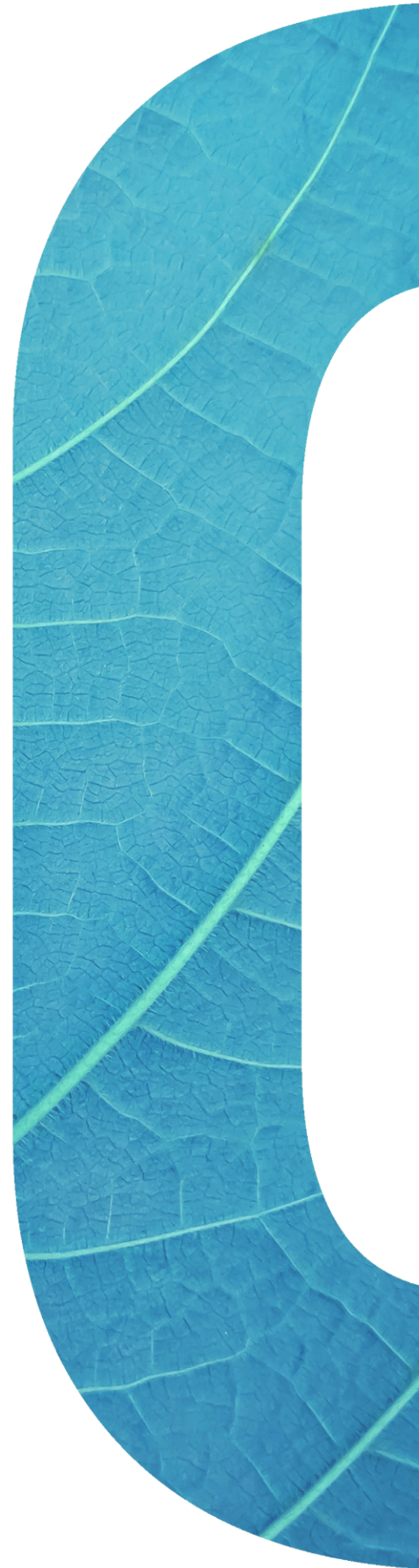


.0

Relazione di
Sostenibilità
2023



Indice

Lettera agli Stakeholder	5
Agenda 2030	7
Stakeholder	10
1. Identità aziendale	11
1.1 Quadro istituzionale	12
1.2 Assetto Consortile	13
1.3 Organi sociali	16
1.4 Organizzazione	17
1.5 Sistema di Gestione Integrato aziendale (SGI)	20
1.6 La nuova Sede Aziendale	20
1.7 Piano Strategico 2024 - 2026	21
2. Capitale Umano	32
2.1 Organico	33
2.2 Formazione e crescita professionale	35
2.3 Smart working - Un nuovo modo di lavorare	37
2.4 Premio aziendale e opzione Welfare	37
2.5 Relazione con i sindacati	37
3. Servizi per il territorio	38
3.1 Servizi al Cittadino	39
3.2 Servizi per la Pubblica Amministrazione	51
3.3 Servizi per le imprese	60
4. Ambiente	61
4.1 Aspetti ambientali	63
4.2 Aspetti ambientali indiretti	67
5. Comunicazione	68
5.1 Strategie e mezzi per la comunicazione	69
5.2 Comunicazione Istituzionale	69
5.3 Comunicazione di servizi/progetti	70
5.4 Comunicazione d'emergenza	70
5.5 Eventi	71
5.6 Assistenza gestione contenuti digitali	71
5.7 Comunicazione interna	72
6. Rendiconto economico patrimoniale e finanziario	72
6.1 Andamento generale della gestione	73
6.2 Principali dati patrimoniali e finanziari	75
6.3 Valore aggiunto	77

Lettera agli Stakeholder

Questa Relazione di Sostenibilità 2023 esprime una fotografia del secondo anno di attività dalla fusione intercorsa tra Umbria Salute e Servizi e Umbria Digitale, che ha visto la nascita di PuntoZero caratterizzata da una nuova *mission* e *vision* aziendale e quindi da un nuovo posizionamento strategico della società nel contesto Regionale.

L'anno 2023 ha dimostrato un buon consolidamento dei *risultati di bilancio*, in particolare per questi ultimi è da evidenziare:

- la conferma dei costi di gestione e quindi la loro stabilizzazione dopo una riduzione di 900.000 € del 2022;
- la crescita del fatturato del 10% che consente di superare la soglia dei 40 milioni di Euro;
- una rettifica dei ricavi, e quindi una riduzione dei costi per i soci, pari a 1,81 milioni di Euro.

Un ulteriore elemento caratterizzante l'anno 2023 è rappresentato dall'acquisto della nuova sede di Via Pontani a testimonianza delle rinnovate politiche di gestione del patrimonio aziendale.

Per quanto attiene i *risultati di gestione*, afferenti alle quattro aree produttive aziendali, è da evidenziare una ulteriore crescita delle attività da parte della Centrale Regionale Acquisti dove l'area Sanità ha portato nel 2023 ad un aumento del 100% rispetto all'anno 2020 delle gare bandite, delle gare aggiudicate ed anche dei risparmi derivati. E' stato inoltre avviata l'attività del Centro Regionale Acquisti per la pubblica amministrazione. L'area dei Servizi all'Utenza ha continuato la realizzazione e messa a terra delle strategie tramite l'informatizzazione dell'accesso alle prestazioni ambulatoriali portando le prenotazioni dello SMART CUP (il cittadino dopo aver ricevuto la prescrizione da parte del suo medico riceve un sms con la prenotazione) al 18% nel mese di dicembre e le prenotazioni relative alla presa in carico da parte dello specialista (al termine della visita di controllo si prescrivono le prestazioni successive ed il relativo prossimo controllo) che hanno superato il milione attestandosi a 1.076.589. Anche per l'area ICT ha continuato la realizzazione e messa a terra delle strategie attraverso lo sviluppo delle progettualità in corso e di nuovo affidamento come per esempio il piano scuole connesse, la digitalizzazione dei bandi, lo sviluppo del sistema informativo sociale, l'ammodernamento del data center regionale e le progettualità di sviluppo della cyber security. Infine l'area dei servizi specialistici ha visto il continuo coordinamento e monitoraggio del PNRR missione 6 salute, la messa a regime e sviluppo del Registro Regionale Tumori in collaborazione con l'Università di Perugia e l'avvio dell'Osservatorio Epidemiologico Regionale.

In questa nuova versione della Relazione di Sostenibilità sono stati inoltre aggiunti, nel capitolo 4, gli aspetti ambientali che caratterizzano la valutazione iniziale di impatto ambientale quale avvio del percorso per la certificazione ISO 14001 del Sistema di Gestione Ambientale. E' stato inoltre riportato il piano di sviluppo triennale di sostenibilità ambientale che esprime gli impegni ed i risultati che vorremmo raggiungere nel triennio 2024-2026.

I dati illustrati nella relazione di sostenibilità dimostrano che PuntoZero è in buone condizioni ed è capace di esprimere le azioni necessarie per l'attuazione della nuova *vision* aziendale e per rispondere alle mutate esigenze dei Soci e della comunità di riferimento.

Abbiamo cercato di sviluppare i contenuti della Relazione con un forte senso di concretezza e sinteticità sperando che la sua lettura possa essere semplice ed intuitiva. Vi auguro una buona lettura.



A handwritten signature in black ink, which appears to read "Giancarlo Berra". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Agenda 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione basato sulla crescita economica, l'inclusione sociale e la tutela dell'ambiente, sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU.

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile sono 17 e dovranno essere realizzati a livello globale entro il 2030. Ogni Paese dovrà affinare una propria strategia nazionale che coinvolga attivamente soggetti pubblici e privati.

Legenda / Agenda 2030



Sconfiggere la povertà

Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo.



Sconfiggere la fame

Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile.



Salute e benessere

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.



Istruzione di qualità

Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.



Uguaglianza di genere

Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'*empowerment* (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze.



Acqua pulita e servizi igienico-sanitari

Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.



Energia pulita e accessibile

Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni.



Lavoro dignitoso e crescita economica

Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.



Imprese, innovazione e infrastrutture

Costruire un'infrastruttura resiliente. Promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.



Ridurre le disuguaglianze

Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra Nazioni.



Città e comunità sostenibili

Rendere la città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.



Consumo e produzioni responsabili

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.



Lotta contro il cambiamento climatico

Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.



Vita sott'acqua

Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile.



Vita sulla terra

Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno e fermare la perdita di diversità biologica.



Pace, giustizia e istituzioni forti

Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli.



Partnership per gli obiettivi

Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

Stakeholder

PuntoZero opera con l'obiettivo primario di mettere a disposizione dei propri Soci servizi ed attività innovative volte al miglioramento della qualità dei servizi rivolti ai cittadini, determinando i propri ricavi sulla base di costi oggettivamente sostenuti per l'erogazione delle prestazioni, al fine di raggiungere il pareggio di bilancio mettendo a valore di sistema tutti gli investimenti pubblici effettuati.

La mappa degli stakeholder (parti interessate) è rappresentativa delle principali categorie di soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nei progetti, nelle iniziative e nelle attività di PuntoZero.





1. Identità aziendale



1.1 Quadro istituzionale

PuntoZero è la Società consortile senza scopo di lucro a totale capitale pubblico, derivante dalla fusione tra Umbria Digitale Scrl e Umbria Salute e Servizi Scrl avvenuta a gennaio 2022. La Società è costituita secondo il modello comunitario dell'*in house providing* tra Regione Umbria, le Agenzie e gli Enti strumentali regionali, le Aziende Sanitarie, i Comuni, le Province, gli Enti e organismi pubblici da loro partecipati, nonché gli Enti, Istituzioni scolastiche, Università, Centri di ricerca pubblici e organismi pubblici aventi sede o operanti nel territorio della regione Umbria, in attuazione della legge regionale n.13 del 2 Agosto 2021 "*Disposizioni per la fusione per incorporazione di società regionali. Nuova denominazione della società incorporante: "PuntoZero S.c.ar.l." ed ai sensi degli artt. 2615 ter e 2462 C.C. e dell'art. 16 del D.Lgs. 175/2016*".

La Regione Umbria, che detiene la partecipazione di maggioranza di PuntoZero, con la citata L.R. n. 13/2021, ha costituito la Società quale strumento organizzativo con il compito di espletare servizi di interesse generale e di fornire beni e servizi indispensabili per il perseguimento delle finalità istituzionali proprie e degli altri enti soci. In tale ottica la Società è qualificata come "ente strategico regionale" e si pone quale strumento di sistema per la realizzazione delle strategie regionali volte al miglioramento della *governance* pubblica ed alla riorganizzazione ed innovazione dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini, anche al fine di conseguire efficienza operativa, evoluzione tecnologica ed economie di scala.

1.2 Assetto Consortile

N	Soci	% quote in PuntoZero	Quote di partecipazione
1	Regione Umbria	73,037247%	2.921.489,89
2	Provincia di Perugia	5,008241%	200.329,62
3	Comune di Perugia	4,739562%	189.582,47
4	Comune di Terni	3,273646%	130.945,85
5	Comune di Orvieto	2,340989%	93.639,55
6	Comune di Città di Castello	2,080934%	83.237,37
7	Comune di Foligno	1,797504%	71.900,16
8	Comune di Spoleto	0,750944%	30.037,75
9	Provincia di Terni	0,742178%	29.687,11
10	Comunità Montana del Trasimeno	0,730490%	29.219,60
11	Comune di Bastia	0,032142%	1.285,66
12	Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche	0,000731%	29,22
13	Agenzia per il diritto allo studio universitario	0,000731%	29,22
14	Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 1	1,365120%	54.604,79
15	Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2	1,365120%	54.604,79
16	Agenzia Regionale per le politiche attive del lavoro – ARPAL	0,000731%	29,22
17	Azienda ospedaliera di Perugia	1,364755%	54.590,18
18	Azienda ospedaliera "Santa Maria" di Terni	1,364755%	54.590,18
19	Comune di Gubbio	0,000358%	14,31
20	Comune di Assisi	0,000291%	<u>11,63</u>
21	Comune di Narni	0,000232%	9,27
22	Comune di Todi	0,000193%	7,72
23	Comune di Marsciano	0,000184%	7,37
24	ARPA Umbria - Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale	0,000183%	7,31
25	Comune di Umbertide	0,000172%	6,86
26	Comune di Gualdo Tadino	0,000167%	6,69
27	Comune di Corciano	0,000159%	6,37
28	Comune di Castiglione del Lago	0,000158%	6,32

29	Comune di Magione	0,000139%	5,57
30	Comune di San Giustino	0,000116%	4,64
31	Comune di Spello	0,000092%	3,68
32	Comune di Deruta	0,000091%	3,62
33	Autorità Umbria Rifiuti e Idrico (AURI)	0,000088%	3,51
34	Università degli Studi di Perugia	0,000088%	3,5
35	Comune di Città della Pieve	0,000080%	3,19
36	Comune di Nocera Umbra	0,000068%	2,72
37	Comune di Gualdo Cattaneo	0,000068%	2,72
38	Comune di Panicale	0,000061%	2,43
39	Comune di Torgiano	0,000059%	2,37
40	Comune di Norcia	0,000056%	2,24
41	Comune di Acquasparta	0,000051%	2,02
42	Comune di Stroncone	0,000050%	1,98
43	Comune di Cannara	0,000044%	1,75
44	Comune di Bettona	0,000042%	1,67
45	Comune di Tuoro sul Trasimeno	0,000042%	1,67
46	Comune di Piegaro	0,000041%	1,65
47	Comune di Valfabbrica	0,000040%	1,59
48	Comune di Giano dell'Umbria	0,000037%	1,47
49	Comune di Citerna	0,000036%	1,42
50	Comune di Collazzone	0,000034%	1,34
51	Comune di Arrone	0,000032%	1,27
52	Comune di Fabro	0,000031%	1,23
53	Comune di Baschi	0,000031%	1,23
54	Comune di Pietralunga	0,000028%	1,1
55	Comune di Fossato di Vico	0,000028%	1,1
56	Comune di Sigillo	0,000027%	1,09
57	Comune di San Venanzo	0,000026%	1,03
58	Comune di Ferentillo	0,000023%	0,9
59	Comune di Otricoli	0,000021%	0,84
60	Comune di Calvi dell'Umbria	0,000021%	0,84
61	Comune di Guardea	0,000021%	0,84
62	Comune di Allerona	0,000021%	0,82

63	Comune di Giove	0,000020%	0,81
64	Comune di Porano	0,000020%	0,81
65	Comune di Fratta Todina	0,000020%	0,8
66	Comune di Attigliano	0,000020%	0,79
67	Comune di Montecchio	0,000020%	0,79
68	Comune di Ficulle	0,000019%	0,77
69	Comune di Monte Castello di Vibio	0,000019%	0,75
70	Comune di Lugnano in Teverina	0,000019%	0,74
71	Comune di Montone	0,000018%	0,72
72	Comune di Scheggia e Pascelupo	0,000018%	0,71
73	Comune di Alviano	0,000017%	0,67
74	Comune di Valtopina	0,000016%	0,62
75	Comune di Costacciaro	0,000015%	0,6
76	Comune di Sellano	0,000015%	0,59
77	Comune di Monte Santa Maria Tiberina	0,000014%	0,56
78	Comune di Cerreto di Spoleto	0,000013%	0,52
79	Comune di Penna in Teverina	0,000012%	0,47
80	Comune di Paciano	0,000011%	0,43
81	Comune di Preci	0,000011%	0,42
82	Comune di Lisciano Niccone	0,000008%	0,31
83	Comune di Monteleone di Spoleto	0,000008%	0,31
84	Comune di Parrano	0,000007%	0,27
85	Comune di Sant'Anatolia di Narco	0,000006%	0,24
86	Comune di Vallo di Nera	0,000005%	0,2
87	Comune di Scheggino	0,000005%	0,2
88	Università per Stranieri di Perugia	0,000004%	0,15
89	Comune di Polino	0,000004%	0,14
90	Comune di Poggiodomo	0,000002%	0,09
		Capitale sociale	Totale
		100,00%	4.000.000,00

1.3 Organi sociali

1.3.1 Organo di amministrazione e gestione: Amministratore Unico

Il comma 2 dell'art. 3 della L.R. Umbria del 02 agosto 2021 n.13 individua gli organi sociali in: Amministratore Unico, Assemblea dei Soci, Organo di controllo.

Il comma 3 dello stesso articolo dispone che l'Amministratore Unico è nominato dall'Assemblea dei soci consorziati su designazione della Regione Umbria a seguito di avviso pubblico indetto dalla Giunta regionale ai sensi della legge regionale 21 marzo 1995, n. 11 (Disciplina delle nomine di competenza regionale e della proroga degli organi amministrativi).

L'Assemblea dei Soci di PuntoZero Scarl del 06/09/2023 ha nominato Amministratore Unico della Società, per la durata di 3 anni decorrenti dal 07 settembre 2023, l'Ing. Giancarlo Bizzarri (designato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 49 del 06/09/2023).

1.3.2 Organo di indirizzo politico: l'Assemblea dei Soci

La Società è a totale capitale pubblico sottoscritto integralmente dalla Regione Umbria, dalle Agenzie e dagli Enti strumentali regionali, dalle Aziende Sanitarie, dai Comuni, dalle Province, dagli Enti e organismi pubblici da loro partecipati, nonché dagli Enti, Istituzioni scolastiche, dall'Università, dai Centri di ricerca pubblici e dagli organismi pubblici aventi sede o operanti nel territorio regionale.

