



Relazione sulla gestione

l'effettivo funzionamento dei principali controlli presenti in alcune procedure inerenti l'area amministrativo-contabile e bilancistica.

Più in dettaglio, l'Internal Auditing ha svolto - nell'esercizio 2010 - audit programmati in sede di Piano 2010 mirati all'individuazione e valutazione dei rischi e dei relativi controlli inerenti i processi aziendali, con riferimento alle aree di competenza dei Servizi di cui si compone l'Unità (tecnico, verifica materiali e forniture, legale, economico-finanziario, area informatica). Rilevante è stato, tuttavia, anche il peso delle attività di audit "non programmate", ovvero di interventi resisi necessari in seguito ad accadimenti verificatisi nel corso dell'anno.

In particolare gli audit 2010 hanno interessato 9 processi aziendali, con una focalizzazione su quello più rilevante per l'azienda che riguarda l'esecuzione e il monitoraggio dei lavori. Ciò grazie anche al contributo del Servizio Verifiche Materiali e Forniture che ha il compito di attuare un piano sistematico di controlli, anche presso i cantieri, riguardanti la completezza e l'efficacia delle verifiche su materiali e forniture da parte delle diverse figure preposte (Direttori Lavori, Responsabili del Procedimento, Commissioni di Collaudo, ecc.).

Le relazioni di audit si concludono con l'emissione di suggerimenti/raccomandazioni alla struttura auditata, in cui sono indicate le azioni correttive e/o di miglioramento ritenute necessarie, secondo un approccio volto a prevenire i rischi aziendali e ad orientare le scelte del *management* verso la mitigazione dei rischi stessi, attraverso il rafforzamento del sistema di controllo interno. Sotto questo profilo l'Unità ha proseguito, nell'anno in esame, il processo di affinamento dei *follow-up* con cui viene verificata l'adeguatezza, l'efficacia e la tempestività delle azioni intraprese dal *management* (*follow-up* "indiretti"). Inoltre, in linea con gli Standard Internazionali e le Guide Interpretative per la Pratica Professionale dell'Internal Auditing emessi dall'*Institute of Internal Auditors*, sono state effettuate - e sono programmate per l'anno 2011 - specifiche attività di verifica (*follow-up* "diretti") in funzione della significatività dei rilievi emersi, delle raccomandazioni effettuate e delle conseguenze di un eventuale insuccesso delle azioni correttive.

Anche in considerazione dell'assenza in Anas della figura del *Compliance Officer*, gli audit relativi alle aree sopra riepilogate possono essere ricondotti in prevalenza alla tipologia *compliance*, ovvero di conformità a norme/regolamenti "esterni", nonché a *policy/procedure/disposizioni* "interne", pur incentrandosi spesso sulle altre tipologie di audit (*financial, operational, strategic, EDP*). A riguardo l'UIA attiva spesso *team* di audit interfunzionali, con risorse appartenenti ai diversi Servizi (cd. "*joint audit*").

La Funzione ha anche svolto attività di *forensic auditing* a seguito di segnalazioni ed esposti contenenti riferimenti rilevanti e circostanziati e sovrintende alla predisposizione e gestione dei canali per la ricezione delle segnalazioni suddette, di cui cura le relative attività di istruttoria.

E' proseguita nell'anno in rassegna l'attività - di tipo consulenziale - di verifica e valutazione del disegno delle procedure/regolamenti aziendali da emettere, con specifico riguardo alla presenza ed adeguatezza degli idonei meccanismi di controllo, attraverso la partecipazione al "Gruppo di Lavoro Procedure".

L'Internal Auditing ha infine partecipato, con alcune risorse, alle attività del "Gruppo di Lavoro 231" che è stato impegnato, tra l'altro, nella revisione della Parte Speciale C del Modello Anas relativa ai reati ex art. 27 *septies* del Decreto, in materia di salute e sicurezza sul lavoro, il



cui adeguamento - in fase di finalizzazione - tiene conto del nuovo assetto organizzativo della Società.

Con riguardo al tema della *Control Governance* l'Unità Internal Auditing, anche al fine di integrare sinergicamente le attività di controllo, ha intrattenuto rapporti di proficua collaborazione e costante confronto con il Collegio Sindacale, con l'Organismo di Vigilanza 231 (del quale è componente il Responsabile dell'Unità), con il Dirigente Preposto e con la Società di revisione. Particolare rilievo hanno gli scambi informativi con il Collegio Sindacale, svolti attraverso periodici incontri nel corso dei quali il Collegio ha, fra l'altro, richiesto all'Internal Auditing specifici interventi di audit.

Si rammenta infine che l'Unità - in linea con le recenti previsioni normative (legge n. 69/09) - riferisce al Consiglio di Amministrazione a cui sottopone il Piano di Audit ed i suoi successivi eventuali aggiornamenti, nonché flussi informativi periodici in merito alle risultanze delle attività di competenza.

In conclusione ed in linea generale può affermarsi che l'attività svolta ha consentito un ragionevole grado di copertura del Sistema di Controllo Interno dell'Anas, tenuto conto delle risorse disponibili.

Acquisti

Programmazione delle Acquisizioni 2011

Fra le principali attività seguite dall'Unità Acquisti rientra la Programmazione delle Acquisizioni, che, come più volte rappresentato, consente di fissare strategie e strumenti negoziali volti alla razionalizzazione ed ottimizzazione degli approvvigionamenti, individuando le acquisizioni di beni e servizi da effettuarsi a livello centrale, quelle da effettuarsi mediante il coordinamento delle attività tra centro e periferia e quelle, infine, da demandare alla competenza delle singole strutture periferiche.

Coerentemente all'approccio intrapreso negli ultimi quattro anni, l'Unità Acquisti ha raccolto e condiviso con l'Unità Controllo di Gestione i fabbisogni di tutte le strutture centrali e periferiche di ANAS e ha redatto il Programma delle Acquisizioni 2011. Tale Documento, come previsto dalla procedura in qualità "Programmazione acquisti per beni e servizi", è stato allegato al piano annuale di Budget 2011, e trasmesso a tutte le strutture aziendali.

