

Mappatura processi/attività

Area di rischio	Processo	Attività del processo
Gestione Agenzia	Pianificazione e organizzazione attività di co-marketing	Programmazione e pianificazione eventi e attività di co-marketing con i fornitori di business
		Raccolta manifestazioni di interesse da parte dei fornitori
		Selezione delle opportunità, predisposizione proposta e invio al fornitore di business
		Ricezione richiesta di servizi mediante i canali a disposizione (in agenzia, e-mail, telefono, applicativo ecc..)

<p>Gestione Agenzia</p>	<p>Erogazione servizi</p>	<p>Presenza in carico della richiesta da parte degli operatori in funzione della propria specializzazione</p> <p>Ricerca soluzioni compatibili con la Travel Policy aziendale mediante l'utilizzo degli strumenti più idonei rispetto alla richiesta del cliente</p> <p>Valutazione dei risultati della ricerca e identificazione migliori soluzioni alternative conformi dalla richiesta</p> <p>Consegna proposte o invio tramite e-mail</p> <p>Selezione e accettazione proposta da parte del cliente</p> <p>Incaso acconto/saldo tramite bonifico o con addebito al cliente in base agli accordi contrattuali</p> <p>Caricamento sul sistema gestionale amministrativo per la contabilizzazione</p>
<p>Gestione Agenzia</p>	<p>Gestione prenotazioni ed emissioni biglietti</p>	<p>Ricezione richiesta di servizi mediante i canali a disposizione (in agenzia, e-mail, telefono, applicativo ecc..)</p> <p>Presenza in carico della richiesta del cliente e formulazione di soluzioni compatibili con le esigenze manifestate</p> <p>Elaborazione prenotazione ed emissione biglietti/voucher in base alle piattaforme dei fornitori identificati con addebito al cliente in base agli accordi contrattuali</p> <p>Caricamento sul sistema gestionale amministrativo per la contabilizzazione</p> <p>Consegna o trasmissione documenti di viaggio via e-mail a seconda del canale di prenotazione utilizzato dal cliente</p>
		<p>Ricezione richiesta modifica/cancellazione di servizi/documenti emessi</p> <p>Verifica fattibilità, modifica prenotazione o eventuale rimborso al cliente ove possibile</p>

<p>Gestione Agenzia</p>	<p>Assistenza e gestione variazioni</p>	<p>Registrazione dai variazione su sistema contabile e trasmissione nuovi documenti di viaggio al cliente</p> <p>Supporto e gestione eventuali richieste di assistenza post-servizio ricevute dal cliente (web check-in, smarrimento bagagli, richieste di rimborso al fornitore ecc.)</p> <p>Monitoraggio e "customer care" nei confronti dei clienti che hanno segnalato particolari esigenze</p>
<p>Gestione Agenzia</p>	<p>Reclami e Customer Satisfaction</p>	<p>Analisi e gestione dei reclami ricevuti dai clienti e dai viaggiatori</p> <p>Distribuzione reclami al Cda di riferimento ed eventuale mediazione tra cliente e fornitore business (compagnie aeree, hotel ecc.)</p>

**ALLEGATO A) AL PIANO T
E PER LA TRASPAREN**

MAPPATUR

Valutazione

Soggetto/i che svolge/ono l'attività	Evento rischioso (potenziale)	Fattore abilitante	LIVELLO DI INTERESSE DEL PROCESSO/ATTIVITA'	GRADO DI DISCREZIONALITA' (Descrizione vincolo normativo oppure dichiarazione "attività discrezionale")
Amministratori Delegati	Programmazione contraria interessi societari	f) inadeguatezza o assenza di competenze dei consiglieri di Amministrazione;	MEDIO	Attività discrezionale
Amministratori Delegati	Scelta contraria interessi societari	b) comportamento non conforme alle procedure e interessi società/clienti	MEDIO	Attività discrezionale
Amministratori Delegati	Scelta contraria interessi societari	b) comportamento non conforme alle procedure e interessi società/clienti	MEDIO	Attività discrezionale

Amministratori Delegati	Mancato presidio del front-office e scarsa cura del cliente	b) comportamento non conforme alle procedure e interessi società/clienti	BASSO	Attività discrezionale
Amministratori Delegati	Mancato presidio del front-office e scarsa cura del cliente	b) comportamento non conforme alle procedure e interessi società/clienti	BASSO	Attività discrezionale

Amministratori Delegati	Mancata cura del cliente	b) comportamento non conforme alle procedure e interessi società/clienti	BASSO	Attività discrezionale
Amministratori Delegati	Esame della Customer Satisfaction a fine viaggio e rendicontazione dei reclami pervenuti	e) mancata lettura e riscontro	BASSO	Attività discrezionale

**RIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE
 ZA 2024-2026 ADOTTATO DA ACIPISAVIAGGI SRL**

A DEI PROCESSI A RISCHIO CORRUTTIVO

rischio

Valutazione
 colonna N indicare valore corris
 in relazione alla sola attiv
MONITORAGGIO PTPCT - NON in
 relazione al livello di collabor
 conseguentemente rischio bas
 BA
 colonna O indicare la presenza di
 o dati giudiziari (Es. r

GRADO DI DISCREZIONALITA' (Valutazione)	OPACITA' DEL PROCESSO/ATTIVITA'	MANCATA PREVISIONE O ATTUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE	Giudizio sintetico del livello di rischio (BASSO-MEDIO-ALTO)	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO SINTETICO	LIVELLO DI COLLABORAZIONE NELL'AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO DEL PTPCT	EVENTUALI DATI OGGETTIVI A SUPPORTO (PROCEDIMENTI DISCIPLINARI, DATI GIUDIZIARI...)
BASSO	BASSO	BASSO	BASSO	Il giudizio si ritiene basso	BASSO	Il rischio finora non si è mai realizzato
ALTO	MEDIO	BASSO	MEDIO	Il giudizio si ritiene medio	MEDIO	Il rischio finora non si è mai realizzato
ALTO	MEDIO	BASSO	MEDIO	Il giudizio si ritiene medio	MEDIO	Il rischio finora non si è mai realizzato

BASSO	BASSO	BASSO	BASSO	Il giudizio si ritiene basso	BASSO	Il rischio finora non si è mai realizzato
BASSO	BASSO	BASSO	BASSO	Il giudizio si ritiene basso	BASSO	Il rischio finora non si è mai realizzato

BASSO	BASSO	BASSO	BASSO	Il giudizio si ritiene basso	BASSO	Il rischio finora non si è mai realizzato
BASSO	BASSO	BASSO	BASSO	Il giudizio si ritiene basso	BASSO	Il rischio finora non si è mai realizzato



ne del RPCT
 ondente al livello di collaborazione
 ità di AGGIORNAMENTO E
 ndicare la valutazione del rischio in
 razione (liv. collaborazione alto
 so NON DEVE ESSERE INDICATO
 SSO)
 eventuali procedimenti disciplinari
 n. 3 sospensioni per....)

Trattamento del rischio (Misure per ridurlo/n

GIUDIZIO FINALE	MOTIVAZIONE DEL GIUDIZIO	Denominazione Misura da attuare	Misura Specifica vs Generale	Tipologia di misura	Tempi di attuazione	Indicatori
BASSO	In considerazione dell'analisi dei due indicatori (livello di collaborazione e eventuali dati oggettivi), si ritiene opportuno confermare il giudizio sintetico espresso	Programmazione/Budget annuale	SPECIFICA	regolamentazione	Annuale	Documento Previsionale
BASSO	In considerazione dell'analisi dei due indicatori (livello di collaborazione e eventuali dati oggettivi), si ritiene opportuno confermare il giudizio sintetico espresso	Verifica qualità/prezzo servizi offerti in occasione della consuntivazione	SPECIFICA	controllo	Consuntivo Annuale	Bilancio
BASSO	In considerazione dell'analisi dei due indicatori (livello di collaborazione e eventuali dati oggettivi), si ritiene opportuno confermare il	Verifica qualità/prezzo servizi offerti in occasione della	SPECIFICA	controllo	Consuntivo Annuale	Bilancio

BASSO	In considerazione dell'analisi dei due indicatori (livello di collaborazione e eventuali dati oggettivi), si ritiene opportuno confermare il giudizio sintetico espresso	Customer Satisfaction e redditività servizi erogati	SPECIFICA	controllo	Consuntivo Annuale	Indicatori di Bilancio e risultati Customer Satisfaction
BASSO	In considerazione dell'analisi dei due indicatori (livello di collaborazione e eventuali dati oggettivi), si ritiene opportuno confermare il giudizio sintetico espresso	Analisi dei possibili reclami	SPECIFICA	controllo	Consuntivo Annuale	Reclami sporadici
	In considerazione dell'analisi dei due					

BASSO	indicatori (livello di collaborazione e eventuali dati oggettivi), si ritiene opportuno confermare il giudizio sintetico espresso	Analisi dei possibili reclami	SPECIFICA	controllo	Consuntivo Annuale	Reclami sporadici
BASSO	In considerazione dell'analisi dei due indicatori (livello di collaborazione e eventuali dati oggettivi), si ritiene opportuno confermare il giudizio sintetico espresso	Controllo annuale in fase di rendiconto consuntivo	SPECIFICA	controllo	Consuntivo Annuale	Reclami sporadici



neutralizzarlo)

TARGET da raggiungere	Responsabile dell'attuazione
si	CdA
si	Cda
si	Cda

Livello soddisfacente	Cda
Livello soddisfacente	Cda

Livello soddisfacente	Cda
Livello soddisfacente	CdA