L'organo di indirizzo "politico" è l'Assemblea dei Soci che è composta attualmente da n. 90 enti pubblici: la Regione Umbria, con il 73% detiene la quota maggiore di partecipazione.

Alle Assemblee partecipano i legali rappresentanti pro-tempore di ciascun Socio, o loro delegati, in rappresentanza degli stessi, senza percepire alcun compenso al riguardo.

1.3.3 L'Unità di Controllo Analogo

Al fine di consentire da parte delle amministrazioni socie l'esercizio di un controllo sull' *in house* "analogo a quello esercitato sui propri uffici" attraverso forme di controllo congiunto ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs. n. 175/2016 - indipendentemente dalla quota di capitale posseduta da ciascun socio - è costituita ai sensi di legge e di statuto in rappresentanza dei soci stessi l'"Unità di Controllo analogo" con poteri di indirizzo, coordinamento e supervisione sulla società.

L'Unità di Controllo analogo è composta da n. 9 membri, rappresentativi dei diversi soci, e la sua costituzione e le modalità di funzionamento sono disciplinati da apposito "Regolamento dell'Unità di Controllo analogo" deliberato dall'Assemblea dei Soci.

1.3.4 Organo di Controllo con funzioni OIV (Organismo Indipendente di Valutazione)

Con decisione del 30 Aprile 2024 l'Assemblea dei Soci di PuntoZero ha nominato il Dott. Rolando Antonelli alla carica di Sindaco Unico Revisore dei conti per la durata di tre esercizi sociali andando pertanto a scadere alla data di approvazione del Bilancio 2026.

Il Sindaco Unico Revisore, al fine di monitorare gli adempimenti previsti a carico della Società in materia di anticorruzione e trasparenza dalla normativa vigente, svolge anche la funzione di OIV.

1.3.5 Data Protection Officer (DPO)

La Funzione di Data Protection Officer si occupa di garantire l'adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 (in breve "GDPR": General Data Protection Regulation) in materia di privacy.

La Società, in conformità a quanto previsto dagli artt. 37-39 del suddetto Regolamento, si è dotata di un Responsabile della Protezione dei Dati Personali, Avv. Francesco Nesta, nominato con determinazione dell'Amministratore Unico di PuntoZero Scarl del 14/07/2022.

I compiti e le funzioni delineati dall'art. 39, par. 1 RGPD che il Responsabile della Protezione dei Dati personali è incaricato di svolgere, in piena autonomia e indipendenza, attengono all'insieme dei trattamenti di dati effettuati da PuntoZero.

In conformità all'art. 30 del RGPD, PuntoZero ha predisposto e aggiorna periodicamente il Registro del Titolare del trattamento - per tutte le proprie attività istituzionali e interne - e il Registro del Responsabile del trattamento per le attività gestite verso gli Enti Soci/Clienti.

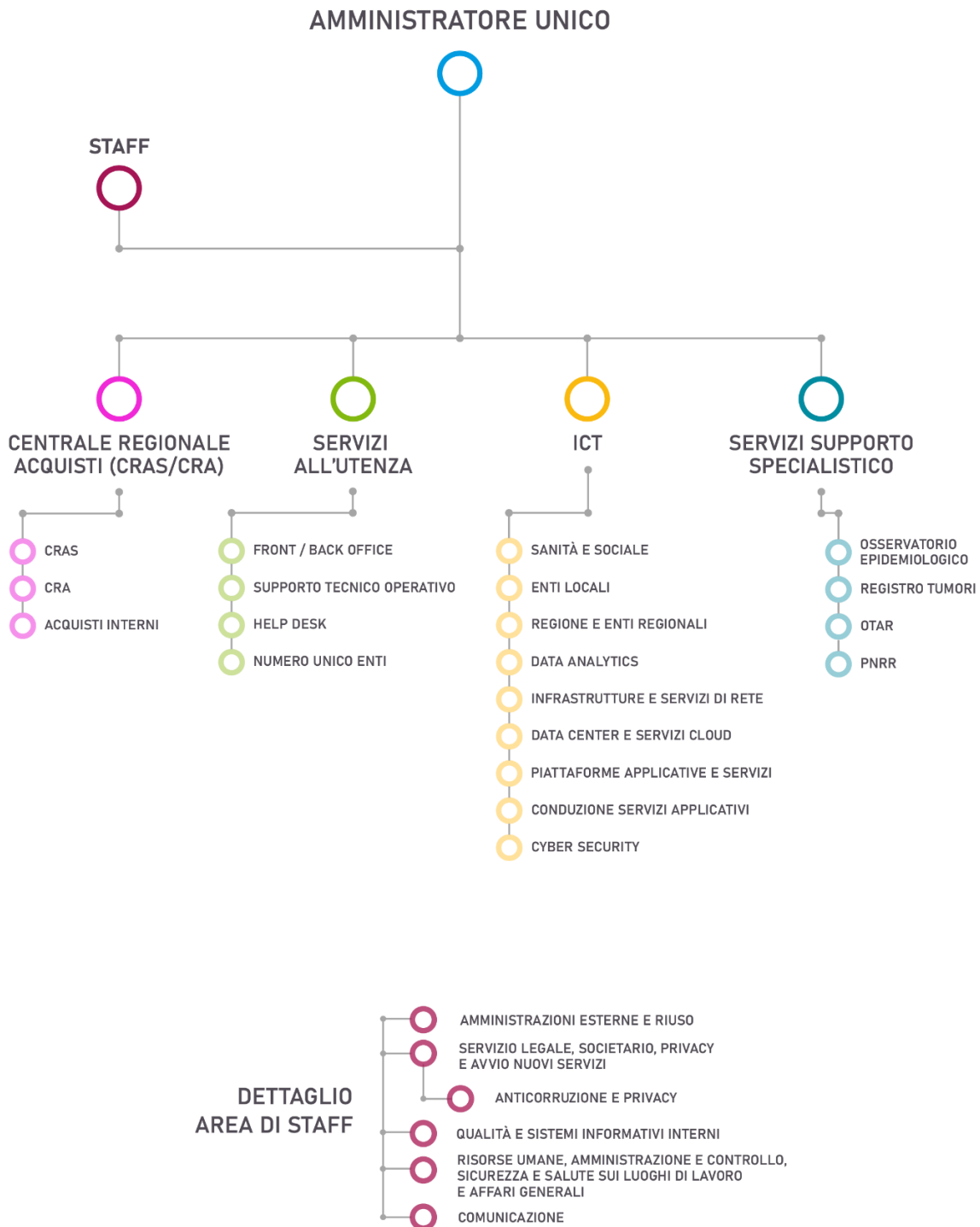
1.4 Organizzazione

Nel 2023 il modello organizzativo è rimasto inalterato e risulta definito secondo la seguente macro-ripartizione:

- **Funzioni ICT** con il compito di assicurare lo sviluppo dell'innovazione tecnologica e la gestione della transizione al digitale del sistema pubblico regionale attraverso la progettazione, realizzazione e monitoraggio dei progetti di sviluppo tecnologico ivi inclusa la gestione dei flussi informativi, nonché l'implementazione e il miglioramento della conduzione applicativa rivolta al Sistema Pubblico Regionale ed extra Regionale;
- **Funzioni di Servizi all'utenza** in ambito Sanità con il compito di garantire, razionalizzare ed innovare l'erogazione dei servizi di Front Office e Back office, fisico e telefonico, rivolti all'utenza del Sistema Sanitario Regionale nonché di supportare le attività amministrative ed istituzionali delle Aziende Sanitarie Socie e della Regione Umbria;
- **Funzioni di Centrale Regionale di Acquisto** con il compito di assicurare l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse della Società, dei soci e degli Enti pubblici operanti sul territorio regionale mediante la razionalizzazione della spesa per forniture di beni e servizi nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità delle procedure di affidamento;

- **Funzioni di Supporto Tecnico Specialistico** con il compito di assicurare la gestione dell'Osservatorio Epidemiologico curando la relativa gestione dei flussi informativi, le attività di supporto tecnico-tecnologico e amministrativo rispettivamente richieste per la gestione del Registro Tumori e dell' OTAR, nonché le attività di coordinamento e monitoraggio dei progetti della Missione n.6 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- **Funzioni di Staff** dedicate alle attività di supporto al business (risorse umane, legale, amministrazione, pianificazione e controllo, program management, qualità, privacy e anticorruzione, comunicazione).

1.4.1 Organizzazione – Organigramma



1.5 Sistema di Gestione Integrato aziendale (SGI)

Ottenere la soddisfazione di enti consorziati e cittadini, rispettare le loro aspettative ed esigenze, fornire prodotti di elevata qualità, sono questi i principi base che guidano l'azione di PuntoZero, che opera in un contesto con vincoli e regole in continua evoluzione, in cui per essere conformi occorre adeguarsi a normative, policy, obblighi contrattuali, standard e mutamenti del mercato.

Per definire e controllare al meglio i processi e le attività, PuntoZero si è dotata di un Sistema di Gestione per la qualità che si è esteso, negli anni, alla sicurezza delle informazioni, al fine di garantire affidabilità nei confronti di clienti, fornitori, dipendenti e collaboratori.

PuntoZero è oggi certificata per le tematiche:

- Qualità: **ISO 9001:2015**;
- Sicurezza delle informazioni: **ISO/IEC 27001:2013** estesa con i controlli della **ISO/IEC 27017:2015** (sicurezza per i servizi cloud) e **ISO/IEC 27018:2019** (sicurezza dati personali in ambiente cloud);
- PuntoZero inoltre è qualificata da AgID come **CSP** (Cloud Service Provider) per la Pubblica Amministrazione "CSP - Tipo C" e IaaS.



Gli audit che si sono svolti nell'anno hanno confermato tutte le attuali certificazioni.

Inoltre il 2023 è stato caratterizzato dal coinvolgimento della società nell'Attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Missione 6" per le funzioni di supporto alla Direzione Salute e Welfare in merito alle attività di coordinamento e monitoraggio e Project management dei progetti PNRR.

Questo ha determinato la necessità di ampliare l'attuale perimetro del Sistema di Gestione Qualità e Sicurezza delle Informazioni agli ambiti della "sostenibilità ambientale" e della "parità di genere", avviando il relativo percorso di certificazione sulle norme ISO 14001 e UNI/PdR 125:2022, con previsione di ottenere le relative certificazioni entro l'anno 2024.

1.6 La nuova Sede Aziendale

Nel mese di maggio 2023 si è operata l'acquisizione della nuova Sede Aziendale con conseguente progressivo trasferimento di tutte le attività aziendali conclusosi in data 01/03/2024 tramite la centralizzazione delle strutture operative della Centrale Regionale Acquisti .

L'operazione di acquisizione condotta in correlazione con la dismissione dell'immobile di Via Manfredo Fanti n. 3 in Perugia non più utilizzato come sede operativa e ceduto in permuta , ha consentito di riordinare il patrimonio aziendale , di efficientare i processi produttivi , di contenere i costi di funzionamento e di trasformare oneri di gestione in investimenti .



Riduzione dei costi di funzionamento

Sul versante dei risultati economici l'operazione ha concorso alla contrazione dei costi di funzionamento pari a 78K€ con una riduzione del 6,14% rispetto all'esercizio precedente, nonché dal punto di vista dei Soci, di conseguire con la cessione immobiliare in permuta una plusvalenza di 333K€ , concorrente ai fini del pareggio di bilancio nelle componenti di attività oggetto di esenzione IVA, alla riduzione dei costi operata tramite rettifica ai ricavi per l'importo di 1.810K€ .

1.7 Piano Strategico 2024 - 2026

La Regione Umbria con la L.R. n. 13/2021 ha costituito la Società quale strumento organizzativo con il compito di espletare servizi di interesse generale e di fornire beni e servizi indispensabili per il perseguimento delle finalità istituzionali proprie e degli altri enti soci.

In tale ottica la Società è qualificata come **"ente strategico regionale"** e si pone quale strumento di sistema per la realizzazione delle strategie regionali volte al miglioramento della governance pubblica ed alla riorganizzazione ed innovazione dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini, anche al fine di conseguire efficienza operativa, evoluzione tecnologica ed economie di scala.

Coerentemente con quanto definito a livello Legislativo è stata declinata la nuova mission e la nuova vision aziendale.

Mission

"PuntoZero si propone come strumento di sistema per la realizzazione delle strategie Regionali volte al miglioramento della governance e dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini".

Vision

"Diventare un supporto Regionale per l'innovazione del Sistema Sanitario Regionale e della Pubblica Amministrazione".

«Agente del cambiamento per accelerare l'innovazione»



Dopo aver definito la nuova mission e vision aziendali è necessario definire la mission di ogni area produttiva aziendale per fare in modo che la "ragion d'essere" sia concretizzata nel sistema regionale. Di seguito si riporta lo scopo delle singole aree e relativa strategia.

Mission dell'Area Servizi all'Utenza

Diventare il gestore delle modalità di accesso del cittadino per la specialistica ambulatoriale per fornire gli strumenti ed i dati per il governo delle Liste di Attesa da parte delle Aziende Sanitarie.

Strategie di area

#1. Strategia

Mettere a regime i 4 progetti strategici: Smart cup, Presa in carico del paziente tramite la prenotazione degli specialisti e tramite le piastre ambulatoriali, Back office unico regionale, modello diffuso del NUS per la prenotazione telefonica.

#2. Strategia

Integrazione con l'area ICT per Innovare introducendo Intelligenza Artificiale.

#3. Strategia

Ruolo pro-attivo e supporto delle Aziende Sanitarie per riorganizzare i processi tramite il sistema di monitoraggio e analisi dei dati delle liste di attesa.

Mission dell'Area ICT

Essere il motore dell'innovazione digitale della Regione.

Strategie di area

#1. Strategia

Riorganizzare per aree di business.

#2. Strategia

Migliorare la gestione progetti (risultati dei progetti, ruoli chiari e impegni di lavoro dichiarati).

#3. Strategia

Definizione obiettivi individuali a tutti i livelli.

#4. Strategia

Ridefinire strategie, architetture dei sistemi, progetti prioritari con i decisori Regionali e Aziendali.

Mission dell'Area CRA e CRAS

Essere ed avere un ruolo di coordinamento e governo delle procedure di approvvigionamento a livello Regionale.

Strategie di area

#1. Strategia

Avere una programmazione condivisa con le ASL/AO e i Comuni e le medesime priorità.

#2. Strategia

Programmare tempi e modalità di ogni gara.

#3. Strategia

Monitoraggio costante delle attività: interno, con le Aziende e con la Regione.

#4. Strategia

Monitoraggio «utilizzo» gare (consumi, acquisti in economia rispetto a prodotti aggiudicati in gara, sviluppo del progetto Anagrafica unica Regionale).

Mission dell'Area Servizi di supporto specialistico

Sviluppare nuove aree aziendali funzionali alla strategia Regionale e agli obiettivi della programmazione.

Strategie di area

#1. Strategia

Sviluppare servizi ad alto valore aggiunto per l'Innovazione Regionale.

#2. Strategia

Sviluppare servizi ad alta integrazione con gli attori del Sistema Regione.

Politica Integrata per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni, la Sostenibilità Ambientale e la Parità di Genere

L'organizzazione identifica le proprie attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

1. gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi;
2. le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

I nostri valori

Sono quelli che devono guidare i comportamenti del personale di Punto Zero S.c. a r.l allineandoli alla vision aziendale:

Ne consegue che, nella gestione delle proprie attività, Punto Zero S.c. a r.l:

- garantisce la **presa in carico** dei problemi sino alla loro soluzione puntuale ed estensione ai processi aziendali interessati a livello di sistema azienda
- si attiene ai più rigorosi **principi di etica** professionale nello svolgimento dei servizi ad essa affidati ed in ogni altro settore delle proprie attività;
- assicura il principio di **massima trasparenza** nel rapporto con gli enti soci ed in generale con gli stakeholder
- favorisce il **coinvolgimento di tutte le componenti aziendali** nelle decisioni
- stimola il **confronto** tra il personale garantendo le pari opportunità e la **crescita professionale** di ciascuno in base alla sua unicità
- Progetta il **cambiamento** al fine di migliorare l'erogazione dei servizi e il loro sviluppo a salvaguardia dell'ambiente e per prevenire e ridurre i possibili impatti ambientali
- **Introduce innovazione**, in funzione delle esigenze dell'utenza, sia essa imprese o cittadini.

La Direzione al fine di tradurre la politica integrata in azioni concrete ed in obiettivi misurabili, definisce Piani caratterizzati dagli obiettivi e dalle relative azioni triennali, mettendo a disposizione le risorse necessarie per conseguirli.

La politica integrata di PuntoZero viene diffusa alle parti interessate, internamente attraverso momenti di divulgazione aziendale ed esternamente tramite la pubblicazione sul sito internet aziendale, all'interno del Piano strategico triennale e budget dell'anno e della Relazione di Sostenibilità.

Il nostro impegno per la qualità

L'obiettivo principale di Punto Zero S.c. a r.l è quello di raggiungere la piena soddisfazione dei clienti/soci e degli utenti finali dando prova di essere:

- **Proattiva:** intercettando i problemi prima che generino perdita di efficienza ed efficacia nei servizi erogati
- **Competente:** sviluppando idee innovative per il sistema umbro
- **Affidabile:** rispettando gli impegni e facendo ciò che dichiara affinché i nostri utenti possano fidarsi di noi.