Analisi della spesa

La necessità di analizzare e presidiare sistematicamente i dati di spesa ha condotto all'implementazione del sistema di Spend Visibility che sostituisce la realizzazione del sistema di datawarehouse SAP-BW previsto nella fase 1 del progetto ANASsap.

La soluzione consente una visione integrata degli ordini di acquisto e dei dati afferenti gli appalti per l'approvvigionamento di servizi e forniture, aggregando in molteplici dimensioni di analisi i dati disponibili.

A seguito del rilascio alle utenze e del training effettuato, l'applicativo di Spend Visibility viene utilizzato a partire dal mese di ottobre 2010 per soddisfare le esigenze di monitoraggio e reporting dei dati di spesa dell'Unità Acquisti.



Procedure di gara e contrattualizzazione

Le attività di acquisto più significative condotte nel corso del 2010 possono essere suddivise in acquisizioni per forniture di beni e servizi sopra soglia comunitaria, sotto soglia comunitaria ed effettuate mediante il sistema delle Convenzioni Consip.

Acquisizioni sopra soglia comunitaria (€ 193.000,00)

Nel corso del 2010 sono state pubblicate 26 gare (per un totale a base di gara di circa 203 €/milioni) e ne sono state aggiudicate 39, di cui 10 bandite nel 2008, 21 nel 2009 e 8 nel 2010 (per un importo totale di aggiudicazione di 91,5 €/milioni, a fronte di un importo posto a base di gara pari a 108,5 €/milioni).

Fra queste, meritano particolare menzione le 7 procedure per l'affidamento in concessione delle attività "oil" e "non oil" sulle aree di servizio in gestione diretta dell'azienda, oltre a quella finalizzata a stipulare un accordo quadro per la fornitura di materiale di consumo e cancelleria, il cui capitolato conteneva specifici elementi finalizzati a stimolare i fornitori ad offrire i prodotti con le migliori prestazioni ambientali presenti nel mercato, in armonia anche con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'azienda.

Il risparmio complessivo conseguito nel 2010 è stato superiore a 19,6 €/milioni, e quello percentuale medio del 27,5%. Nel 2010 sono stati, inoltre, stipulati 42 contratti di appalto per un importo complessivo superiore a 90 €/milioni e sono state stipulate 7 polizze assicurative.

Nei quadri che seguono si riportano una sintesi dei risultati per il periodo in questione e un raffronto con gli obiettivi raggiunti nell'anno precedente:

Numero gare pubblicate	Numero gare aggiudicate	Base di gara	Valore di aggiudicazione	Risparmio %	Numero Contratti stipulati
26	39	€ 108.499.675,70	€ 91.516.445,31	27,5 %	42

Δ 2009 - 2010 Numero gare Pubblicate	Δ 2009 - 2010 Numero gare aggiudicate	Δ 2009 - 2010 Base di gara	Δ 2009 - 2010 Valore di Aggiudicazione	Δ 2009 - 2010 Risparmio %	Δ 2009 - 2010 Numero Contratti stipulati
+ 2	+ 23	- € 26.620.528,55	- € 10.678.272,2	+ 3,13%	+ 32

Acquisizioni sotto soglia comunitaria

Le acquisizioni effettuate al di sotto della soglia comunitaria sono quelle riconducibili all'applicazione del "Regolamento per le Acquisizioni di Beni e Servizi in Economia".

Con riferimento alle gare informali svolte per via telematica sul portale acquisti aziendale (servizi e forniture di importo pari o superiore a 20.000,00 €), le azioni di ottimizzazione e razionalizzazione, congiuntamente al ricorso agli strumenti telematici di negoziazione, hanno



Relazione sulla gestione

prodotto nel 2010 un risparmio complessivo superiore a 5 €/milioni (in media circa il 26% dell'importo totale posto a base di gara).

Nei quadri che seguono si riportano una sintesi dei risultati per il periodo in questione e un raffronto con gli obiettivi raggiunti nell'anno precedente:

Numero gare	Base di gara	Valore di aggiudicazione	Risparmio %
258	€ 20.285.147,90	€ 15.595.058,18	26 %

Δ 2009 - 2010 Numero gare	Δ 2009 - 2010 Base di Gara	Δ 2009 - 2010 Valore di aggiudicazione	Δ 2009 - 2010 Risparmio %
- 16	- € 6.527.249,13	- € 5.340.154,1	+ 4,08%

Con riferimento alla Direzione Generale, nel 2010 sono stati stipulati 48 contratti di appalto per un importo complessivo di 4,5 €/milioni. Fra questi, particolare importanza rivestono gli affidamenti relativi alla reingegnerizzazione dei processi di gestione delle risorse umane e alla mappatura delle competenze dei giovani laureati/diplomati.

Acquisizioni effettuate mediante il sistema delle Convenzioni Consip

Nel corso del 2010 l'Unità Acquisti ha emesso ordinativi volti a soddisfare fabbisogni centrali e periferici, per un importo totale di oltre 9 €/milioni, con riferimento alle convenzioni relative a Servizi di telefonia fissa e connettività IP, Telefonia mobile, Manutenzione di sistemi telefonici privati, Autonoleggio a lungo termine, Carburanti, Server, PC e Stampanti, Fotocopiatrici e altre forniture per l'ufficio.

Contratto di "Service" tra ANAS S.p.a. e Quadrilatero Marche Umbria S.p.A.

In analogia a quanto già stabilito dal "Regolamento delle attività, dei lavori e delle prestazioni fornite all' IVCA dalle altre funzioni di Anas S.p.A.", nel mese di novembre 2010 è stato stipulato un contratto di "Service" tra l'azienda e la Quadrilatero Marche Umbria S.p.A., che prevede per l'anno 2011 anche la gestione dei contratti in essere e dei relativi adempimenti formali (emissione ordini di acquisto), la conseguente alimentazione del sistema gestionale, nonché l'implementazione di procedure di acquisizione di beni e servizi, ivi compresa la stipula dei relativi contratti da parte dell'Unità Acquisti.



