioramento saranno tese anche a confermare la certificazione di qualità Iso 9001 già ottenuta dal servizio per tutte le sue attività di relazione con il pubblico.

Parallelamente agli sforzi nella comunicazione a distanza, anche il personale a diretto contatto con gli iscritti (Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico; Personale di accoglienza in missione) sarà coinvolto in iniziative che incentiveranno e faciliteranno l'uso degli strumenti telematici per consentire un accesso autonomo ai servizi esistenti e alle nuove applicazioni che la Fondazione metterà a disposizione.

Alla luce della riforma statutaria, che punta sugli Ordini provinciali come terminali della Fondazione Enpam sul territorio, verrà potenziata l'attività dell'ufficio incaricato di fare da tramite con il personale ordinistico. In quest'ambito verranno sperimentate forme di contatto audio/video con il territorio.