L'obiettivo di rispondere alle esigenze delle pertinenti parti interessate è perseguito inoltre:

- ragionando in una logica di sistema regionale al fine di ottimizzare le risorse e massimizzare la diffusione dei servizi innovativi
- prestando attenzione, nello svolgimento dei processi interni, al fine di preservarne i requisiti e prevenirne i difetti;
- agendo in base al principio che i processi devono essere governati attraverso il monitoraggio delle performance e dei rischi;
- mantenendo una elevata sensibilità ai bisogni, alle aspettative e alle informazioni di ritorno dalle stesse, cercando di anticiparli con un approccio proattivo;
- credendo nel miglioramento continuo (sia interno, che dei servizi ai cittadini, che degli strumenti di governo) come elemento di coinvolgimento del personale;
- mantenendo un unico sistema aziendale che sia integrato per i diversi ambiti di gestione.

La competenza e la professionalità del personale, la loro motivazione e coinvolgimento continuo nei processi aziendali, la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività sono condizioni fondamentali per il conseguimento degli obiettivi societari.

Il nostro impegno per la sicurezza delle informazioni

Punto Zero S.c. a r.l. si impegna ad adottare gli standard ed i livelli di sicurezza più idonei per i dati trattati, garantendo al contempo performance ottimali dei servizi erogati. Analoga attenzione alla sicurezza (principi del privacy by design e privacy by default) è prestata nella progettazione e realizzazione dei servizi innovativi.

La Società, nel trattamento delle informazioni, si ispira infatti ai principi di:

- **riservatezza:** le informazioni devono essere conosciute solo da coloro che ne hanno il relativo diritto, rispettando il principio del minimo privilegio ("necessità di sapere") in base alle mansioni ricoperte ("necessità di operare");
- **integrità:** le informazioni devono essere precise e complete, devono rispettare i valori e le aspettative aziendali, e devono essere protette da modifiche e cancellazioni non autorizzate. Per soddisfare tale requisito le informazioni devono essere esatte, aggiornate e leggibili;
- **disponibilità:** le informazioni devono essere disponibili quando richiesto dai processi aziendali, in maniera efficace ed efficiente;
- **efficacia:** le informazioni devono essere rilevanti e pertinenti al processo aziendale e, allo stesso tempo, devono essere disponibili tempestivamente, senza errori e fornite in modo da poter essere utilizzate dall'utente;
- **efficienza:** le informazioni devono essere fornite attraverso l'uso ottimale delle risorse sia dal punto di vista della produttività che della economicità.

Punto Zero S.c. a r.l. si impegna altresì a trattare i dati personali:

- in osservanza dei criteri di riservatezza;
- in modo lecito e secondo correttezza;

- per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- nel pieno rispetto delle misure minime di sicurezza, custodendo e controllando i dati oggetto di trattamento in modo da evitare i rischi, anche accidentali, di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

La Società predispose ed implementa il proprio Piano di Continuità Operativa ed il Piano di Disaster Recovery. Obiettivo dell'azienda è assicurare la protezione dei dati e dei sistemi contro le possibili conseguenze dell'attività di software dannoso (c.d. malware). Inoltre, la Società, tenuto conto della particolare criticità dei ruoli connessi alla gestione del Sistema Informativo, adotta idonee cautele volte a prevenire e ad accertare eventuali utilizzi non in linea con gli obiettivi aziendali.

Enfasi particolare è posta ai servizi contrattualizzati in tecnologia cloud. A tal fine, ai rispetto dei requisiti del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni ISO 27001, sono aggiunti i requisiti previsti dalle norme ISO 27017 e ISO 27018.

Il nostro impegno per la sostenibilità ambientale

L'azienda deve concentrare il proprio impegno sulla protezione dell'ambiente attraverso seguenti ambiti di azione:

- identificazione degli obblighi di conformità dell'organizzazione e relativo soddisfacimento;
- identificazione delle aree/processi aziendali che devono adottare azioni di protezione dell'ambiente e di contenimento e prevenzione dell'inquinamento;
- incentivare ogni persona di PuntoZero ad adottare all'interno dell'azienda ma anche nell'ambito non lavorativo lo sviluppo di una cultura di protezione dell'ambiente e l'adozione di azioni individuali volte a cambiare le abitudini che preservano l'ambiente e prevengono l'inquinamento;
- promuovere, nella fase di progettazione dei servizi offerti, l'adozione di tecnologie, strumenti e approcci che consentano di sviluppare/revisionare servizi e processi dei clienti finalizzati anche alla protezione dell'ambiente e prevenzione dell'inquinamento;
- perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali.

Il nostro impegno per la Parità di Genere

PuntoZero in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) per l'Agenda 2030 intende favorire l'integrazione e l'implementazione dei principi di Diversità, Uguaglianza e di Inclusione nei processi aziendali e nell'agire quotidiano.

La prospettiva di PuntoZero tende pertanto alla creazione di un approccio condiviso orientato alle relazioni umane, aspetti fondamentali per ogni organizzazione virtuosa e si concretizza nella costruzione di un ambiente sicuro e positivo nel quale sia possibile, per ciascuno, esprimere la propria unicità, nonché conoscere e confrontarsi con le ulteriori specificità presenti nell'organizzazione. Dal confronto tra i membri dei vari team/aree aziendali si generano idee e nuove visioni funzionali al miglioramento continuo delle performance aziendali.

Valorizzare e tutelare le diversità e le pari opportunità significa:

- individuare, promuovere, sviluppare e trattenere il talento unico di ognuno, capace di portare nuove prospettive, opportunità di crescita e di successo per l'organizzazione;
- revisionare, riorganizzare i processi ed i livelli di responsabilità al fine mettere ognuno in grado di esprimere il proprio talento a beneficio dell'azienda;
- comunicare in modo chiaro e coerente, facendo attenzione a modulare la propria comunicazione (lingua, stile, vocabolario) in funzione dell'altro, rimuovendo gli ostacoli alla partecipazione attiva di tutte le persone, siano essi colleghi, clienti o fornitori;
- fornire continui feedback necessari per lo sviluppo della cultura della diversità e soprattutto per consentire il cambiamento dei comportamenti individuali.

Per adottare quanto sopra è richiesto a ciascun responsabile di processo/area/team di:

- riconoscere le diversità presenti all'interno del proprio team;
- comprendere il diverso e specifico contributo che ciascun componente del team può esprimere, premiandone il merito in tutti i processi di valutazione delle performance;
- creare la condizione organizzativa per cui ciascun componente del team possa esprimere il proprio contributo e il proprio potenziale anche nel rispetto di esigenze personali di conciliazione vita-lavoro, creando un clima aperto all'espressione di tutte le componenti;
- assicurare che sia garantita l'equità di trattamento, l'inclusione e la non discriminazione nei luoghi di lavoro a ogni livello e intervenire prontamente ogni qualvolta venga a conoscenza di comportamenti che non garantiscono il rispetto dell'altro;
- promuovere, a cascata tra i propri collaboratori, i suddetti principi.

Obiettivi di sostenibilità ambientale

Si riportano di seguito gli obiettivi di sostenibilità ambientale che PuntoZero intende perseguire nel triennio 2024-2026:

	Strategie	Obiettivi specifici	Tempi	Indicatori	Valore obiettivo	Responsabile	SAL al gg.mm.aa
1	Efficientamento energetico	1.1 Selezione di fornitori di energia elettrica che ricorrono a fonti energetiche rinnovabili (con certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate – Garanzia di Origine)	Entro il 2024	Completamento analisi fornitori, analisi di mercato e scelta nuovo fornitore	100% azioni completate	Affari Generali	
			Entro il 2025	Percentuale di fonti rinnovabili per produzione di energia elettrica utilizzata	> 42% (mix energetico nazionale)	Affari Generali	
		1.2 Definire le priorità per aumentare l'autoproduzione di energia elettrica	Entro il 2024	Completamento studio efficientamento energetico sede via Pontani Avvio acquisizione con criteri di efficientamento energetico del DCRU di Foligno (crpc) Completamento studio efficientamento energetico DCRU Terni	100% azioni completate	Affari Generali CSSO	
			Entro il 2025	Attuazione delle priorità definite con gli studi di efficientamento energetico	100% priorità attuate	Affari Generali	
		1.3 Adozione di interruttori con temporizzatore presso le sedi di PuntoZero	Entro il 2024	Standardizzazione situazione dei temporizzatori	100% temporizzatori adottati dove previsto	Affari Generali	

	Strategie	Obiettivi specifici	Tempi	Indicatori	Valore obiettivo	Responsabile	SAL al gg.mm.aa
			Entro il 2025	Consumi di energia elettrica annui	Diminuzione rispetto all'anno precedente	Affari Generali	
			Entro il 2026	Consumi di energia elettrica annui	Diminuzione rispetto all'anno precedente	Affari Generali	
2	Approccio <i>plastic free</i>: 4R <i>reduce, reuse, recycle, recover</i>	Eliminare la distribuzione di acqua dalle macchine del vending e fornire acqua tramite erogatori in ufficio	Entro il 2024	Presenza erogatori	100% di erogatori	Affari Generali	
		Fornire borracce riutilizzabili a tutti i dipendenti	Entro il 2025	Percentuale borracce distribuite sul totale dei dipendenti	100% Borracce distribuite al personale	Affari Generali	
3	Miglioramento della differenziazione dei rifiuti	Potenziamento raccoglitori per raccolta differenziata su ogni piano della sede di via Pontani e redazione informativa per i dipendenti	Entro il 2024	Presenza raccoglitori raccolta differenziata in ogni piano Percentuale situazioni non conformi sul totale delle postazioni presenti	< 30% situazioni non conformi (raccolte tramite controllo settimanale sulle postazioni)	Affari Generali	
			Entro il 2025	Percentuale situazioni non conformi sul totale delle postazioni presenti	< 20% situazioni non conformi (raccolte tramite controllo settimanale sulle postazioni)	Affari Generali	
4	Efficientamento dei trasporti aziendali	Sostituzione auto a combustibili fossili con auto ibride e/o elettriche (auto aziendali)	Entro il 2024	Percentuale auto aziendali ibride/elettriche sul totale delle auto in uso	40%	Affari Generali	

	Strategie	Obiettivi specifici	Tempi	Indicatori	Valore obiettivo	Responsabile	SAL al gg.mm.aa
			Entro il 2025	Percentuale auto aziendali ibride/elettriche sul totale delle auto in uso	100%	Affari Generali	
		Identificazione di un <i>mobility manager</i> e adozione di una Politica della mobilità basata su concetti di mobilità sostenibile per i dipendenti (es. <i>car pooling/car sharing</i>)	Entro il 2024	Studio sulla mobilità dei dipendenti rispetto alle sedi di appartenenza	100% dello studio completato	Affari Generali	
			Entro il 2025	N. Azioni prioritarie adottate	> 2	Affari Generali e Resp. di area	
5	Adozione di azioni contro cambiamento climatico	Ottimizzazione dell'utilizzo del condizionamento d'aria estivo	Entro il 2024	Consumo elettrico (mesi estivi)	Diminuzione rispetto all'anno precedente	Affari Generali	
			Entro il 2025	Adozione priorità definite dallo studio di efficientamento energetico (es. oscuranti per vetri)	100% delle azioni completate	Affari Generali	
		Utilizzo di gas a basso GWP (Global Warming Potential - potenziale di riscaldamento globale) nei condizionatori	Entro il 2024	Percentuale di condizionatori con gas R32 sul totale dei condizionatori presenti	Aumento rispetto all'anno precedente	Affari Generali	
			Entro il 2025	Percentuale di condizionatori con gas R32 sul totale dei condizionatori presenti	> 80%	Affari Generali	
		Diffusione progetto regionale ACTYou ai dipendenti di PuntoZero	Entro il 2024	Invio n. 2 notifiche ai dipendenti	100% delle notifiche previste inviate	Comunicazione	

	Strategie	Obiettivi specifici	Tempi	Indicatori	Valore obiettivo	Responsabile	SAL al gg.mm.aa
6	Incremento della ricaduta ambientale dai servizi erogati da PuntoZero	SmartCUP e Prenotazione specialisti: digitalizzazione dei servizi al cittadino (con ricaduta in termini di consumo carta e diminuzione degli spostamenti degli utenti e abbattimento della CO2)	Entro il 2024	Numero prenotazioni digitali sul totale delle prenotazioni	Aumento rispetto all'anno precedente	Servizi all'utenza	
			Entro il 2025	Numero prenotazioni digitali sul totale delle prenotazioni	Aumento rispetto all'anno precedente	Servizi all'utenza	
		Promozione di acquisti sostenibili tramite il Centro Regionale Acquisti, oltre ai CAM già previsti per legge (es. acquisto prodotti ricondizionati)	Entro il 2024	Stampanti: percentuale stampanti con etichettatura ambientale di tipo 1 – ISO 14024 sul totale dei prodotti acquistati	Aumento rispetto all'anno precedente	CRA (Ufficio Acquisti)	



DIPENDENTI



SINDACATI

2. Capitale Umano



2.1 Organico

I dipendenti al 31 Dicembre 2023 sono 533 (+14 unità) determinati da 17 uscite (di cui il 30% per pensionamento) e 31 entrate a seguito degli esiti delle selezioni per assunzioni attuate sia nell'esercizio precedente che in quello di riferimento , come da seguente dettaglio:

- **n° 1 Dirigente Area Centrale Regionale Acquisti** – ricoperta precedentemente da assegnazione temporanea ai sensi del comma 7 dell'art. 23-bis del D.Lgs. 30.03.2001 n.165;
- **n° 2 Addetti Amministrativi - Area Acquisti** con funzioni di RUP;
- **n° 20 Addetti Amministrativi per Servizi di Supporto** (2 delle 20 posizioni sono state ricoperte da personale già inserito in organico nel 2022 a seguito degli esiti della selezione per 101 operatori Front Office/CUP);
- **n° 3 impiegati in ambito ICT** di cui 2 con profilo "Technical Specialist" e 1 con profilo di "Application Architect";
- **n°7 assunzioni riservate alle categorie protette , di cui 5 operate ai sensi dell' art.8 e 2 operate ai sensi dell'art 18 della L. 68/1999** con profili di Operatore Front Office CUP

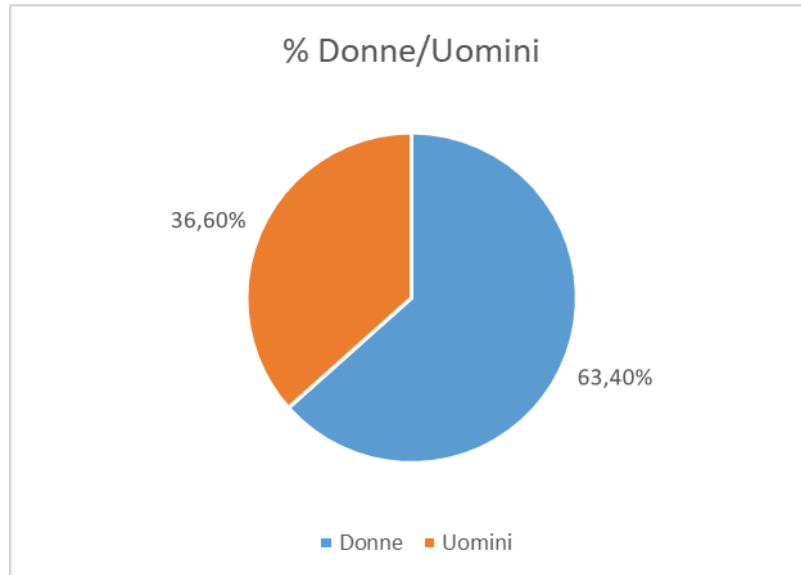
2.1.1 Organico – Composizione

L'organico al 31/12/2023 risulta così costituito:

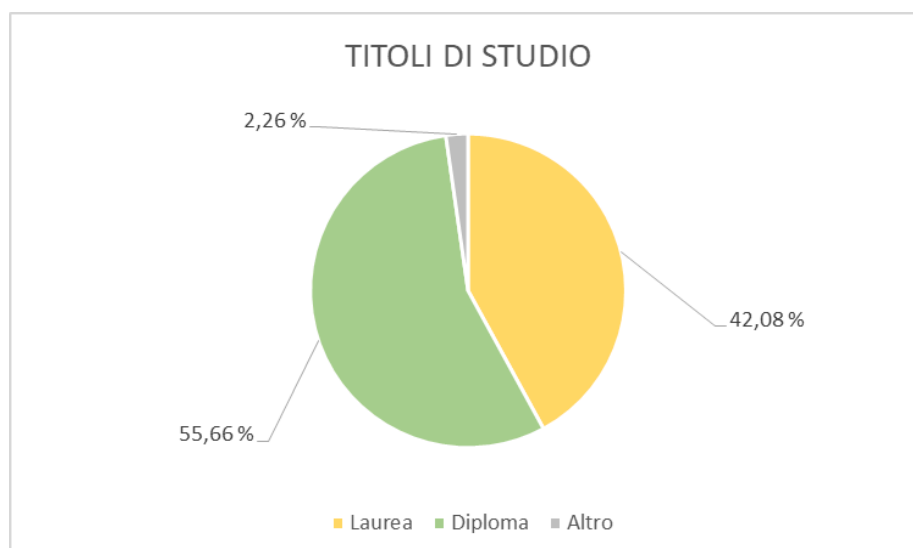
Organico PuntoZero al 31/12/2023		Ripartizione FTE per Aree Operative					
Funzioni/Livelli	n° dipendenti totali	FTE	ICT	Servizi Utenza	CRAS	Servizi Supporto specialistico	Staff
Direzione	7	7,00	2,00	1	2,00		3,00
Quadri	11	11,00	9,00	1,00	1		
1	40	39,52	30,52	1,00	2,00		6,00
2	59	58,76	36,86	10,00	4,00	1,9	6,00
3	41	39,9	12,00	23,9	4,00		
4	375	340,67		320,78	16,14		3,00
Totale	533	496,85	90,13	357,68	29,14	1,9	18,00