Risorse Umane

Definizione ed aggiornamento del sistema procedurale

La Direzione Centrale, ha proseguito nel 2010 le attività di aggiornamento e definizione del sistema procedurale, in particolare nel corso del 2010 ha curato:

- la redazione e la pubblicazione della procedura per la copertura delle posizioni vacanti attraverso selezione interna;
- la redazione e la pubblicazione della procedura relativa alla "Gestione economico finanziaria delle società partecipate";
- la redazione e pubblicazione della procedura "Gestione delle attività di supporto ai Commissari straordinari";
- la redazione delle procedure relative ai processi afferenti l'Unità Commerciale;
- la redazione delle procedure relative ai processi afferenti l'Unità Controllo di Gestione;
- la redazione della procedura "Gestione concessioni autostradali";
- l'aggiornamento e la pubblicazione della procedura "Gestione delle attività di audit";
- la redazione della procedura "Gestione degli adempimenti Retributivi, previdenziali e Fiscali";
- la pubblicazione delle procedure aziendali ex art. 30 D. lgs. 81/08;
- la pubblicazione delle procedure aziendali della Direzione Centrale Amministrazione e Finanza;
- Accordo Bonario art. 240 D.LGA 163/2006;
- gestione del pagamento di precetti e titoli esecutivi (DCLC);
- gestione del trasferimento in proprietà dell'Anas dei beni immobili (CDGLP) versione n. 2.

Inoltre è stato implementato e certificato il sistema di gestione per la Qualità della Condizione Generale Amministrazione, Finanza e Commerciale.

Implementazione del Modello Organizzativo della Sicurezza (M.O.G.)

Ad aprile del 2010 con la pubblicazione delle procedure relative al "Modello Organizzativo e Gestionale", per la prevenzione dei reati contravvenzionali in materia di sicurezza e tutela della salute sul lavoro, elaborato ai sensi dell'art. 30 del decreto legislativo n. 81/2008, si è conclusa la fase iniziale del processo volto ad assicurare la duplice funzione di esonero sia dalla responsabilità amministrativa dell'azienda (art. 6 del D. Lgs. n. 231/2001), che da quella penale del datore di lavoro e, in ultima istanza, anche dei dirigenti e dei preposti (responsabilità penale del datore di lavoro e responsabilità amministrativa della società).



A partire dal mese di giugno del 2010 si è dato l'avvio alla implementazione del M.O.G. ed alla conseguente attività di divulgazione, formazione del personale e monitoraggio dell'efficacia del modello stesso, nonché l'individuazione delle azioni positive da attuare in ossequio alle innovazioni legislative.

L'Unità Centrale di Coordinamento della sicurezza ha provveduto ad operare su un doppio binario di attività. La prima mirata ai controlli attuati per la pratica applicazione e sperimentazione del M.O.G., la seconda consistente in un'attività di formazione ed informazione del personale interessato all'applicazione delle procedure.

I controlli operativi sul funzionamento effettivo del MOG e delle procedure sono stati effettuati per il tramite di audit, ossia sopralluoghi, verifiche documentali e di registrazioni, verifiche dell'andamento delle attività di sicurezza e di attuazione delle procedure di lavoro in sicurezza. Attraverso l'esame degli indicatori che sono definiti da parte dell'Unità centrale di Coordinamento della Sicurezza, si è verificata l'efficacia delle misure di prevenzione e protezione adottate. Gli indicatori utilizzati sono: gli indici infortunistici, gli indici di gravità e frequenza, le giornate di sospensione dell'attività in cantiere a seguito di violazioni delle norme antinfortunistiche, sanzioni o prescrizioni erogate, non conformità rilevate in sede di audit, percentuale di oneri di sicurezza non corrisposti. Per quanto riguarda il sistema di registrazioni, queste sono state definite analiticamente tenendo conto anche di quanto previsto nelle procedure del MOG e dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

Il progetto per l'implementazione del modello si è articolato, altresì, su un intervento formativo ed esplicativo i cui destinatari sono state tutte le figure aziendali che hanno una responsabilità ben precisa all'interno delle procedure del M.O.G. in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori, anche al fine anche di raccogliere eventuali proposte migliorative delle procedure stesse.

La complessa attività appena esposta è stata, dapprima, sperimentata e testata presso due Compartimenti della Viabilità "pilota": quello di Bari e quello di Genova e, successivamente, estesa a tutti gli altri Compartimenti attraverso la costituzione di varie "squadre" operative dell'unità Centrale di Coordinamento della sicurezza che, con un calendario serrato di interventi sul territorio, hanno permesso di completare l'intero progetto di formazione del personale e di implementazione del MOG entro il quindici dicembre del 2010.

A seguito dei risultati raccolti nelle singole strutture periferiche, si è ottenuta l'attestazione, certificata attraverso apposita relazione tecnica basata sull'esito dei controlli effettuati, dell'adozione e dell'efficace attuazione del Modello Organizzativo e di Gestione (MOG) aziendale. Tale certificazione sarà finalizzata sia all'attuazione degli obblighi giuridici di cui agli artt. 17 e 18 del D. Lgs. 81/2008, sia al conseguimento della riduzione del premio INAIL, derivante dall'implementazione del MOG sulla base delle linee guida UNI-INAIL.

Auditing nei cantieri

Nel 2010 è stata portata a termine anche l'attività di auditing su 19 cantieri rappresentativi per tipologia di lavori e per dislocazione geografica dell'attività dell'azienda, al fine di verificare la concreta applicazione della normativa in materia di sicurezza nei cantieri ai sensi del D. Lgs. 81/08 in relazione a quanto stabilito dal Modello Organizzativo 231 – Parte Speciale C – Sicurezza nei Cantieri.