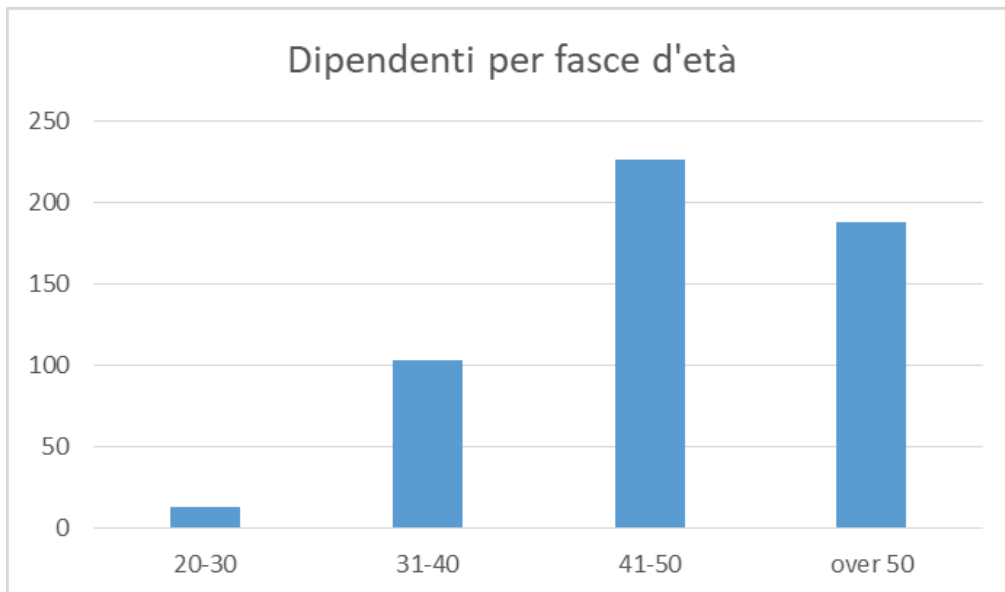
- N°2 Sedi site nel Comune di Perugia;
- 169 dipendenti operativi nelle sedi di Perugia;
- 226 dipendenti operativi presso i presidi Front Office delle Aziende Sanitarie ;

- 131 dipendenti operativi presso i presidi di supporto tecnico operativo delle Aziende Sanitarie;
- 7 dipendenti operativi presso i presidi di supporto tecnico operativo della Regione Umbria.



Età media





2.1.2 Campagna assunzioni 2023

Nel 2023 è proseguita la campagna di assunzioni con la pubblicazione di 2 avvisi selezione per complessive 3 unità finalizzati ai seguenti inserimenti:

- n° 1 avviso di selezione per l'inserimento di un Dirigente nell'area Centrale Regionale Acquisti ;
- n°1 avviso di selezione per l'inserimento di potenziali n°2 unità da assegnare all'area Operativa Centrale Regionale Acquisti nel profilo di "RUP";

3

Posizioni bandite

2.2 Formazione e crescita professionale

Negli ultimi anni la progettazione delle attività formative è significativamente cambiata consolidando la diffusione del digital learning. Nel 2023 il 78% degli interventi individuali sono stati erogati in modalità on line, con il ricorso a strumenti digitali interattivi.

78%

Corsi Online

Notevole incidenza in termini di giornate e ore di formazione è attribuita allo svolgimento delle attività ammesse al piano di formazione finanziata "Formarsi per competere" a valere sulle somme accantonate presso il fondo interprofessionale Formazienda.

Di seguito le attività del suddetto piano:

- Formazione generale e aggiornamento sulla "Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi dell'art.37 del D.Lgs. 81/2008 (che ha interessato l'intera popolazione aziendale per un totale di 1076 giornate e 3504 ore di formazione);
- formazione su tecniche di comunicazione e gestione dei conflitti rivolto a complessive 265 unità dell'area "Servizi all'utenza" (gli interventi iniziati a dicembre 2023 sono stati terminati nel mese di marzo 2024);
- Problem Solving rivolto a 36 unità con funzioni di responsabilità di area e diretti riporti.



Giornate di formazione

Sono stati inoltre assicurati mediante altre forme di erogazione interventi formativi in materia di:

- formazione tecnica su: evoluzione dei modelli IT, business intelligence, metodologie di sviluppo, data analysis;
- aggiornamento in materia di appalti e affidamenti;
- aggiornamento competenze legale e amministrativa sull'evoluzione delle normative al riguardo emanate.

	Giornate di formazione	Ore di formazione	Numero partecipanti
2023	1174	3930	484
2022	426	1918	66
Incremento %	+ 177,25%	+105,1%	+633%

Tipologia di competenze	Giornate di partecipazione	Percentuale
gestionale	77	5%
relazionale	323	20%
tecnico	78	5%

tematico	46	3%
salute e sicurezza	1076	67%
totale	1600	100%

2.3 Smart working - Un nuovo modo di lavorare

Relativamente allo smart working il 2023 ha rappresentato l'anno in cui tale modalità lavorativa viene assunta quale prassi ordinariamente operativa in PuntoZero da essere utilizzata da complessive 154 unità. Il ricorso allo smart working continua ad essere legittimato dalle previsioni dell'accordo quadro siglato in data 28/03/2022 che ne definisce ambiti di applicazione e criteri per l'accesso.

Considerato l'impatto positivo dello smart working sull'evoluzione dei modelli organizzativi del lavoro, sulla work life balance, e sullo sviluppo di una cultura orientata ai risultati l'accordo che regola detta modalità lavorativa è stato prorogato in data 20/12/2023 per tutto l'esercizio 2024.

Lo smart working trova altresì legittimazione in termini di sostenibilità in considerazione delle circa 11.500 giornate fruite nell'esercizio 2023.



Percentuale del ricorso allo smart working nelle aree applicabili

2.4 Premio aziendale e opzione Welfare

Dal 2023 in attesa del rinnovo del CCNL applicato è stato prorogato il Contratto Integrativo Aziendale che ha confermato, l'erogazione di un premio variabile determinato sulla base dei seguenti indicatori:

- Presenza in servizio (con una pesatura del 20%);
- Certificazione Aziendale di Qualità (con una pesatura del 40%);
- Performance Produttiva dell'Area di appartenenza (con una pesatura del 40%).

Su scelta del lavoratore l'erogazione del premio di risultato potrà essere convertita in un piano welfare.

Tra le scelte offerte dal piano: buoni acquisto, istruzione e formazione, viaggi, previdenza complementare, prestazioni sanitarie, servizi socio assistenziali, sport, cultura, tempo libero.

Il piano welfare consente ai dipendenti di riscontrare vantaggi nella conversione: maggiore potere d'acquisto, risparmio di tempo e denaro, aumento del benessere familiare.

2.5 Relazione con i sindacati

Nel corso dell'esercizio si è confermato il positivo livello di confronto sulle varie tematiche aziendali, in particolare sulla gestione degli istituti demandati alla contrattazione integrativa. In particolare si è provveduto a prorogare all'esercizio 2024 l'integrativo aziendale, che oltre regolare il premio variabile di risultato dell'esercizio definisce e regola anche l'istituto della reperibilità e il ricorso all'utilizzo dello smart working.



3. Servizi per il territorio



3.1 Servizi al Cittadino

In questo capitolo della relazione sono esplicitati tutti i servizi e progettualità che le diverse aree aziendali hanno realizzato a favore dei cittadini.

CUP e CUP Online

CUP: Servizi di presidio fisico, tramite operatori addetti alle postazioni CUP/Cassa dislocate presso gli ospedali e i distretti delle aziende sanitarie regionali.

Presso di essi si può: prenotare, annullare o modificare le prenotazioni di prestazioni sanitarie ambulatoriali e pagare il relativo ticket.

CUP online: Servizio attivato a febbraio 2017 per prenotare e pagare on line le visite e i ticket sanitari (ad esclusione della libera professione), consente una riduzione degli spostamenti. Questo servizio consente la diminuzione della CO2 emessa ed un risparmio dei costi a carico dell'utenza. Negli anni il servizio è stato integrato di ulteriori funzioni quali: gestire, stampare, annullare le proprie prenotazioni attive.

83
Presidi fisici
234
Sportelli
2.770.403
Operazioni

244.128
Operazioni on line

Tabella con numero operazioni suddivise per soggetto erogante.

Tipo Punto	2020	2021	2022	2023
CED	53			
CUP SECONDO LIVELLO	448.564	623.242	585.535	547.480
FARMACIE COMUNALI	234.694	407.717	394.646	301.452
FARMACIE PRIVATE	1.185.015	2.619.419	2.646.087	1.570.324
MEDICI CON CASSA	90.190	121.820	133.535	119.456
PIASTRA AMBULATORIALE	517.500	630.267	793.089	1.076.589
POSTAZIONI PUNTOZERO				13.686
PUNTI AUTOGESTITI	33.295	55.137	33.939	116.027
PUNTI DI PAGAMENTO ONLINE	11.612	27.780	41.441	57.692
PUNTI DI PRENOTAZIONE	2.792.368	4.069.397	3.142.823	2.770.403
PUNTI DI PRENOTAZIONE ONLINE	29.307	278.024	228.701	244.128
PUNTI DI PRENOTAZIONE TELEFONICA	192.114	172.176	182.456	139.464
UGR - UFFICIO GESTIONE RISORSE	267.226	561.993	449.437	477.199
Totale complessivo	5.801.885	9.566.972	8.631.689	7.433.900

NUS

È il **Numero Umbria Sanità**, ovvero un Contact Center, attivo dal 2016 che, per conto delle Aziende Sanitarie dell'Umbria, costituisce un efficace aiuto nell'orientamento all'accesso ai servizi sanitari per il cittadino, che consente di prenotare senza dover accedere ai CUP fisici, con conseguente diminuzione della CO2 emessa ed un risparmio dei costi a carico dell'utenza.

18

Postazioni

139.464

Operazioni

Il nucleo principale del sistema di *contact center* è costituito da n. 7 postazioni attive a Perugia, mentre il resto delle postazioni, 11, sono dislocate c/o le Aziende Sanitarie, in modo da assicurare una copertura uniforme su tutto il territorio regionale.

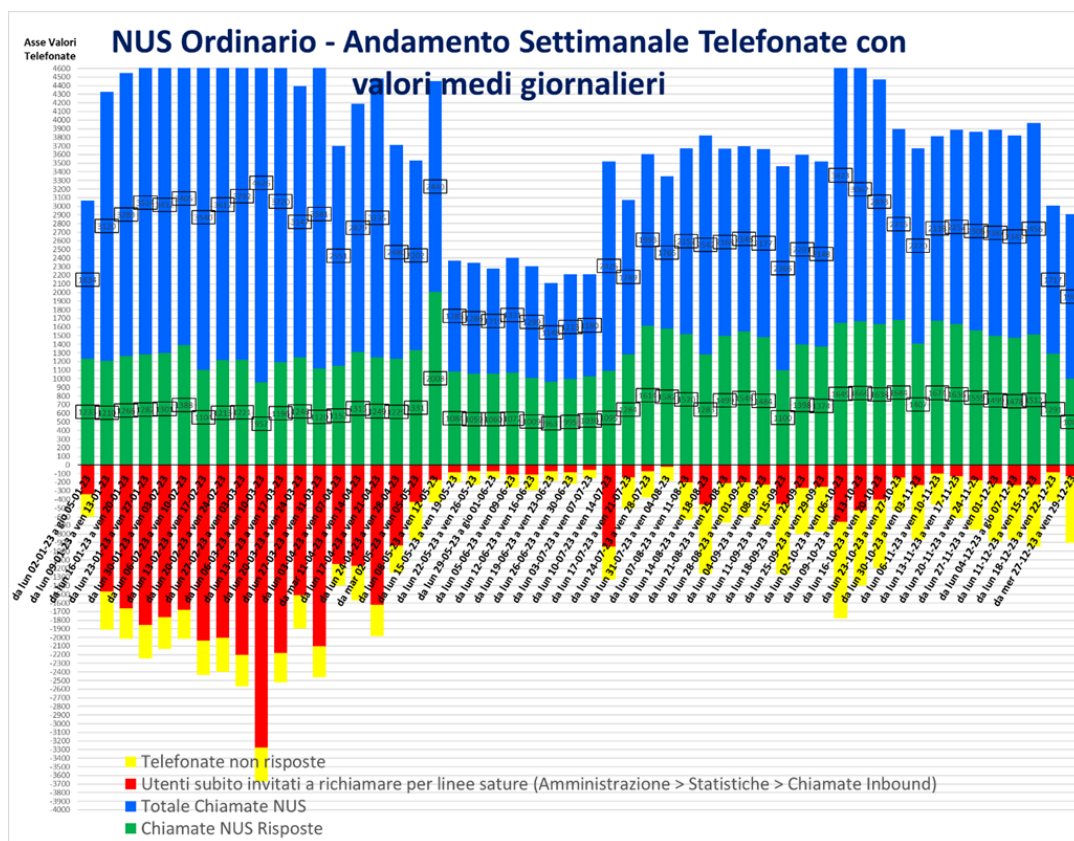
La Regione, con D.G.R. N. 1004 del 27/10/2021 - ad oggetto "Ottimizzazione della gestione del numero verde Umbria Salute Servizi – NUS", ha deliberato *"la riorganizzazione della gestione del numero verde della Società, c.d. NUS, con l'obiettivo di contenerne i costi senza comunque diminuire i servizi e la qualità degli stessi in favore dell'utenza."*

€ 11.483,76

Valore dei costi di consumi telefonici NUS

Il valore dei costi per consumi telefonici Nus nell'anno 2023 è stato pari a € 11.483,76.

Oltre a svolgere prenotazioni CUP degli esami e visite specialistiche ambulatoriali, disdire o modificare le prestazioni sanitarie ambulatoriali, dal 1° aprile 2018 il NUS telefonico è diventato anche NUS informativo, riferimento unico a disposizione del cittadino al quale rivolgersi per avere informazioni "certificate" di orientamento all'accesso ai servizi sanitari della Regione Umbria.



Il grafico rappresenta il rapporto, pari al 54,51%, tra le telefonate ricevute (609.401) - e quelle a cui è stato possibile rispondere (332.223). L'analisi dei dati evidenzia la necessità di avviare specifiche iniziative per aumentare il numero delle chiamate risposte e contestualmente ridurre i tempi di attesa.

Prenotazioni COVID

L'emergenza sanitaria ha rappresentato un'opportunità per sviluppare modelli organizzativi innovativi per attuare diverse modalità di programmazione e soprattutto nell'utilizzo della tecnologia per lo sviluppo dei servizi di sanità digitale.

Presso il sito della Regione Umbria è attivo un portale ad hoc attraverso il quale il cittadino in autonomia può prenotare/cancellare i vaccini, i tamponi ed essere aggiornato in merito alla situazione in atto. È stato creato poi un ulteriore canale informativo tramite un **ROBOCHAT "infoCovid UMBRIA"** che consente di chiedere informazioni tramite chat da PC, Whatsapp o Telegram.

1
portale ad hoc
41.108
dosi vaccinali erogate

SmartCUP

SmartCUP è la modalità che PuntoZero ha attivato per rendere più semplice il servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie. È rivolto a tutti i cittadini assistiti dal Sistema Sanitario della Regione Umbria.

223.813
prenotazioni "digitali"

Il Medico di Medicina Generale prescrive la visita specialistica e, in automatico, l'utente riceverà un messaggio tramite SMS/App IO con luogo e data della visita. Per necessità di modifica della data dell'appuntamento, l'utente può recarsi in Farmacia.

+16%
Dicembre 2023

La prenotazione è più semplice e l'appuntamento è più veloce.

Il servizio consente una riduzione dei costi di carta e toner (in quanto non è più necessaria la stampa della prenotazione) e una riduzione delle emissioni di CO2 in quanto l'utente non deve più recarsi fisicamente presso i punti CUP.

Prenotazione degli Specialisti (Presenza in carico)

È il servizio attraverso il quale l'utente, contestualmente alla visita, riceve tramite **prescrizione web dello Specialista** la successiva prenotazione di controllo. Qualora invece lo specialista necessitasse di ulteriori approfondimenti che esulano dalla propria branca specialistica, invierà l'utente alla Piastra Ambulatoriale.

594.404
Prenotazioni "digitali" di
presenza in carico

Tale servizio consente un risparmio per l'utente in quanto non deve più recarsi fisicamente presso gli specialisti per prendere appuntamenti per le successive visite di controllo, con conseguente riduzione delle emissioni di CO2.

Piastra Ambulatoriale (Presenza in carico)

Postazione amministrativa di front-office, comune a diversi poliambulatori, gestita da un operatore, il c.d. *Customer Care Manager*, che provvede alla prenotazione delle ulteriori richieste degli specialisti facendosi carico, nel caso in cui si evidenzino difficoltà di prenotazione, di informare l'interessato dell'avvenuta prenotazione. Il servizio consente la riduzione delle emissioni di CO2 ed un risparmio per l'utente in quanto non deve più recarsi fisicamente presso gli specialisti per prendere appuntamenti per le successive visite di controllo.

1.076.589
Prenotazioni di presenza in
carico

Back Office Unico Regionale

Servizio che, attraverso il recupero giornaliero dei posti liberi/liberati che vengono fruiti dall'utenza, garantisce uniformità ed equità di accesso agli utenti tramite la gestione delle agende delle diverse specialità dei Distretti o Presidi Ospedalieri, con una particolare attenzione al monitoraggio delle liste d'attesa.

477.199

Operazioni

3.239

Agende movimentate

+14%

Rispetto al 2022

Cambio Medico online

Permette ai cittadini umbri di effettuare online la scelta/revoca del medico di medicina generale, senza necessità di recarsi fisicamente presso i servizi territoriali, con conseguente risparmio dei costi di spostamento e minori emissioni di CO2.

121.392

scelta/revoca tramite operatore

12.780

operazioni on line

+10%

Dematerializzazione ricette

farmaceutiche

Il servizio, che prevede l'archiviazione e la conservazione delle impegnative rosse e dematerializzate, consente una riduzione notevole del numero di fustelle/foglio (da 32 fogli a 1 / da 12 milioni a 2 milioni), con conseguente riduzione del consumo di carta, gestione del magazzino e costi di trasporto. È stato il **primo progetto pilota** in Italia per la **DEMATERIALIZZATA FARMACEUTICA**. Nel corso del 2023 sono stati scansionati un totale di 1.829.652 documenti.

1.829.652

documenti scansionati

0

documenti conservati fisicamente

Sperimentazione Assistente Virtuale "SOFIA"

SOFIA è l'assistente virtuale del Comune di Perugia che risponde a tutte le richieste sulla carta d'identità e consente al cittadino di prenotare l'appuntamento con l'Ufficio Anagrafe per il **rilascio, rinnovo e smarrimento della carta d'identità elettronica (CIE)**, senza recarsi fisicamente presso gli uffici comunali (con conseguente risparmio dei costi di spostamento e minori emissioni di CO2) per prendere l'appuntamento, ampliando anche la finestra temporale di erogazione del servizio.

6.967

Appuntamenti prenotati tramite Sofia

Il servizio è a disposizione del cittadino che chiama ai seguenti numeri:

- 075.075.075 (numero unico);
- 075.5771 (centralino);

ed è attivo 24/7.

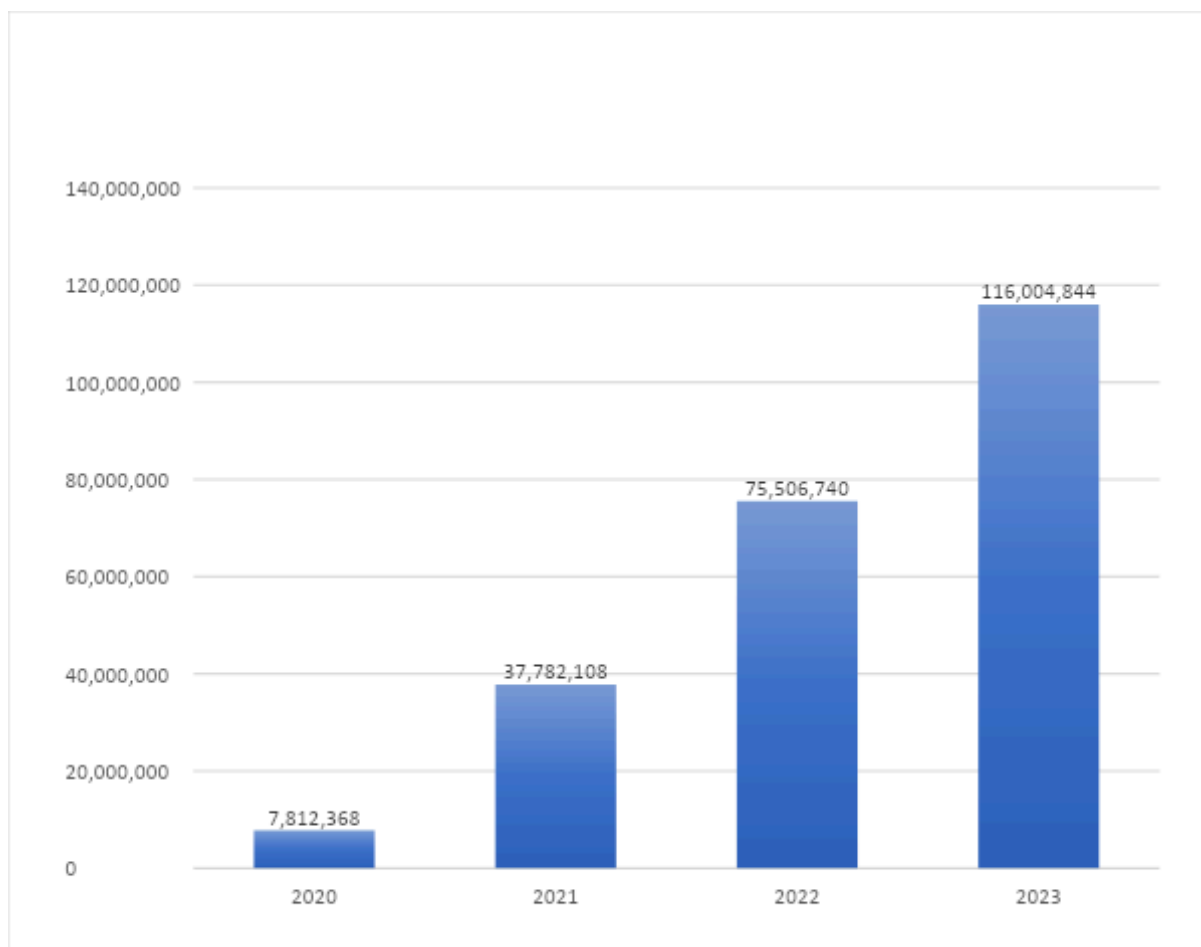
Durante il 2023 sono stati prenotati complessivamente 6.967 appuntamenti tramite l'assistente virtuale "SOFIA".

Fascicolo Sanitario Elettronico

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è l'insieme dei dati e documenti sanitari prodotti da medici e operatori di strutture sanitarie della Regione Umbria e di altre regioni. FSE è già attivo, come previsto dall'art. 11 del Decreto Rilancio (D.L. 34/2020 del 19.05.2020) e al suo interno sono disponibili tutti i documenti integrati con FSE. Se si vuole renderlo visualizzabile agli operatori sanitari (medici, farmacisti, infermieri ecc) è necessario attivare il consenso alla consultazione accedendo on line tramite SPID o CNSi (<https://salute.regione.umbria.it/cms/>) oppure rivolgendosi al proprio Medico oppure recandosi presso i 20 sportelli CUP dedicati. Nel 2023 è stato registrato un incremento del 35% rispetto all'anno precedente, arrivando ad un totale di oltre 116 milioni di documenti raccolti e per un totale di 11 tipologie.

Tipo Documento	2020	2021	2022	2023
Fascicoli Attivi	596.220	780.657	821.242	800.098
Profilo Sanitario Sintetico aggiornati dal Medico di Medicina Generale	154.613	360.822	910.320	1.879.970
Referti di Laboratorio	800.613	3.527.604	4.393.142	5.678.903
Referti di Radiologia	25.939	262.075	541.846	867.228
Lettere di Dimissione Ospedaliera		2.482	49.081	123.850
Verbali di Pronto Soccorso		11.235	253.165	559.080
Ricette Farmaceutiche	2.781.477	13.398.429	27.911.576	40.783.750
Ricetta Specialistica	999.509	6.586.522	13.841.380	20.654.530
Prestazione Farmaceutica erogata	2.607.229	7.715.413	15.738.834	29.639.262
Prestazioni Specialistica erogata	438.680	3.151.721	6.859.864	10.582.580
Digital Green Pass			4.913.702	5.058.845
Altri Documenti Sanitari prodotti da altre regioni	4.308	2.765.805	93.830	176.846
TOTALE	7.812.368	37.782.108	75.506.740	116.004.844

Fonte: <https://datisalute.puntozeroscarl.it/cruscotti/fascicolo-sanitario-elettronico>



Fonte: <https://datisalute.puntozeroscarl.it/cruscotti/fascicolo-sanitario-elettronico>

Anagrafe regionale degli assistiti

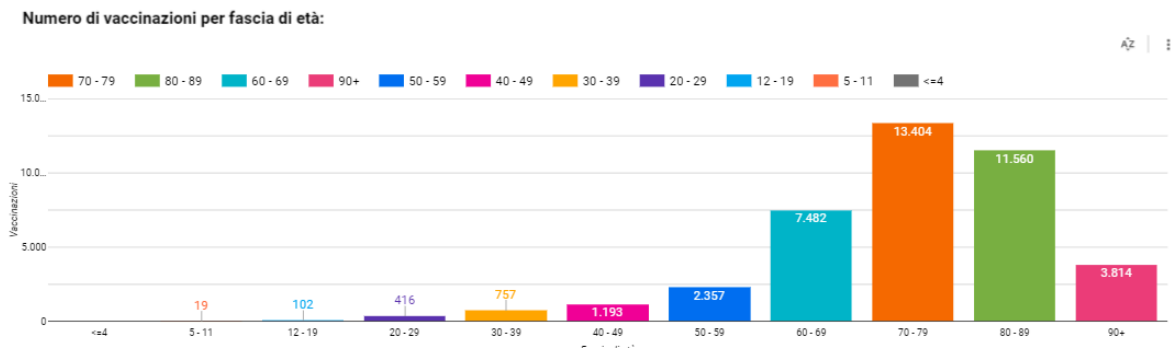
Sono proseguite le attività relative all'esercizio dell'anagrafe regionale e degli applicativi a contorno. In particolare sono state sviluppate le evoluzioni per la scelta on line del proprio Medico di Medicina Generale ed avviate le attività per l'integrazione dell'anagrafica regionale con la nuova Anagrafe Nazionale degli Assistiti (ANA) prevista dalla missione 6 PNRR. Nel corso del 2023 sono state gestite **197.173** variazioni anagrafiche presso gli sportelli regionali.



**Variazioni
anagrafiche**

Anagrafe vaccinale regionale

Completamento della migrazione di tutte le anagrafiche vaccinali aziendali nel Sistema Informativo di Anagrafe Vaccinale Regionale (SIAVR). Sono stati integrati i sistemi di erogazione della vaccinazione dei Medici di Medicina Generale ed è stato fornito il servizio di prenotazione ed erogazione alle farmacie aderenti all'accordo per la prenotazione della somministrazione del vaccino COVID 19 e la vaccinazione antinfluenzale. Durante il 2023 nella campagna vaccinale COVID 19 sono state erogate 41.108 dosi per un totale di 38.788 cittadini vaccinati distribuiti come di seguito:



I punti vaccinali territoriali, medici di medicina generale e le farmacie hanno erogato le seguenti dosi:

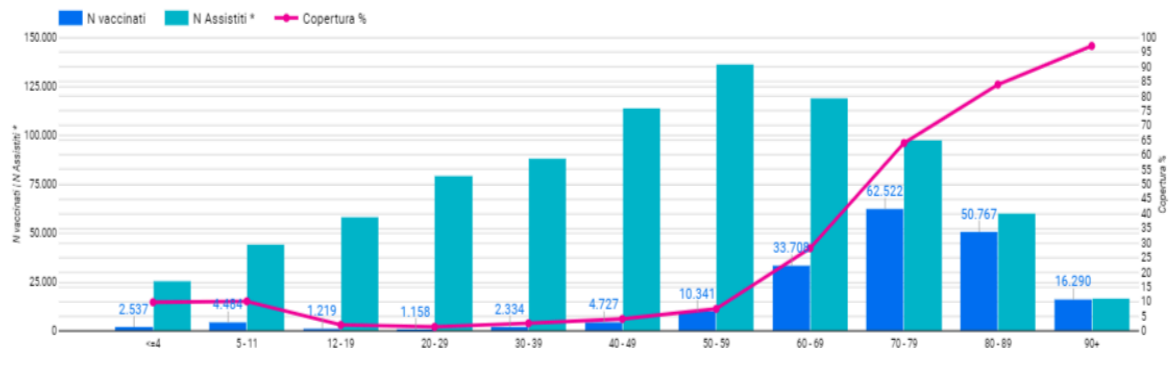
Numero vaccinazioni per fascia di età e struttura di somministrazione:

N. Fascia di età	Punto Vaccinale Territoriale							Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta							Farma...
	dose 1	dose 2	dose 3	dose 4	dose 5	dose 6	dose 7	dose 1	dose 2	dose 3	dose 4	dose 5	dose 6	dose 7	
90+	-	-	-	189	283	34	-	23	-	35	811	1.966	255	-	-
80-89	34	-	13	861	1.070	150	-	43	-	90	1.969	5.450	656	-	-
70-79	24	-	41	1.368	1.409	151	-	50	-	79	2.211	5.841	547	-	-
60-69	42	-	38	1.190	1.030	110	-	40	-	78	1.304	2.523	217	-	-
50-59	20	-	35	692	243	-	-	13	-	44	527	516	-	-	-
40-49	18	-	31	380	109	-	-	-	-	26	226	232	-	-	-
30-39	31	-	38	262	93	-	-	-	-	21	128	86	-	-	-
20-29	27	11	31	156	31	-	-	-	-	13	65	38	-	-	-
12-19	-	15	19	19	-	-	-	-	-	-	11	-	-	-	-
5-11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<=4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* La popolazione assistita è aggiornata quotidianamente a partire dall'Anagrafe Regionale.

Sono state eseguite **190.087** vaccinazioni influenzali nell'anno 2023 prevalentemente promosse dai medici di medicina generale e raggiungendo una copertura vaccinale superiore al 75% per gli over 75.

Numero vaccinati vs popolazione assistita*

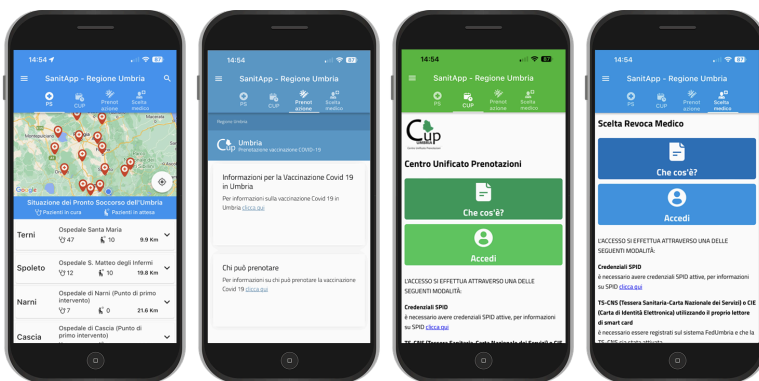


SanitApp

SanitApp è la nuova App della Regione Umbria a disposizione dei cittadini per avere informazioni sui servizi sanitari. Avviata con il primo servizio per la visualizzazione su mappa dei pronto soccorso più vicini, il numero e il colore del codice delle persone in attesa nell'anno 2022 è stata integrata con tre ulteriori servizi: prenotazione delle prestazioni specialistiche CUP, prenotazione della vaccinazione COVID-19 e la scelta del medico di medicina generale. SanitApp è stata installata da **10000** umbri con un numero di impressioni superiore a **120 milioni**.



SanitApp



Download della App

Sistema Informativo Servizi Sociali

Il sistema informativo dei Servizi Sociali (SISo) è la piattaforma regionale che consente la raccolta dei bisogni espressi dai cittadini presso gli uffici di cittadinanza delle zone sociali e la gestione dell'eventuale percorso di presa in carico da parte dei servizi sociali comunali. La piattaforma è costituita da moduli applicativi dedicati agli operatori comunali e da un modulo di business intelligence per il monitoraggio e controllo dei fenomeni tipici dei servizi sociali, in un'ottica di rendicontazione e programmazione dei servizi. La piattaforma è attiva nelle 12 zone sociali della Regione Umbria, con circa 50 sportelli di accoglienza e oltre 400 operatori configurati. Nel 2023 sono state gestite circa 3600 schede di accoglienza e oltre 1500 nuove prese in carico.



Nuove cartelle sociali

Osservatorio Regionale sulla condizione delle persone con disabilità

L'obiettivo dell'iniziativa è quello di mettere a disposizione un sistema di analisi attraverso l'elaborazione di informazioni utili a monitorare la condizione delle persone con disabilità.

Gli strumenti generati sono a supporto dell'Osservatorio regionale sulla condizione delle persone con disabilità e i servizi della direzione Salute e Welfare di Regione Umbria per l'analisi delle necessità attuali e future delle persone con disabilità, per l'individuazione delle problematiche di adeguatezza del sistema umbro dei servizi rivolti alla popolazione target analizzata. Vengono riportate, dove possibile, le differenze con il contesto delle altre regioni e con quello nazionale.
<https://datiosservatoriodisabilita.puntozeroscarl.it/>

Attivati 9 cruscotti di analisi con oltre 100 indicatori.

SUAPE 3.0

La piattaforma Sportello Unico delle Attività Produttive 3.0 ha come obiettivo la digitalizzazione del servizio di accesso agli atti delle pratiche edilizie con dematerializzazione degli archivi cartacei. La piattaforma permette di inviare le proprie pratiche edilizie, monitorare lo stato della pratica e accedere al proprio archivio delle pratiche. Nel 2023 i comuni aderenti alla piattaforma sono **45** con circa per la gestione di **31607** pratiche con una riduzione delle pratiche di tipo edilizie rispetto al 2022 ed un incremento significativo delle pratiche per attività produttive ed di tipo ambientale.