Valutazione del rischio stress da lavoro correlato

Ai sensi dell'art. 28 del D. Lgs. 81/08 e s.m.e.i., l'ANAS, ha disposto di effettuare su scala nazionale la valutazione omogenea del "rischio stress da lavoro correlato" avvalendosi di una struttura specialistica unica, comprendente anche psicologi del lavoro ed esperti di organizzazione, che ha effettuato incontri nelle varie unità operative, con interviste, questionari e focus group su campioni sufficientemente rappresentativi dei vari gruppi omogenei dei lavoratori, così come individuati dal relativo Documento di Valutazione del Rischio (D.V.R.).

Il tutto naturalmente nel rispetto delle procedure previste ed il coinvolgimento delle figure necessarie (Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza (RSL), Responsabili dei servizi di prevenzione e protezione (RSPP) e medici competenti.

Selezioni interne

L'attività di selezione interna del personale ANAS, intrapresa a partire dal 2010, è volta a garantire adeguate opportunità di crescita professionale, ad agevolare la mobilità interna, a creare uno strumento rivolto a trattenere le professionalità valide all'interno della struttura aziendale attraverso la valorizzazione delle competenze, a creare uno strumento standardizzato di valutazione delle stesse e a garantire la trasparenza del procedimento di gestione dei Passaggi Orizzontali e delle Selezioni Interne.

Nel corso del 2010 sono state pubblicate 18 Selezioni Interne a copertura delle posizioni vacanti rilevate in Direzione Generale (20% del totale delle posizioni vacanti rilevate) e negli Uffici Territoriali (80%), esaminate ca. 700 candidature pervenute e selezionate più di 150 risorse. Le selezioni effettuate nel corso del 2010 hanno riguardato le figure di: Operatore Amministrativo - Segreteria, Assistente Amministrativo Contabile - Controllo di Gestione, Coordinatore Amministrativo - Pianificazione Strategica, Tecnico Professionale - Area Tecnica Progettazione e Nuove Costruzioni e Assistente Tecnico - Area Operativa e di Esercizio.

Assistenza sanitaria integrativa

Nel corso del 2010 l'Anas ha indetto una gara per la fornitura del servizio di assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti di Anas S.p.A., Quadrilatero Marche Umbria S.p.A. e Stretto di Messina S.p.A., per il triennio 2011 – 2013, conclusasi a dicembre con l'aggiudicazione di tale servizio alla Compagnia Unisalute e alla Cassa di Assistenza Brokers Italiani CASBI.

La nuova copertura sanitaria prevede importanti elementi di integrazione delle prestazioni rispetto al precedente disciplinare, anche in ottemperanza alle modifiche apportate al sistema di assistenza sanitaria integrativa nazionale dal Decreto Turco e dal successivo decreto attuativo.

Rinnovo CCNL del personale dipendente

In data 14 giugno 2010, dando seguito a quanto convenuto nel protocollo del 25 novembre 2008, si è svolto il primo incontro tra la Anas S.p.A., Federreti, Fise-Acap e le OO.SS.



ANAS S.p.A.

Relazione sulla gestione

di riferimento, finalizzato a procedere alla definizione di un C.C.N.L. unico a disciplina dei settori oggi regolamentati dai singoli contratti collettivi aziendali (contratto della "viabilità").

Durante tutto il 2010 sono proseguiti gli incontri nei quali le parti si sono confrontate su alcune delle principali tematiche oggetto del nuovo C.C.N.L. come ad esempio, il mercato del lavoro, il campo di applicazione e l'orario di lavoro.

Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali

La Direzione Centrale Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali assicura la tutela e la valorizzazione dell'immagine aziendale presso gli *stakeholder*. Un'attività articolata che si realizza attraverso la definizione e realizzazione di piani promozionali e di comunicazione e la gestione dei rapporti con le Istituzioni nazionali e locali e con il mondo dell'informazione e della cultura, rappresentando gli interessi e le posizioni del Gruppo Anas e di Anas S.p.A. presso: il Governo, il Parlamento, le Regioni, gli Enti locali e le Associazioni, attraverso lo sviluppo e la gestione dei rapporti con gli interlocutori istituzionali e di settore, nel rispetto degli indirizzi definiti.

L'obiettivo del 2010 - conformemente agli orientamenti e alle direttive dei vertici aziendali - è stato quello di proseguire nella strategia di comunicazione della nuova realtà di Anas: concessionario della rete stradale di interesse nazionale, che ha il compito della manutenzione, della sicurezza e della vigilanza sulle arterie in gestione e della costruzione di nuove strade e dell'ammodernamento di quelle esistenti per migliorare la fruibilità e la funzionalità delle infrastrutture. Attività per le quali percepisce un corrispettivo di servizio. Di conseguenza anche l'attività di comunicazione è stata impostata in un'ottica di "servizio", in una dimensione rivolta sempre di più agli utenti e proiettata ad esaltare l'attività concreta svolta dalla nostra Azienda, sottolineando i servizi resi e gli obiettivi raggiunti da un'impresa pubblica come l'Anas che, proprio perché pubblica, lavora per il pubblico interesse.

La Direzione Centrale Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali ha anche curato la comunicazione dell'Ispettorato Vigilanza Concessioni Autostradali e delle società del Gruppo Anas, come Stretto di Messina S.p.A., Cal, Cav, Autostrade per il Lazio e Quadrilatero Marche-Umbria.

Negli ultimi mesi, c'è stata una naturale evoluzione delle linee generali del piano di comunicazione, al fine di sviluppare il dialogo con l'utenza e consolidare nell'opinione pubblica e nei soggetti decisori l'immagine di modernizzazione della nostra Società. Per raggiungere questi obiettivi sono stati utilizzati strumenti innovativi di comunicazione e di servizio all'utenza, oltre a quelli tradizionali del Servizio stampa e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quali - in particolare - il Sito Web aziendale, interattivo e adeguato alla Legge Stanca; i servizi Web VAI e VAI mobile (con informazioni in tempo reale sul traffico); il servizio Meteo; il giornale telematico del settore infrastrutturale www.lestradedellinformazione.it.