TIPO PRATICA	2022	2023	Variazione
AMBIENTE	338	393	16,3%
ATTIVITÀ PRODUTTIVE	3767	4580	21,6%
EDILIZIA	27693	19673	-29,0%
PROC UNICO	129	124	-3,9%
PROC-LOCALI	5771	6837	18,5%
Totali	37698	31607	-16,2%

Monitoraggio abbattimenti per la caccia selettiva

Nel 2023, il precedente servizio abilitato solo per il conteggio del numero di tortore abbattute è stato esteso anche ad altre specie, storno e piccione, con le stesse modalità di utilizzo. In questo modo, i cacciatori possono indicare, in base al periodo, i diversi capi che hanno abbattuto. Sono attivi sulla piattaforma circa 4700 cacciatori.



Digitalizzazione delle istanze del cittadino

Durante l'anno 2023 è proseguito il percorso di digitalizzazione delle istanze del cittadino. PuntoZero ha esplorato la possibilità di adozione di una soluzione per la digitalizzazione delle istanze che consentisse di superare i limiti ormai noti della piattaforma serviziinrete in particolare relativamente ai problemi di instabilità della piattaforma in presenza di un numero di accessi elevati al sistema. E' stata individuata una soluzione SaaS qualificata ACN, Cloud conforme ai requisiti richiesti per la PA; tale piattaforma è stata utilizzata a partire dal mese di settembre 2023 per la gestione di circa 8.000 istanze da parte di cittadini e imprese (Centri estivi e 6 Bandi manovra Remix). Mentre con la piattaforma serviziinrete sono state ricevute circa 60.000 istanze. Nel 2024 proseguirà il percorso di migrazione delle istanze verso il nuovo servizio SaaS.

3.2 Servizi per la Pubblica Amministrazione

In questo capitolo della relazione sono esplicitati tutti i servizi e progettualità che le diverse aree aziendali hanno realizzato per tutti gli enti della Pubblica Amministrazione.

Connettività per la Pubblica Amministrazione

L'infrastruttura di rete RUN (Regione Umbria Network) è costituita da un insieme di infrastrutture passive (cavidotti, cavi, locali tecnici), impianti (sistemi di energia e condizionamento) ed apparati (switch, router, radio, etc.) funzionali ad offrire servizi di comunicazione al sistema pubblico umbro. La RUN è un'infrastruttura di telecomunicazioni pubblica che collega l'Umbria alle dorsali nazionali con il duplice obiettivo di connettere il sistema pubblico (Regione, Province, Comuni, Sistema Sanitario, Protezione Civile, aree industriali, Università, agenzie pubbliche, strutture scolastiche) e di abilitare il mercato degli operatori di telecomunicazioni.

L'infrastruttura in fibra ottica è costituita da oltre **800 Km** di rete, e collega i Comuni di Perugia, Terni, Foligno, Città di Castello, Orvieto, Marsciano, Umbertide, Todi, Assisi, Gubbio, Gualdo Tadino e altri. Sono collegati in fibra ottica oltre **200** sedi della PA umbra che usufruiscono di servizi a banda larga e ultralarga erogati da PuntoZero.

Piano Scuole Connesse

Il Progetto viene realizzato nell'ambito dell'Accordo di Programma per lo Sviluppo della Banda Ultra Larga relativo al Piano di espansione scolastica in attuazione della Delibera CIPE 65/2015 tra il Ministero dello Sviluppo Economico (ora MIMIT), la Regione Umbria, la società Infratel Italia S.p.A. e la società PuntoZero s. c. a r.l.. In particolare l'obiettivo dell'intervento è la fornitura di servizi di **connettività in fibra ottica con banda minima garantita simmetrica di almeno 100 Mbit/s** per n. 5 anni a decorrere dalla



Infrastruttura



Sedi della PA



Scuole connesse

data di attivazione, senza alcun costo **per 586 scuole pubbliche secondarie di primo e secondo grado e primarie della Regione Umbria**. La chiusura del progetto è prevista al 31/12/2025.

A Dicembre 2023 risultano connesse 261 scuole; le altre scuole saranno attivate progressivamente nel corso del 2024 e 2025. L'avanzamento è disponibile al link (<https://puntozeroscarl.it/piano-umbria-scuole-connesse/>).

Umbria Connessa

Il progetto con un investimento di circa 700k euro ha come obiettivo il potenziamento e messa in sicurezza dell'infrastruttura fisica della rete regionale a banda ultralarga adeguandola ai crescenti fabbisogni di connettività. Nel corso del 2023 è stato concluso il progetto che ha permesso di realizzare delle ridondanze dei nodi principali e delle tratte fisiche maggiormente critiche della rete, il miglioramento degli SLA dei servizi e l'attivazione di un secondo nodo di rete di accesso al Data Center regionale indipendente e geograficamente separato dal primo. Il progetto ha impattato su tutte le 200 sedi raggiunte dall'infrastruttura regionale e permette il potenziamento del N.O.C. (Network Operation Center) introducendo ulteriori strumenti di monitoraggio dell'infrastruttura.



Investimento
infrastruttura

Data Center e Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione

PuntoZero nel corso del 2023 ha proseguito il percorso per l'attuazione degli indirizzi riportati nella DGR n.937/2021, della DGR n. 731/2023 e ha aggiornato il percorso di qualificazione come previsto dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) con Decreto Direttoriale ACN n. 5489 del 8 febbraio 2023. Il Cloud Service Provider, Umbria Cloud rappresenta "cloud privato" della PA Umbra, per aderire a quanto indicato dalle linee guida nazionali con l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) per la gestione del dato critico.



Macchine virtuali

Umbria Cloud ospita oltre **1300** Macchine Virtuali. Queste sono state classificate in relazione ad ambiti di erogazione servizi verso l'Ente Regione, le Aziende Sanitarie, gli Enti Locali e la stessa PuntoZero. Inoltre sono stati classificati in relazione agli applicativi ospitati in Housing ossia per i quali il servizio è esternalizzato su provider, agli applicativi con Housing & Gestione da parte di PuntoZero e agli applicativi Housing con Sviluppo in cui sono necessari interventi interni di manutenzione/evoluzione dell'applicativo stesso.

		REGIONE	SANITA'	ENTI LOCALI	PUNTOZERO
HOUSING + GESTIONE	135	46	45	27	17
HOUSING + SVILUPPO	420	222	145	37	16
HOUSING	763	351	89	197	126

Nel 2023 è sono stati effettuati importanti investimenti che hanno permesso l'upgrade tecnologici nella logica cloud, sia dell'ambiente di virtualizzazione che dello strato dedicato alla gestione dei dati in particolare quelli critici. Questi interventi sono il prerequisito per la sicurezza e la resilienza dei servizi e dei dati utilizzati da cittadini umbri.

Cyber Security: CERT territoriale umbro

PuntoZero ha attivato nel 2022 del Computer Emergency Response Team (CERT) umbro per rispondere all'esigenza di supporto in tema di sicurezza informatica agli enti umbri. Nella sua "accezione" territoriale, il CERT umbro è operativo in strettissimo contatto con lo CSIRT nazionale al fine di essere costantemente aggiornato su temi e minacce per poter svolgere funzione di divulgazione di iniziative/indicazioni di cybersecurity e veicolare l'implementazione a livello regionale di regole e modelli organizzativi nazionali (<https://cert.puntozeroscarl.it/>).

Nel corso del 2023, nell'ambito del "PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA, Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.5 'Cybersecurity'", Puntozero ha ottenuto da ACN un finanziamento di € 1.500.000 destinato ad avviare una progettualità volta al potenziamento di CSIRT Regionali, denominazione indicata da ACN in sostituzione di "CERT Territoriale", per il rafforzamento delle capacità di prevenzione, gestione e risposta degli incidenti informatici

Nel 2023 il CERT territoriale umbro ha incrementato il proprio perimetro di analisi e controllo che ora comprende anche i principali componenti di sicurezza perimetrale delle Aziende Sanitarie.

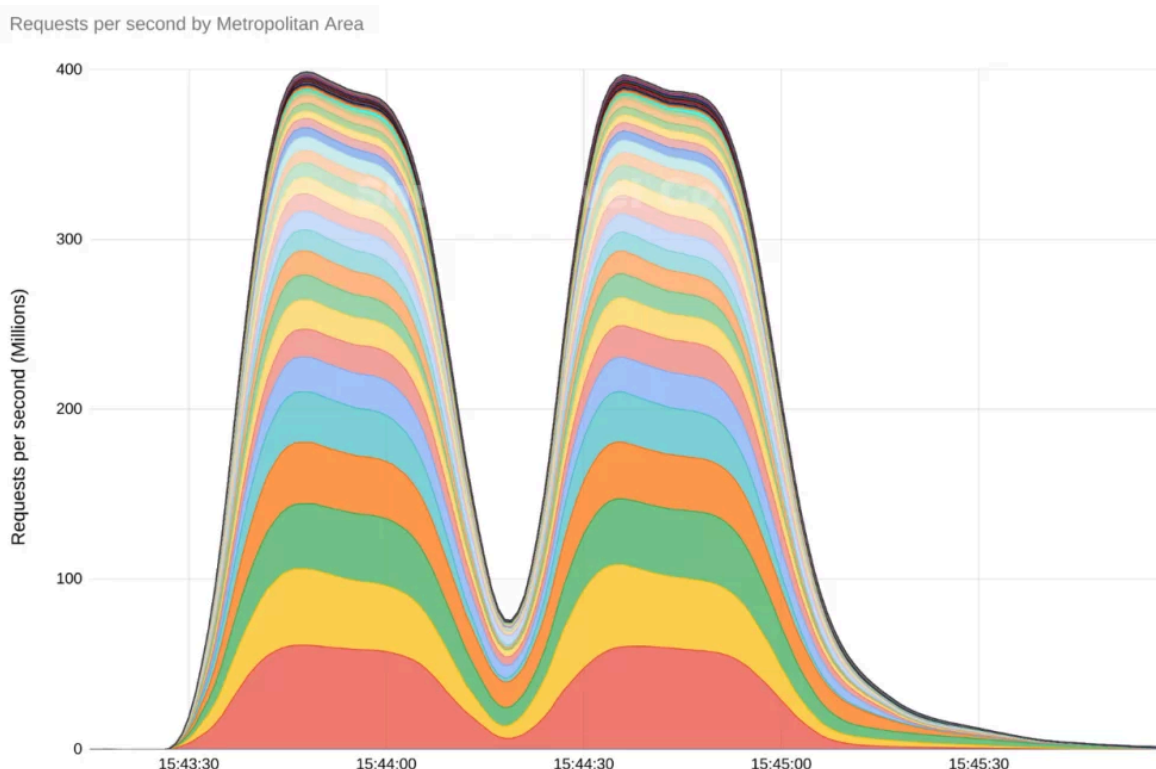
Processiamo fino a 10000 eventi per secondo, ovvero oltre 400 milioni di eventi al giorno.

I nostri firewall, che nel corso 2023 sono stati sostituiti con elementi più potenti ed adeguati al crescente volume di traffico che sono chiamati a gestire, bloccano mediamente circa 1000 tentativi di accesso al secondo; ovvero circa il 20% del traffico verso la nostra infrastruttura viene bloccato perché non rispetta i criteri di sicurezza imposti.

Il 2023 ha visto anche un notevole efficientamento del lavoro dei nostri security analyst i quali, analizzando il traffico che supera i blocchi imposti nei nostri apparati di sicurezza, grazie a migliori tecniche di analisi ed all'ausilio di strumenti automatici di supporto, individuano ulteriori accessi anomali/sospetti, che vengono successivamente bloccati, per un totale che nel corso dell'anno ha

sfiurato i 40.000 casi, con una media mensile che ha superato i 3000 IP autori di attività anomala o sospetta.

Grazie agli investimenti avviati nel 2022 e conclusi nel 2023, la Regione Umbria ha gestito nell'Agosto 2023, un attacco DDoS molto rilevante. Tra i mesi di agosto e settembre è stato condotto un massiccio attacco di tipo DDoS (Distributed Denial of Service) Layer 7, che ha visto coinvolti quattro dei principali provider di infrastruttura internet al mondo, ovvero CloudFlare, Amazon, Microsoft e Google, per respingerlo. Secondo almeno due delle aziende citate, si tratta dell'attacco DDoS più grande mai registrato: Google riporta che nel suo picco ha registrato la bellezza di 398 milioni di richieste al secondo, mentre il precedente record, risalente al 2022, era di 46 milioni; CloudFlare ha invece registrato un picco di 201 milioni, Amazon "solo" 155 milioni". Microsoft non ha dichiarato una cifra.



PuntoZero si è trovato coinvolto con alcuni dei propri servizi che molto probabilmente sono finiti all'interno degli indirizzi ip inclusi negli attacchi su scala mondiale e divulgati dai grandi provider solo alla fine del 2023. L'implementazione del DDoS in cloud di PuntoZero ha permesso la gestione degli attacchi volumetrici senza generare discontinuità di accesso ai servizi rilevanti e molto prolungati.

Piattaforma per i servizi di interoperabilità della Regione Umbria

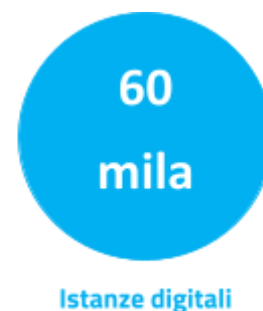
La piattaforma per i servizi di interoperabilità della Regione Umbria semplifica l'integrazione dei sistemi definendo un modello di pubblicazione e di gestione dei servizi. I servizi sono esposti come API e sono rivolti a tutte le pubbliche amministrazioni e alle aziende private che intendono utilizzarli per la creazione e lo sviluppo di applicazioni e nuovi servizi.

L'API Store espone il catalogo delle API e raccoglie sia la documentazione tecnica che quella relativa alle

modalità di accesso e utilizzo dei servizi. Le altre componenti dell'Ecosistema vengono utilizzate per gestire il ciclo di vita delle API, la sicurezza, il throttling, i vari livelli di integrazione e trasformazione dei dati e le statistiche, rendendo completamente trasparente l'implementazione del servizio al soggetto che ne usufruisce (<https://apistore.regione.umbria.it/>). Sono accreditati alla piattaforma 85 soggetti, disponibile 70 API di cui 63 protette. Sono attive 415 sottoscrizioni e 148 applicazioni. Nel 2023 sono state gestite circa 13 milioni di chiamate al mese con un incremento del 15% medio mese rispetto al 2022 ad indicare un aumento dei servizi digitali erogati in modalità interoperabile.

Digitalizzazione delle istanze della Pubblica Amministrazione

PuntoZero ha supportato 25 uffici della Regione Umbria nella digitalizzazione di oltre 50 tipi istanze. Il supporto si è esplicitato nelle fasi di definizione delle specifiche, l'implementazione, il test, la messa in produzione e l'assistenza alla compilazione da parte dell'help desk. Nel 2023 sono state gestite oltre 60 mila istanze inviate da cittadini ed imprese della Regione Umbria



PagoUmbria

PagoUmbria è la piattaforma che la Regione Umbria, ha realizzato per consentire agli Enti territoriali l'interconnessione al Nodo dei PagoPA Nazionale. La piattaforma si pone come una piattaforma di servizi infrastrutturale che nel 2023 è arrivata ad attivare per 92 Enti Soci oltre 1900 Servizi e oltre 690 mila transazioni di pagamento che hanno riguardato l'interazione dei cittadini con la PA Umbra.

Login Umbria

Login Umbria è la piattaforma regionale per l'accesso a SPID, il Sistema Pubblico delle Identità Digitali, che gli Enti della PA possono utilizzare per l'accesso a tutti i servizi digitali che richiedono autenticazione, sia quelli già esistenti che quelli di nuova attivazione. Login umbria nel 2023 è utilizzata da 39 enti soci.

Piattaforma Open Data Regione Umbria

Pubblicata la nuova piattaforma regionale per la gestione degli OpenData della Regione Umbria (<https://dati.regione.umbria.it>) Sono disponibili 477 dataset organizzati in 11 categorie messi a disposizione degli enti pubblici e delle Imprese.

Area tematica	Numero di dataset
Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari	68
Ambiente	128

Economia e Finanze	21
Energia	0
Governo e settore pubblico	116
Infrastrutture e trasporti	9
Istruzione, cultura e sport	41
Popolazione e società	23
Regioni e città	45
Salute	25
Scienza e tecnologia	1

Registro Tumori Umbro di Popolazione

Dopo la riattivazione del 2022 il Registro Tumori, nel 2023 il personale grazie alla collaborazione tra PuntoZero e Università degli Studi di Perugia ha prodotto altri 2 anni di incidenza 2019-2020 ponendosi tra i registri più tempestivi d'Italia. Il registro ha partecipato a basi dati e progetti di ricerca nazionali e internazionali.

3.2.2 Area Acquisti

Centrale Regionale Acquisti per la Sanità e per il Sistema Pubblico Regionale (CRAS/CRA)

In attuazione della L.R. n. 13/2021 *"Disposizioni per la fusione per incorporazione di società regionali. Nuova denominazione della società incorporante: "PuntoZero S.c.ar.l.", dal 01.01.2022 la società, a seguito della fusione per incorporazione di Umbria Digitale Scarl in Umbria Salute e Servizi Scarl, ha acquisito la denominazione di PuntoZero Scarl.*

All'art. 4 della sopra citata L.R. Umbria n. 13/2021, è stata confermata per PuntoZero S.c.ar.l. la funzione di "... centrale di committenza, ai sensi dell'articolo 37 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (Codice dei contratti pubblici), e soggetto aggregatore unico regionale, ai sensi dell'articolo 9, commi 1 e 5 del decreto- legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89.

Per lo svolgimento delle attività di Soggetto Aggregatore, nonché delle attività di centrale regionale di acquisto, PuntoZero si articola in due sezioni:

- a) Centrale Regionale di Acquisto per il sistema sanitario regionale, di seguito CRAS;
- b) Centrale Regionale di Acquisto per il sistema pubblico regionale, di seguito CRA, avviata nell'esercizio 2023.

Nel corso dell'esercizio 2023, PuntoZero Scarl ha proseguito nel processo di consolidamento della

struttura della Centrale Regionale Acquisti al fine di rispondere al sistematico aumento del volume di attività da svolgere con l'obiettivo di implementare il numero di gare espletate.

L'azione sino ad ora portata avanti ha prodotto ad oggi i seguenti risultati:

Area Acquisti PuntoZero CRAS/CRA	2020	2021	2022	2023
GARE BANDITE	22 261 Mil	36 283 Mil	43 301 Mil	41 393 Mil
GARE AGGIUDICATE	19 152 Mil	25 231 Mil	36 227 Mil	35 311 Mil
POTENZIALI RISPARMI	43 Mil	41,7* Mil	74 Mil	82 Mil

****Dovuto ad un aumento dei DPI per periodo COVID***

PuntoZero promuove, in tutte le procedure di affidamento, l'integrazione degli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale, già utilizzati nella progettazione delle iniziative di gara espletate da PuntoZero, con elementi volti a tutelare la parità di genere.

Le principali aree di intervento rilevate in tale ambito, possono essere così sintetizzate:

- Applicazione, ove pertinente, dei criteri ambientali minimi, in relazione all'oggetto della procedura;
- Inserimento di criteri premiali volti a favorire il GPP e il social procurement;
- Inserimento di criteri volti a favorire la parità di genere in conformità alle Linee Guida adottate con Decreto interministeriale del 7 dicembre 2022, anche per procedure non finanziate con Fondi PNRR e PNC;

- Collaborazione con ESTAR Toscana per lo sviluppo di iniziative innovative di acquisto, utilizzando la metodologia del Value Based Procurement, caratterizzate dall'inserimento di elementi di HTA e di sustainable procurement

L'obiettivo che PuntoZero intende raggiungere è di utilizzare gli appalti come leva strategica per la promozione della sostenibilità ambientale e sociale, sfruttando il potenziale della domanda pubblica per la generazione di comportamenti virtuosi nel mercato.

Di seguito si riportano le iniziative di gara 2023 nelle quali sono stati inseriti i criteri premiali di sostenibilità ambientale e sociale e di genere:





Sostenibilità ambientale















Sostenibilità sociale





Parità di genere

Descrizione Iniziativa	Criteri
<p>Appalto specifico, ai sensi dell'art. 54, comma 4, lett. b) del D. Lgs. 50/2016, nell'ambito dell'Accordo Quadro CONSIP "Sanità digitale - Sistemi informativi sanitari e servizi al cittadino - LOTTO 4 CIG 90305727C2" per l'implementazione di una piattaforma condivisa tra le strutture sanitarie del territorio regionale dell'Umbria per la gestione da parte delle Centrali Operative Territoriali (COT). PNRR Missione 6 Salute - Investimento 1.1.1 "Ammodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero - Digitalizzazione DEA I e II livello"</p>	
<p>Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, in forma centralizzata, per l'affidamento della fornitura di dispositivi di protezione individuale (dpi) per pan-flu 2021-2023 ed esigenze ordinarie delle Aziende sanitarie della regione Umbria</p>	

Descrizione Iniziativa	Criteri
Gara europea a procedura telematica aperta per la fornitura di dispositivi CND A07 - dispositivi chiusi CSTD e altri dispositivi per allestimento confezionamento trasporto e somministrazione di preparati antitumorali	
Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, in forma centralizzata, per l'affidamento della fornitura di CND-V bisturi e lame occorrenti alle Aziende Sanitarie della regione Umbria	
Procedura aperta accelerata ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016 per l'affidamento della fornitura di sistemi, materiale di consumo, accessori e kit per trattamenti dialitici ospedalieri e domiciliari occorrente alle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della regione Umbria.	
Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. 50/2016, in forma centralizzata, per l'affidamento della fornitura di CND P07 - Protesi vascolari e cardiache occorrenti alle Aziende sanitarie della regione Umbria	
Procedura ristretta ai sensi dell'art. 61 del D.Lgs 50/2016 in forma centralizzata per l'affidamento della fornitura di dispositivi e materiali di consumo per endoscopia digestiva occorrenti alle Aziende sanitarie della regione Umbria	
Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di protesi oculistiche IOL lenti intraoculari occorrenti alle Aziende sanitarie e ospedaliere della regione Umbria (lotti non aggiudicati)	

Descrizione Iniziativa	Criteri
<p>Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023 per l'affidamento del servizio di consulenza e brokeraggio assicurativo e del servizio di gestione e liquidazioni sinistri (loss adjuster) delle Aziende Sanitarie territoriali ed ospedaliere della regione Umbria</p>	
<p>Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023 per l'affidamento del servizio di "servizio di assicurazione rischi vari" lotto 1 rct/o "non medmal", lotto 2 all risks -, lotto 3 infortuni , lotto 4 kasko, lotto 5 rc auto, lotto 6 rc patrimoniale (ao perugia ed ao tr), delle Aziende sanitarie territoriali ed ospedaliere della regione Umbria</p>	
<p>Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di "CND W05 -dispositivi medici e diagnostici in vitro bis" - per le esigenze delle aziende sanitarie ed ospedaliere della regione Umbria</p>	
<p>Procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. 36/2023, in forma centralizzata, per la fornitura di service di laboratorio occorrenti alle Aziende sanitarie della regione Umbria.</p>	
<p>Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. 36/2023 in forma centralizzata, per la conclusione di Accordi Quadro volti all'affidamento di "CND V - fornitura letti degenza" - per le esigenze delle Aziende sanitarie della regione Umbria</p>	
<p>Procedura aperta ai sensi dell' art. 71 del D. Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. per l'affidamento in convenzione del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento/recupero dei rifiuti sanitari pericolosi e non, occorrente per le esigenze delle Aziende ospedaliere e per le aziende USL Umbria n. 1 e n. 2 della regione Umbria</p>	

Descrizione Iniziativa	Criteri
<p>Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs 36/2023 per la conclusione di Accordi Quadro, volti all'affidamento della fornitura di microinfusori per insulina, sistemi di monitoraggio, sensori, servizi connessi e relativo materiale di consumo occorrenti alle Aziende sanitarie della regione Umbria</p>	
<p>Procedura aperta, suddivisa in 3 lotti, finalizzata alla stipula di convenzioni quadro per l'affidamento dei servizi di vigilanza armata e guardiania per le amministrazioni del territorio della regione Umbria</p>	

3.3 Servizi per le imprese

Digitalizzazione delle misure per le imprese

PuntoZero ha digitalizzato oltre 33 misure dedicate alle imprese per un totale di oltre 4400 domande gestite. La digitalizzazione delle misure si è esplicitata nelle fasi di definizione delle specifiche con i servizi competenti della Regione Umbra, l'implementazione, il test, la messa in produzione fino all'assistenza alla compilazione da parte dell' helpdesk di PuntoZero.

Servizio di wholesale

Al fine di contribuire allo sviluppo delle reti di telecomunicazione in ambito regionale da parte degli Operatori privati, muniti di Autorizzazione Generale all'esercizio di reti pubbliche, in linea con quanto riportato nel parere dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato prot. 0024513 del 31/03/2010 (Rif. n. S1146), PuntoZero mette a disposizione le proprie infrastrutture mediante un listino di servizi wholesale che prevede contratti di tipo IRU di durata 15 anni o di affitto annuale. L'offerta è riferita alle sole infrastrutture passive (tubazioni e fibre spente) che vengono concesse previa verifica tecnica di fattibilità e analisi sulla saturazione delle infrastrutture stesse.



4. Ambiente



4.1 Aspetti ambientali

L'attività di PuntoZero Scarl comporta interazioni di varia natura con l'ambiente. Tali interazioni definite nell'ambito della sostenibilità come "Aspetti Ambientali" rappresentano il luogo e la causa di interazione tra l'azienda e l'ambiente, identificabile come il contesto in cui un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interazioni.



Alcuni degli aspetti indicati sono relativi ad attività governate e controllate da PuntoZero (aspetti diretti), altri si rifanno ad attività correlate dall'azienda ma non governate da essa (es. attività dei fornitori).

La presente analisi rappresenta l'avvio di una attività di valutazione strutturata e periodica di indicatori in grado di quantificare nel tempo l'impatto ambientale delle attività di PuntoZero Scarl e di fornire spunti di miglioramento futuri.

Il set di indicatori ambientali e il loro periodico monitoraggio rappresentano uno strumento del sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015 che PuntoZero Scarl ha avviato e che intende portare in certificazione entro il terzo trimestre del 2024.

Di seguito si riportano i dati relativi agli aspetti ambientali diretti e indiretti la cui analisi ha consentito di individuare strategie e obiettivi ambientali per il triennio 2024-2026.

4.1.1 Aspetti ambientali diretti

Consumo di risorse

Gli ambiti su cui PuntoZero Scarl ha la possibilità di quantificare e monitorare i consumi di risorse sono costituiti dalla sede legale di Via Pontani e dalle sedi dei due data center.

Presso tali sedi è stata avviata una attività di rendicontazione ambientale negli ambiti correlati agli aspetti ambientali diretti risultati significativi.

Gli anni considerati sono il 2022 e 2023.

Alcuni indicatori, come per esempio i consumi di energia elettrica, sono stati rapportati al numero di prestazioni effettuate, al fine di ottenere dati maggiormente significativi.

Per quanto riguarda le attività svolte presso i presidi di supporto tecnico e front-office esterni presso Aziende Sanitarie e Regione Umbria, PuntoZero Scarl, non potendo incidere direttamente sull'impatto ambientale di tali strutture, ha la possibilità di intervenire sui comportamenti dei propri dipendenti e sulla loro sensibilizzazione in ambito di risparmio energetico, trasporti e stili di vita sostenibili.

Nei paragrafi successivi si riportano i dati relativi alle prestazioni ambientali degli anni 2022 e 2023. Questa attività verrà mantenuta anche per gli anni successivi, durante i quali sarà possibile valutare, grazie a questa prima analisi, eventuali nuovi indicatori.

4.1.1.a- Energia elettrica

Si considerano i consumi (kWh) relativi a:

- ⇒ Sede Perugia Via Pontani
- ⇒ Data Center Perugia
- ⇒ Data Center Terni

I dati sono espressi in funzione della superficie coperta e in termini di tonnellate equivalenti di petrolio (al fine di poter confrontare il diverso consumo di risorse naturali).

Da ultimo è anche valutato il consumo di energia elettrica per prestazione erogata.



Consumo di risorse

	fattore conversione	MWh 2022	MWh 2023	TEP 2022	TEP 2023
Sede Via Pontani	0,187	113,475	115,124	21,22	21,53
Data Center Perugia	0,187	668,317	663,265	124,97	124,03
Data Center Terni	0,187	0,767	104,41	0,14	19,52
TOTALE		782,559	882,799	146,33	165,08

Consumo per prestazione erogata

	2022	2023
Totale consumi (kWh)	782.559	882.799
Numero operazioni (NUS)*	182.456	139.464
Consumi / nr operazioni (kWh/operazione)	4,289	6,329

**Presso la sede legale di Via Pontani*

Dal 2022 al 2023 si evidenzia un aumento dei consumi di energia elettrica pari al 13% dovuto all'attivazione del DC di Terni.

L'aumento nei consumi energetici è rilevabile anche per quanto riguarda le operazioni effettuate, con un aumento del 48% dei kWh/operazione; considerando i consumi energetici della sola sede di via Pontani l'aumento è pari al 33%.

Tali dati hanno portato a identificare, tra le strategie per la sostenibilità ambientale, il completamento della sostituzione dell'illuminazione esistente con il led e l'adozione dei temporizzatori in ambienti in cui talvolta viene dimenticata la luce accesa.

4.1.1.b - Acqua

L'acqua è una delle risorse che sempre più è necessario tutelare.

Tra gli indicatori attivati c'è il consumo di acqua, anche se legati esclusivamente ad uso servizi igienici della sede legale di via Pontani a Perugia.

Non si è ritenuto necessario valutare i consumi dei due data center nei quali non è impiegata acqua e dove non c'è presidio.

Al fine di poter disporre di dati oggettivi sul consumo di acqua annuale è stato attivato un indicatore che consentirà di disporre del consumo effettivo giornaliero di acqua per dipendente. Tale dato consentirà di individuare eventuali azioni di miglioramento.

Mobilità

PuntoZero Scarl conta (dato 2023) 533 dipendenti che si spostano per lo più per un tragitto casa lavoro. I mezzi utilizzati sono auto private o mezzi pubblici laddove possibile.

In termini di impatto ambientale, la mobilità costituisce un ambito di analisi su cui è certamente possibile individuare aree di miglioramento.

Entro il 2024 sarà identificato un *mobility manager* con il compito di definire una Politica della mobilità basata su concetti di mobilità sostenibile per i dipendenti, tra cui car pooling/car sharing o attivazione di navette punto di arrivo mezzo pubblico/sede di lavoro.

Ad oggi l'ambito su cui è possibile disporre di dati per una rendicontazione ambientale è il parco automezzi aziendale sempre più, per scelta aziendale, composto da auto ibride.

4.1.1.c – Automezzi

Sono stati considerati i consumi degli automezzi impiegati dal personale di PuntoZero Scarl per attività sul campo. Si tratta essenzialmente di alcune auto, quasi tutte con trazione ibrida. Al fine di una quantificazione dei consumi di risorse è stato considerato l'impatto legato al consumo del vettore energetico ad incidenza maggiore (benzina).

Parimenti sono state anche ipotizzate le emissioni in termini di tonnellate di CO₂ legate all'impiego dei mezzi stessi, in relazione ai Km effettivamente percorsi nel 2022 e 2023.

Consumi combustibili autovetture



	Fattore conversione	litri 2022	litri 2023	TEP 2022	TEP 2023
1 Toyota Yaris B/E	0,765	597,436	541,424	0,457	0,414
2 Toyota Yaris B/E	0,765	341,962	681,948	0,262	0,522
3 Opel Mokka	0,68	337,06	407,664	0,290	0,351
4 Fiat Punto B/Ch4	0,765	635,922	94,689	0,486	0,072
5 Fiat Punto B/Ch4	0,765	552,951	85,239	0,423	0,065
TOTALE				1,918	1,424

Emissioni CO₂ autovetture

	grammi CO ₂ /Km	Km 2022	Km 2023	Ton CO ₂ 2022	Ton CO ₂ 2023
1 Toyota Yaris B/E	87	15722	14248	1,37	1,24
2 Toyota Yaris B/E	87	8999	17946	0,78	1,56
3 Opel Mokka	142	8870	10728	1,26	1,52
4 Fiat Punto B/Ch4	115	10094	1503	1,16	0,17
5 Fiat Punto B/Ch4	115	8777	1353	1,01	0,16
TOTALE				5,58	4,65

Rifiuti

L'attività di PuntoZero Scarl genera rifiuti in gran parte assimilabili ai rifiuti urbani; essendo soggetti a TARI non sono previsti indicatori ad essi dedicati.

Saltuariamente sono smaltiti speciali dovuti a dismissione di arredamento o macchinari da ufficio. In tali casi il rifiuto viene caratterizzato per garantirne una corretta gestione.

È stata avviata una raccolta dati per tipologia di codice CER smaltito.

L'ambito su cui è possibile intervenire è la corretta gestione dei rifiuti presso la sede di via Pontani tramite l'adozione di contenitori facilmente identificabili per tipologia di rifiuto (differenziato e non).

Sempre in ottica di riduzione dei rifiuti e, in particolare della plastica, è stata individuata, nell'ambito delle strategie di sostenibilità ambientale, una azione finalizzata a ridurre l'uso della plastica e al riuso, secondo le logiche delle 4R (*reduce, reuse, recycle, recover*), prevedendo l'adozione di distributori di acqua presso gli uffici e la distribuzione a tutti i dipendenti di borracce riutilizzabili.

Per quanto riguarda il consumo di carta, sebbene si sia osservato un lieve aumento del consumo di risme nel 2023 (300 nel 2022, 350 nel 2023), è importante sottolineare che viene acquistata solo carta certificata PEFC ed Ecolabel.

4.2 Aspetti ambientali indiretti

L'attività di PuntoZero Scarl ha da tempo portato allo sviluppo di servizi in grado di apportare un impatto positivo per quanto riguarda gli aspetti ambientali indiretti.

Come già evidenziato nei precedenti capitoli, la digitalizzazione delle operazioni (ad es. SmartCUP e Prenotazione specialisti) comporta una diminuzione dell'uso della carta e una diminuzione degli spostamenti con ricaduta in termini di tempo e di emissioni di CO₂.