Servizio Stampa e Comunicazione Media

Il giornale telematico e l'House-organ

Tra gli strumenti innovativi di comunicazione utilizzati da Anas per sviluppare il dialogo con l'utenza e consolidare nell'opinione pubblica e nei soggetti decisori l'immagine di



modernizzazione della Società, l'Anas ha lanciato, a dicembre 2009, il giornale telematico www.lestradedellinformazione.it

La testata giornalistica, registrata in Tribunale, è nata con l'obiettivo di attestarsi come organo di informazione per il settore stradale e autostradale, posizionandosi tra gli operatori, il mondo accademico, istituzionale e i media come un "forum strategico" di riflessione ed analisi su temi infrastrutturali e diventando un punto di riferimento per il settore, con approfondimenti scientifici, tecnici, culturali. Il comparto non aveva una testata on line, con accesso libero e gratuito, che presentasse studi, analisi e discussioni in materia.

A differenza del sito internet www.stradeanas.it, che fornisce notizie di servizio, il giornale "Le strade dell'informazione" punta ad essere non solo il centro principale per la diffusione delle informazioni su Anas e sulle sue attività, ma anche il mezzo per la diffusione di notizie, statistiche e ricerche del settore infrastrutturale, in futuro anche attraverso la collaborazione con Enti, Istituzioni, Istituti di ricerca, Fondazioni, organi dell'informazioni e prestigiose Università.

Nel dettaglio il giornale, che viene confezionato da una redazione composta tra gli altri da sette giornalisti professionisti, si presenta al lettore con una "home page", in cui sono riportate in primo piano le più importanti notizie d'attualità ed interviste a prestigiosi opinion leader. Temi più specifici sono invece trattati nelle rubriche divise in: Strade dell'Economia, Strade della Tecnica, Strade della Cultura, Strade della Comunicazione e le Nuove Strade, I protagonisti delle strade. Il giornale prevede inoltre gallerie fotografiche e video e un calendario degli appuntamenti dove sono riportati gli avvenimenti del settore e gli appuntamenti legislativi di Camera e Senato, oltre alle conferenze internazionali di interesse del comparto. E' inserita nel giornale anche una rassegna stampa dedicata alle infrastrutture consultabile gratuitamente, ed un flusso continuo e costante di take di agenzia provenienti dall'agenzia Adnkronos.

Dal 1° gennaio 2010 al 31 dicembre 2010 sono stati redatti 1.250 articoli, elaborati ed inseriti 721 documenti, 20 gallerie fotografiche e 12 gallerie video. L'insieme di queste attività hanno prodotto: 92.642 accessi unici e una media mensile di 7.720 mila. Il tempo medio di permanenza sul sito è di 1 minuto e 39 secondi. Ogni utente ha visitato in media 2,52 pagine (complessivamente sono state lette oltre 233 mila pagine).

Tra le attività svolte in campo editoriale è proseguita, inoltre, la pubblicazione dell'House Organ "Le Strade dell'Informazione", di cui sono state redatte cinque edizioni. Tale strumento di comunicazione interna è stato distribuito, via email, alla totalità dei dipendenti Anas.

Comunicati Stampa, Rassegna Stampa, Interventi Management

Per quanto riguarda i compiti tradizionali del Servizio Stampa e Comunicazioni Media, nel corso del 2010 sono stati emessi 1.294 comunicati (erano stati 1.016 nel 2009), pari ad una media di 3,5 comunicati al giorno, compresi sabati, domeniche e festivi. Nel corso dell'anno il Servizio Stampa e Comunicazione Media ha inoltre realizzato:

- la rassegna stampa quotidiana (sia Anas che Ponte sullo Stretto), composta mediamente da 80 articoli al giorno, per un totale semestrale complessivo di 49.180 articoli lavorati e trattati;



Relazione sulla gestione

- la diffusione - attraverso comunicati, note e informazioni – di notizie che hanno prodotto 15.004 lanci di agenzie di stampa;
- il monitoraggio continuo dalle ore 7,00 alle ore 20,00 delle agenzie di stampa, delle rilevazioni tv e radio e della stampa quotidiana e periodica;
- l'elaborazione di 50 interventi per i vertici aziendali;
- l'elaborazione di video istituzionali, ricerche e catalogazione multimediale.

Il sito www.stradeanas.it

E' proseguito l'aggiornamento del sito internet www.stradeanas.it, che ha registrato nell'arco di tempo in oggetto un totale di accessi di 10.710.432 (+12,87% rispetto allo stesso periodo del 2009).

L'attività presso il CCISS

L'attività di relazioni con i media è stata svolta mettendo a frutto l'implementazione delle risorse giornalistiche all'interno degli Uffici Anas del CCISS Viaggiare Informati, che hanno operato in stretta relazione con il Servizio Stampa, provvedendo a fornire ai giornalisti una costante e aggiornata informativa sullo stato della viabilità della rete Anas.

I dati di viabilità pervengono al personale della Sala Operativa Anas presso il CCISS e turnato nel corso delle 24 ore 365 giorni all'anno attraverso il collegamento con il sistema di Infotraffico in dotazione alla Sala Operativa Nazionale, il sistema TRAIN, oltre che tramite telefono, le mail, il fax.

In un solo mese vengono mediamente gestite come inserimento, aggiornamenti ed annullamenti dagli operatori della Sala Operativa Anas presso il CCISS circa 6000 notizie, di cui circa 1000 relative a cantieri di lavoro (notizie statiche) e circa 5 mila notizie di traffico (notizie dinamiche). Un totale complessivo di oltre 70 mila notizie gestite nel 2010.

Sul sito dell'ANAS (www.stradeanas.it) il personale Anas in servizio presso il CCISS valida tutte le notizie raccolte dalla SON e le pubblica sul web sulla nuova piattaforma "VAI Anas" di Infomobilità.

I notiziari nazionali emessi dal CCISS nel 2010 sono stati oltre 40.000, così ripartiti: circa 35 mila notiziari Ondaverde, circa 4 mila collegamenti con Rainews24, Radio San Marino e Radio Vaticana; circa 1000 collegamenti con Tg Rai nazionali e regionali.

Le telefonate gestite nel 2010 al numero di pubblica utilità (1518) sono state oltre 700 mila.

I notiziari regionali realizzati dal personale Anas in servizio presso la nuova redazione CCISS "Macroregioni" sono stati circa 600 al mese, ovvero oltre 7000 notiziari per il 2010. Inoltre, il personale Anas ha realizzato per il CCISS circa 150 notiziari meteo.



Avvisi Legali

Infine va ricordato che nel corso del 2010 la Direzione Centrale Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali ha curato la pubblicazione di 519 avvisi legali (su organi ufficiali e quotidiani di rilievo sia nazionale che locale), con una media mensile di 43,2 pratiche gestite, per un importo complessivo di 1,42 €/milioni.

Gli eventi

Nel corso del 2010 sono stati realizzati 29 eventi legati all'inaugurazione di nuovi tratti aperti al traffico oppure all'allestimento e all'organizzazione dello stand aziendale, che hanno richiesto l'organizzazione delle relative manifestazioni (dagli inviti ad autorità e media, alla cura della grafica delle brochure e alla predisposizione della scenografia) e alla partecipazione ad iniziative che hanno una ricaduta di interesse pubblico.

Nell'ambito degli eventi, nel corso del 2010 l'Anas ha partecipato alla sponsorizzazione di manifestazioni, campagne sulla sicurezza e convegni, per un investimento complessivo di 0,01 €/milioni.

Relazioni con il Pubblico

Conformemente agli orientamenti e alle direttive dei vertici aziendali, la Direzione Centrale Relazioni Esterne e Rapporti Istituzionali ha, anche nel corso del 2010, consolidato, implementato e sviluppato la struttura dell'U.R.P. in un'ottica di eccellenza del servizio offerto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico permette ad ANAS:

- di costruire e mantenere un dialogo continuo e proficuo con tutti i soggetti che utilizzano la rete stradale ed autostradale;
- di cogliere e soddisfare le molteplici esigenze dell'utenza;
- di elevare il livello del servizio elargito;
- di supportare il cittadino nel suo viaggio all'interno di Anas.

Il servizio "Pronto Anas" numero unico 841.148 - attivo da Novembre 2006, dalle 08.00 alle 20.00, attraverso contatto diretto con operatore, e dalla 20.00 alle 08.00, attraverso un servizio di segreteria, 365 giorni l'anno - ha offerto un servizio in linea con le aspettative di una clientela sempre più esigente ed evoluta, coinvolgendo l'intera struttura ANAS in processi di comunicazione "da e per" il pubblico.

Nel 2010, oltre ai tre canali di contatti messi a disposizione degli utenti dal novembre del 2006 - telefono: 841.148; fax: 841.148; e-mail: 841148@stradeanas.it - l'utente si è potuto mettere in contatto con l'841.148 anche tramite la PEC 841148@postacert.stradeanas.it conformemente a quanto stabilito degli attuali quadri normativi.

L'U.R.P. ha attuato, nel corso del 2010, le seguenti iniziative:



ANAS S.p.A.

Relazione sulla gestione

- attivazione della casella di posta elettronica certificata e inserimento, nella sezione del sito istituzionale dedicata alle Relazioni con il Pubblico, di informazioni volte a chiarire agli utenti la funzione della PEC e l'utilizzo della stessa;
- aggiudicazione della gara ad un nuovo Contact Center esterno per la gestione del Numero Unico "Pronto Anas" 841.148 e formazione del personale del nuovo Contact Center esterno;
- partecipazione agli incontri della Conferenza Europea dei Direttori delle Strade (CEDR) del gruppo n. 15 "Le Amministrazioni Stradali e l'orientamento all'utente", che studia in particolare i sistemi per misurare il livello di soddisfazione degli utenti e le loro aspettative in termini di servizi richiesti anche attraverso lo scambio di *best practice* (Incontro svoltosi il 7 e l'8 ottobre 2010 a Copenaghen, a cui hanno preso parte i rappresentanti degli Uffici Relazioni con il Pubblico di aziende analoghe all'ANAS della Finlandia, dell'Austria, della Danimarca, dell'Olanda e della Svezia);
- partecipazione agli incontri del network di Linea Amica, di cui fanno parte tutti gli U.R.P. della pubblica amministrazione italiana e molti URP di altri enti o associazioni (l'URP dell'ANAS S.p.A. è entrato a far parte del network di Linea Amica dal 2009). Il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha voluto che all'utente fosse garantita, con questo servizio, una risposta immediata e sicura contattando un solo numero, senza dover ricercare i vari recapiti collegati alle diverse istituzioni. La richiesta dell'utente che si rivolge a Linea Amica –relativamente a questioni Anas– è trasmessa direttamente dai responsabili del network al Responsabile dell'URP dell'Anas che, in base a quelle che sono le procedure interne, fornisce una risposta entro le tempistiche imposte dalle normative Anas. (Incontro del 23 marzo 2010 svoltosi a Roma "Oltre il call center. La gestione dei casi e la presa in carico del cittadino; Incontro del 18 maggio 2010 "Linea Amica, un anno al servizio dei cittadini e dell'emergenza. *1ª Convention Nazionale degli Operatori di Front Office*);
- realizzazione di indagini - trimestrali ed annuali - di customer satisfaction sulla percezione del servizio offerto dagli Uffici Relazioni con il Pubblico e dal "Pronto Anas" 841148 ;
- realizzazione di indagini trimestrali ed annuali di report quantitativi circa i contatti ricevuti;
- monitoraggio e controllo della qualità del servizio elargito;
- promozione del servizio offerto dal Numero Unico Pronto ANAS 841.148 tramite la distribuzione delle brochure informative circa il servizio offerto dall'U.R.P. di Anas S.p.A. in occasione della fiera ASPHALTICA 2010 (Salone delle soluzioni e tecnologie per pavimentazioni e infrastrutture stradali), svoltasi a Padova dal 24 al 26 novembre.