Tramite la Centrale Regionale Acquisti, PuntoZero Scarl promuove acquisti sostenibili in tema ambientale con criteri che superano i CAM già previsti per legge (es. acquisto prodotti ricondizionati).

Al fine di monitorare nel tempo la ricaduta di tali iniziative, sono stati individuati nuovi indicatori ambientali che saranno rendicontati a partire dal 2024.



5. Comunicazione



5.1 Comunicazione Istituzionale

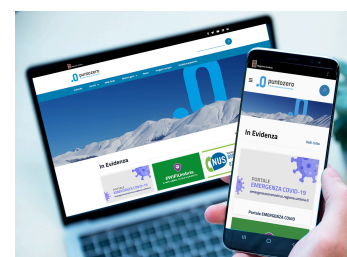
Si è deciso di indirizzare la comunicazione verso il web implementando il sito istituzionale e i canali social, limitando il cartaceo e la stampa a casi strettamente necessari; ciò ha permesso una comunicazione compatibile con gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Il portale web è stato strutturato non in base alla suddivisione per aree aziendali ma per tematiche di ricerca in funzione utente. Il sito istituzionale di PuntoZero, così come i siti di servizi/progetti di cui si è occupata l'Area comunicazione, sono stati realizzati utilizzando un template che rispetta le linee guida AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) e al 100% responsive (cioè in grado di adattarsi graficamente a qualsiasi supporto: pc, tablet, cellulare.) **Canali digitali:** i canali social aziendali Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn e Twitter sono stati usati sempre di più ed i follower sono aumentati.

La strategia di marketing per la comunicazione digitale è stata volutamente orientata ad attrarre utenza organica. Tale modalità è sicuramente più lenta nel raggiungimento degli obiettivi ma in grado di fidelizzare e coinvolgere l'utenza poiché raggiunge un target effettivamente interessato.

Il contenuto organico infatti è puramente guidato dalla corrispondenza con la parola chiave inserita dall'utente nei motori di ricerca o nei social e non è influenzato da alcun tipo di pagamento: puntare su contenuti organici significa quindi lavorare sulla loro qualità.

5.2 Comunicazione di servizi/progetti

L'area Comunicazione è anche impegnata in attività di disseminazione dei progetti e servizi realizzati da PuntoZero. In particolare nel 2023 sono stati progettati interamente dall'Area comunicazione il portale del "Punto Digitale Facile" (Digipass Umbria) digipass.regione.umbria.it, il portale dei consumatori portaleconsumatori.regione.umbria.it ed il portale pointdonnaumbria.regione.umbria.it.



+138%
visite 

+200%
impressioni 

1.895
visualizzazioni 

11.422
impressioni 

+7%
visite 

La comunicazione è stata progettata per una navigazione semplice da parte dell'utente ed in maniera tale da risultare chiara e trasparente. I siti prevedono una struttura e accorgimenti grafici che rendono efficace ed immediata la comunicazione dei progetti e dei servizi rivolti a cittadini, pubblica amministrazione, sanità e sociale. I portali sono stati strutturati in **ottica utente** e permettono la condivisione delle news nei canali social consentendo una interazione tra social e sito istituzionale. In questa logica sono stati progettati dall'Area comunicazione il portale dei consumatori portaleconsumatori.regione.umbria.it, il portale dei Punto Digitale Facile presso i Digipass Umbria digipass.regione.umbria.it la cui pubblicazione è avvenuta nel 2023 e che sarà implementato per la durata del progetto (sino al 2025) e il portale pointdonnaumbria.regione.umbria.it



Definito sempre nel 2023 il **Piano di comunicazione del nuovo catalogo** per quanto riguarda le **tariffe dell'assistenza specialistica ambulatoriale e protesica**.

5.3 Comunicazione d'emergenza

L'Area comunicazione nel 2023 ha continuato ad implementare il portale informativo dell'**EMERGENZA CORONA VIRUS** della Regione Umbria (emergenzacoronavirus.regione.umbria.it) con news e info dei vaccine day.



utenti unici nel 2023 per un totale utenti di oltre 4,5 milioni

5.4 Eventi

Relazione sostenibilità 2022 (maggio 2023)

Illustrati, tramite la relazione di sostenibilità 2022, i risultati ottenuti dalla società presso il Salone d'Onore di Palazzo Donini a Perugia alla presenza della Presidente della Regione Umbria, Donatella Tesei.

Le Partecipate dell'Umbria al servizio dei cittadini (ottobre 2023)

Organizzato l'evento "Le Partecipate dell'Umbria al servizio dei cittadini" presso la Sala dei Notari di Perugia. All'evento ha partecipato la stessa PuntoZero alla presenza della Presidente della Regione Umbria. Le "Partecipate" regionali, hanno illustrato il lavoro svolto da ciascuna di esse e le ricadute sulla comunità umbra.

Premiato al Forum sanità 2023 il progetto di Puntozero "L'Intelligenza Artificiale per lo Smart CUP"

Il progetto "L'Intelligenza Artificiale per lo Smart CUP" realizzato da PuntoZero è stato premiato con menzione speciale al "FORUM Sanità 2023". Il Forum è stato promosso dal gruppo Digital360 con l'obiettivo di valutare le migliori idee, i progetti, le soluzioni ed i prodotti originali sviluppati per migliorare la salute pubblica e i servizi di prevenzione, diagnosi assistenza e cura.



5.5 Assistenza gestione contenuti digitali



Scoprendo l'Umbria
Follower: 16.408 • Seguiti: 603

5.6 Comunicazione interna



CITTADINI



DIPENDENTI



SOCI



SINDACATI



FORNITORI

- Immagine coordinata aziendale (logo, PPT, social, folder, business card digitali, blocco notes, sito internet);
- Reportistica e Moduli comunicazione interna PuntoZero resi editabili direttamente al computer.

6. Rendiconto economico patrimoniale e finanziario

6.1 Andamento generale della gestione

I criteri utilizzati nella formazione del Bilancio al 31 dicembre 2023 rispondono a quanto disposto dalle novità introdotte nell'ordinamento nazionale dal D.Lgs 139/2015 tramite il quale è stata data attuazione alla Direttiva 2013/34 UE.

Per effetto del D.Lgs 139/2015 sono stati modificati i principi contabili nazionali OIC.

Principali dati economici

Conto Economico (mila euro)

	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
(A) Valore della produzione	40.417	36.586	3.831
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	37.412	33.678	3.734
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	0	0	0
Ricavi diversi	610	561	49
Contributi in c/esercizio	1.197	1.180	17
Contributi in c/capitale	1.198	1.167	31
(B) Costi della produzione	40.210	36.240	3.970
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	204	164	40
Per servizi	12.415	8.898	3.517
Per godimento beni di terzi	371	564	-193
Per il personale	25.195	24.556	639
Ammortamenti e svalutazioni	1.691	1.513	178
Accantonamenti per rischi	258	343	-85
Oneri diversi di gestione	76	202	-126
Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)	207	346	-139
(C) Proventi ed oneri finanziari	-182	-51	-131
(D) Rettifiche di valore di attività finanziarie			

40.417
Fatturato

Risultato prima delle imposte	25	295	-270
Imposte dell'esercizio	-2	-135	133
Utile dell'esercizio	23	160	-137

Al risultato economico dell'anno hanno contribuito i seguenti ricavi commerciali:

Ricavi commerciali (mila euro)

	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	37.412	33.678
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0
Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	0	0
Ricavi diversi	610	561
Contributi in c/esercizio	1.197	1.180
Contributi in c/capitale	1.198	1.167
Ricavi commerciali	40.417	36.586
di cui Ricavi commerciali in House Providing	34.523	35.134
di cui in regime esenzione IVA	34.349	35.073
di cui in regime IVA ORDINARIO	174	61
di cui Ricavi commerciali Mercato	2.889	892
di cui nazionale	2.889	892

La società consortile opera principalmente, ma non esclusivamente verso i propri Soci, i quali affidano le proprie attività attraverso il c.d. regime *in House Providing* come riconosciuto dall'ANAC tramite iscrizione di PuntoZero nello specifico elenco delle società in House dalla stessa tenuto.

Le norme citate richiedono che le attività a favore dei propri Soci sia svolta in misura prevalente, pari ad almeno l'80% delle attività complessivamente svolte.

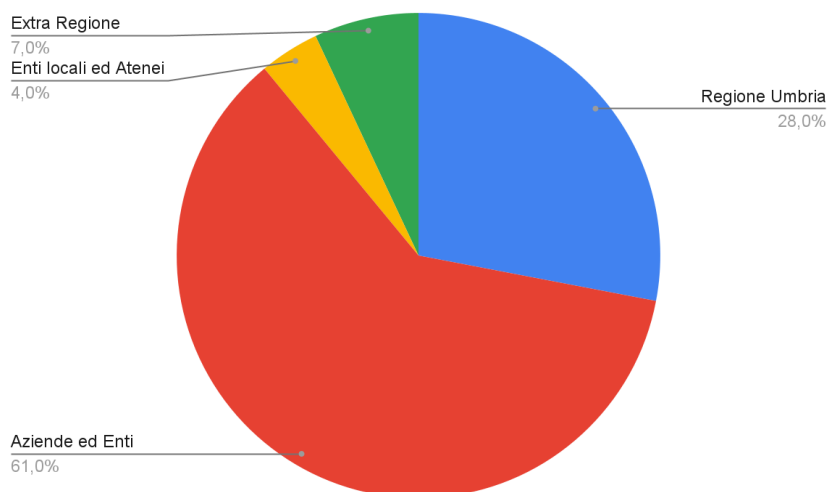
Nel 2023 le attività svolte in favore dei propri Soci sono risultate pari al 92,85%.

All'interno del perimetro consortile, i Soci, in possesso dei requisiti previsti, possono operare tramite l'applicazione del regime esentativo dell'IVA ex art. 10, comma 2, DPR 633/72.



Composizione dei ricavi commerciali

	2023	%	2022	%
Regione Umbria	10.796	28%	10.654	29%
Totale Regione Umbria	10.796	28%	10.654	29%
Aziende Sanitarie Regionali	23.003	60%	23.474	64%
Agenzie Regionali	729	2%	511	1%
Totale Aziende ed Enti Regionali	23.732	61%	23.985	66%
Enti locali e vari	1.448	4%	1.194	3%
Atenei	50	0%	37	0%
Totale enti locali ed Atenei	1.498	4%	1.231	3%
Extra Regione	2.583	7%	717	2%
Totale extra Regione	2.583	7%	717	2%
Totale complessivo	38.609	100%	36.587	100%



6.2 Principali dati patrimoniali e finanziari

Dati patrimoniali (mila euro)

		Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
A	Immobilizzazioni nette			
	Immobilizzazioni immateriali	492	434	58
	Immobilizzazioni materiali	14.304	9.511	4.793
	Immobilizzazioni finanziarie			0
	Totale immobilizzazioni	14.796	9.945	4.851
B	Capitale di esercizio			
	Rimanenze di magazzino	123	123	0
	Crediti commerciali	12.699	12.537	162
	Altre attività	1.090	874	216
	Totale attivo Circolante	13.912	13.534	378
	Debiti commerciali	-8.158	-8.242	84
	Altre passività	-16.191	-16.670	479
	Totale passivo Circolante	-24.349	-24.912	563
	Totale capitale d'esercizio	-10.437	-11.378	941
C	Capitale investito			
	dedotte le passività dell'esercizio	4.359	-1.433	5.792
D	Trattamento fine rapporto e fondi vari	-1.978	-2.149	-4.127
E	Capitale investito netto	2.381	-3.582	5.963
	coperto da			

F	Capitale proprio			
	Capitale versato	5.324	5.301	23
	Riserve e risultati a nuovo			0
	Utile di esercizio			0
	Totale capitale proprio	5.324	5.301	23
G	Indebitamento finanziario a medio e lungo termine	4.107	2.000	2.107
H	Indebitamento finanziario a breve termine			
	Debiti finanziari a breve			
	Disponibilità e crediti finanziari a breve	-7.050	-10.883	3.833
	Ratei e risconti di natura finanziaria netti			
	Totale indebitamento fin.a breve termine	-7.050	-10.883	3.833
	Totale indebitamento (G+H)	-2.943	-8.883	5.940
I	Totale come in E	2.381	-3.582	5.963

Dallo stato patrimoniale riclassificato, in termini assoluti, si conferma la solidità patrimoniale della società, nonché la capacità di mantenere l'equilibrio finanziario nel medio lungo termine.

Indicatori economico - finanziari (mila euro)

	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Valore della produzione	40.417	36.586
Costi della produzione	40.210	36.240
Risultato operativo	207	347
Risultato Netto	23	160
ROS (Risultato operativo/Valore della produzione)	0,51%	0,95%
CIN (Attivo patrimoniale al netto delle comp. Finanziarie)	2.381	6.486
(Risultato operativo / CIN)	8,69%	5,35%

Gli indicatori ROS (redditività delle vendite) e ROI (redditività del capitale investito) fermo restando la rispettiva positività, non assumono particolare significatività in considerazione del regime esentativo

dell'IVA applicato alla società, che prevede il ribaltamento agli Enti che fruiscono di tale agevolazione dei soli costi sostenuti per i servizi erogati.

6.3 Valore aggiunto

Il valore aggiunto costituisce il valore generato dall'azienda tramite il concorso dei fattori produttivi, e nel contempo evidenzia tramite la sua distribuzione la relativa capacità dell'azienda di assegnare ricchezza ai soggetti cui riconosce la qualità di portatori di interesse (stakeholder) in particolare dipendenti, la pubblica amministrazione, gli enti finanziatori, i soci, la collettività e la stessa azienda.

Nel 2023 PuntoZero ha generato e distribuito un Valore Aggiunto Globale Netto di 25.402 K€.

Valore aggiunto globale

		Esercizio 2023	Esercizio 2022
A)	Valore della produzione	40.417	36.586
1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	39.807	36.026
	Rettifiche di ricavo	0	
2	Variazione delle rimanenze dei prodotti in corso di lavorazione semilavorati e finiti (merci)	0	
3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione		
4	Altri ricavi e proventi	610	560
	Ricavi della produzione tipica		
5	Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)		
B)	Costi intermedi della produzione	13.324	10.171
6	Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	204	164
7	Costi per servizi	12.415	8.898
8	Costi per godimento beni di terzi	371	564
9	Accantonamento per rischi	258	343
10	Altri accantonamenti		
11	Oneri diversi di gestione	76	202

	VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	27.093	26.415
C)	Componenti accessori e straordinari		
12	+/- Saldo gestione accessoria		
	Ricavi accessori		
	- Costi accessori		
13	+/- Saldo componenti straordinari		
	Ricavi straordinari		
	- Costi straordinari		
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	27.093	26.415
	Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni e svalutazione immobilizzazioni	1.691	1.513
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	25.402	24.902

Ripartizione del Valore Aggiunto

Dall'analisi della distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder di PuntoZero relativa all'anno 2023 emerge quanto segue:

Il 99,19% pari a 25.195 K€ è distribuito ai collaboratori ed alle collaboratrici sotto forma di stipendi, oneri sociali, accantonamenti per trattamento fine rapporto.

Lo 0,73% pari a 186 K€ rappresenta la quota costituita dal complesso degli oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti finanziatori e creditori.

Lo 0,09% pari a 23 K€ è destinato alla società quale utile di esercizio accantonato, deriva esclusivamente dalle attività verso privati che operano in regime di IVA ordinaria.

Distribuzione del Valore Aggiunto

		Esercizio 2023	Esercizio 2022
A)	REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	25.195	24.556
	Personale non dipendente	4.803	4.831
	Personale dipendente	20.392	19.725
	a) remunerazioni dirette	15.057	14.278

	b) remunerazioni indirette	5.335	5.447
	c) quote di riparto del reddito		
B)	REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	1	135
	Imposte dirette	1	135
	Imposte indirette		
C)	REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DEL CREDITO	186	51
	Oneri per capitali a breve termine	82	51
	Oneri per capitali a lungo termine	104	
D)	REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO		
	Dividendi (utili distribuiti alla società)		
E)	REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	23	160
	+/- Variazione riserve	23	160
	(Ammortamenti)		
F)	LIBERALITA' ESTERNE		
G)	AMBIENTE		
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	25.405	24.902

6.4 Il sistema finanziario e altre istituzioni

Per l'esercizio finanziario 2023 è stata ridotta l'esposizione a breve e tramite assunzione di mutuo finalizzato all'acquisto della sede della società attivato un finanziamento a medio e lungo termine.

La posizione finanziaria della società registra una esposizione positiva di 2.943 K€ afferente ai depositi bancari.

Dati finanziari

	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni
Depositi bancari	7.049	10.882	-3.833
Denaro ed altri valori in cassa	1	1	0
Disponibilità liquide	7.050	10.883	-3.833
Debiti v/banche (entro 12 mesi)	1.000	2.000	-1.000
Debiti finanziari a breve termine	1.000	2.000	-1.000
Debiti v/banche a medio lungo termine	3.107	0	3.107
Debiti v/banche a medio lungo termine	3.107	0	3.107
Posizione finanziaria netta a breve termine	2.943	8.883	-5.940

6.5 Imposte e tributi, tasse, contributi e agevolazioni

Le imposte dirette di competenza vengono di seguito rappresentate:

Imposte dirette

	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Imposte correnti		
IRES	14	39
IRAP	110	192
Totale imposte correnti	96	231
Imposte anticipate	12	96
Imposte di esercizi precedenti	82	

TOTALE	2	135
---------------	----------	------------