Nel corso del 2010 il servizio Pronto ANAS 841.148 ha ricevuto 231.570 contatti. Il numero totale dei contatti registrati è stato ottenuto dalla somma delle seguenti voci:

- 182.738 contatti al *link* Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet www.stradeanas.it;
- 35.536 telefonate;



ANAS S.p.A.

Relazione sulla gestione

- 662 fax;
- 11.220 mail;
- 701 PEC;
- 484 richieste a mezzo posta;
- 229 contatti diretti.

Si evidenzia che, nell'anno 2010, si è registrato un incremento del 35,08%, rispetto al 2009 di richieste pervenute tramite e-mail.

Inoltre, nell'anno 2010, rispetto all'anno 2009, si è registrato un incremento percentuale pari al 37,03% del numero di pratiche aperte da utenti che hanno contattato il "Pronto Anas" 841148 per ringraziare del servizio ricevuto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico effettua periodicamente, a partire dal 2007, indagini trimestrali e annuali di *customer satisfaction* con l'obiettivo di verificare in maniera diretta – attraverso dei questionari anonimi, semi strutturati – il grado di soddisfazione dell'utenza, relativamente al servizio PRONTO ANAS 841.148 ed all'efficienza degli Uffici Relazioni con il Pubblico ANAS. I risultati riscontrati evidenziano una generale soddisfazione del servizio offerto, con un'attestazione media di gradimento pari al 70% (535 intervistati dal 01 gennaio al 31 dicembre 2010), questo dato è in relazione diretta ad un giudizio positivo espresso su tutte le variabili legate al Numero Unico di contatto "Pronto Anas" 841148 (orari di apertura; cortesia del personale; competenza del personale; chiarezza delle informazioni; tempestività della risposta).

Servizio Rapporti Istituzionali

Nel 2010 il Servizio Rapporti Istituzionali ha provveduto a fornire un numero considerevole di risposte non formali a quesiti e/o richieste di informazioni giunte dalla istituzioni parlamentari o da loro rappresentanti, nonché ha ricevuto e lavorato n. 208 richieste di atti ispettivi su diversi temi inerenti l'attività aziendale.

Il Servizio ha provveduto, a partire dal mese di febbraio, a fornire nuovi strumenti (un report settimanale e una pubblicazione mensile di sintesi sulle attività istituzionali) con i quali si è cercato di rendere maggiormente fruibili, per le direzioni aziendali interessate, le informazioni diffuse.

Nella stessa ottica, dal mese di luglio, il Servizio ha redatto 189 articoli informativi su provvedimenti legislativi e brevi commenti a pronunce giurisdizionali sui temi di maggior interesse aziendale, inseriti nella pubblicazione telematica della Società "Le strade dell'informazione".

Nel corso dell'anno 2010, poi, sono stati monitorati ed approfonditamente analizzati:

- 33 provvedimenti, tra proposte di legge parlamentare, decreti legge e decreti legislativi: in particolare si evidenzia quello sulle disposizioni in materia di sicurezza stradale (L. 120 del 29 luglio 2010) o quello relativo alle misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria (L.122/2010) contenente i tempi e le modalità per il pedaggiamento della rete



autostradale ANAS o il regolamento di esecuzione ed attuazione del D.Lgs 12 aprile 2006, n. 163 (D.P.R. 207 del 5 ottobre 2010) o infine i disegni di legge, ancora in corso d'esame, che vanno dalla riorganizzazione in senso federalista dell'Anas, all'istituzione dell'Agenzia per il coordinamento e la realizzazione degli interventi connessi alla costruzione del ponte sullo Stretto di Messina;

- 33 delibere CIPE, in gran parte, relative ad interventi sul Fondo Infrastrutture o in tema di convenzioni con le Società Concessionarie.

Il Servizio ha inoltre curato e predisposto il materiale relativo alle 8 audizioni sostenute dal Presidente ANAS avanti le Commissioni parlamentari di Camera e Senato.

Sistemi Informativi

Il Programma AnasSAP

SAPHR (Human Resources)

Dal mese di Gennaio 2010 è operativa la Task force integrata Payroll con gli obiettivi di effettuare in modo congiunto la produzione e la verifica dei cedolini e di effettuare la produzione, la verifica e la quadratura dei report post paga. La Task Force ha operato per l'intero anno, raggiungendo gli obiettivi assegnati.

Nel corso dell'anno 2010 sono state effettuate le azioni di miglioramento previste nelle conclusioni dell'assessment sui processi e sul sistema di gestione delle paghe in ANAS ("Quick Wins") e sono state realizzate anche altre iniziative (per un totale complessivo di circa 20 iniziative), fra cui quelle più rilevanti di adeguamento del Sistema alle nuove normative:

- Realizzazione del modello Uniemens
- Realizzazione del nuovo modello F24EP contributivo
- Prima fase di implementazione della gestione degli eventi protetti.

La Fase 2

Nel corso del 2010 sono state completate o avviate le seguenti attività:

- gestione dell'impiego e consuntivazione degli Oneri di Investimento interni ed esterni;
- utilizzo del modulo SAP FM anche per il controllo del budget non-lavori;
- rivisitazione dei modelli di rilevamento del pagato lavori all'interno del modulo LP (Liquidity Planner);
- gestione unificata Direzione Regionale Sicilia;
- nuova gestione per il trattamento dei certificati di pagamento;
- gestione dei solleciti di pagamento;



- ottimizzazione della reportistica a supporto.

Analisi e Reporting dei dati finanziari

Nel corso dell'anno 2010 è continuato l'aggiornamento del Cruscotto Aziendale Lavori, sempre utilizzando come unica fonte informativa il sistema SIL per gli aspetti tecnico-amministrativi e la sua integrazione con SAP per gli aspetti contabili/finanziari.

Contemporaneamente è stato rilasciato l'applicativo "PLIC" (Proiezione Lavori in Corso), sviluppato in collaborazione con la struttura di Pianificazione Strategica, che permette la pianificazione su base pluriennale degli investimenti che riguardano l'azienda, per poter rispondere alle richieste dei ministeri competenti (piano cinquantennale).

Integrazione dei Sistemi

Le attività si sono concentrate sulle varie iniziative volte allo sviluppo di sistemi informativi riguardanti i processi di core business di Anas, con particolare focus sulle tematiche prese in carico dalla nuova Unità Impianti per l'Esercizio che si occupa di telecontrollo degli impianti stradali, Sale Operative, Infomobilità, Catasto, TGM, manutenzione ed esercizio con l'obiettivo di realizzare una forte integrazione degli specifici sistemi informatici, migliorarne l'efficienza e ottimizzare l'utilizzo di risorse (costi totali di realizzazione, efficacia, costi di manutenzione).

Sistema di localizzazione veicolare e interoperabilità con le Sale Operative

Le attività si sono concentrate sul supporto tecnico ed organizzativo alla Direzione Centrale Esercizio e Coordinamento del Territorio per la messa a punto del progetto esecutivo e successiva attuazione del sistema di localizzazione veicolare con funzioni di interoperabilità e trasmissione dati/video verso i sistemi delle sale operative compartimentale (SOC) e nazionale (SON).

Nel corso del 2010 sono stati completati gli allacci alla rete di trasmissione dati intranet ed internet di tutte le sale operative, è stata attivata la rete per l'allaccio di tutti i veicoli che verranno progressivamente dotati degli apparati di bordo, sono state completate le installazioni dei sistemi e delle applicazioni per 19 sale operative e 200 mezzi.

Sistema Informativo Catasto Strade (Si.Ca.St.)

Nel corso del 2010 sono state avviate iniziative di ottimizzazione delle funzionalità del sistema e studio per la revisione delle stesse in ottica di una evoluzione funzionale sia in termini architetture (passaggio integrale su piattaforma web) che in termini di completa integrazione con le varie banche dati gestionali e tecniche correlate già esistenti o in via di costituzione (Pubblicità, Licenze, Immobili, Opere d'Arte, Acustica, Ambientale, Pavimentazioni, ecc).

Tutte queste iniziative sono state incorporate nel contesto progettuale che prevede la costruzione progressiva di una Banca Dati Infrastrutture a supporto dei processi realizzativi e manutentivi della infrastruttura viaria che renderà disponibili informazioni:



Relazione sulla gestione

- univoche, non replicate, consistenti, certificate ed aggiornate;
- gestite da un unico sistema integrato e georiferito;
- aggiornate da più utenti e da applicazioni specializzate;
- acquisite anche con sistemi ad alto rendimento;
- accessibili via Web.

PDM (Project Document Management)

Il sistema è stato rilasciato in esercizio nel mese di Settembre 2009. Nel corso dell'anno 2010 è stato avviato l'utilizzo operativo del sistema. Si sta effettuando un progetto "pilota" attivato in Direzione Centrale Progettazione nel corso del primo semestre dell'anno, con le seguenti caratteristiche:

- Progetto Preliminare S.S. 16 "Adriatica" – Lavori di variante nel tratto compreso tra i Km 120+238 e 147+420 - 2° stralcio Alfonsine (Loc. Taglio Corelli) [DP.BO.02.P.09.01];
- 4 Fornitori esterni operativi;
- Avanzamento: circa il 90 % degli elaborati caricati.

E' stata attivata la prima Gara che prevede condivisione dei file degli Elaborati a base di gara con i concorrenti (circa 300 elaborati progettuali + 1.000 elaborati SIA) e lo scambio online di richieste di chiarimenti e chiarimenti. Si tratta della DG.41/08: Lavori di costruzione del 3° megalotto della S.S. 106 Jonica, dall'innesto con la S.S. 534 (km 365+150) a Roseto Capo Spulico (km 400+000) [LO.716.C.P.03.01]. L'avanzamento mostra che il 100% degli elaborati è stato scaricato da parte dei concorrenti.

Nel secondo semestre è iniziato inoltre l'inserimento nei "Capitolati Speciali di Appalto - Norme Generali" della Direzione Centrale Progettazione di un preciso obbligo contrattuale che impone agli Appaltatori/Contraenti Generali/Fornitori l'utilizzo del Sistema PDM di Anas per effettuare la consegna in formato digitale dei documenti oggetto delle prestazioni.

A Dicembre è stato stipulato il contratto con il Raggruppamento Temporaneo di Imprese aggiudicatario della gara relativa al "Servizio di Plottaggio e Consegna", che avrà il compito di stampare i file contenuti sul sistema e distribuirli all'interno di ANAS.

PDM – Evoluzione per Unità Gare e Contratti

L'evoluzione del PDM per la Gestione Documentale delle Gare e Contratti è stata rilasciata in esercizio a Luglio 2010. L'evoluzione è finalizzata a garantire il tracciamento dei processi di gara ("workflow"), di stipula dei contratti e degli atti aggiuntivi, consentendo il monitoraggio in tempo reale delle attività dei Funzionari e la condivisione di tutta la documentazione prodotta.

Nel secondo semestre del 2010 è stata avviata la gara "pilota" PA 05/10 - Lavori di costruzione della Strada a Scorrimento Veloce Licodia Eubea - A19 PA/CT - Tronco svincolo Regalsemi - Innesto SS. 117 bis - Il Stralcio funzionale - Tratto A: da svincolo di Regalsemi ad inizio Variante di Caltagirone. [CO.UP.10.E.09.01].