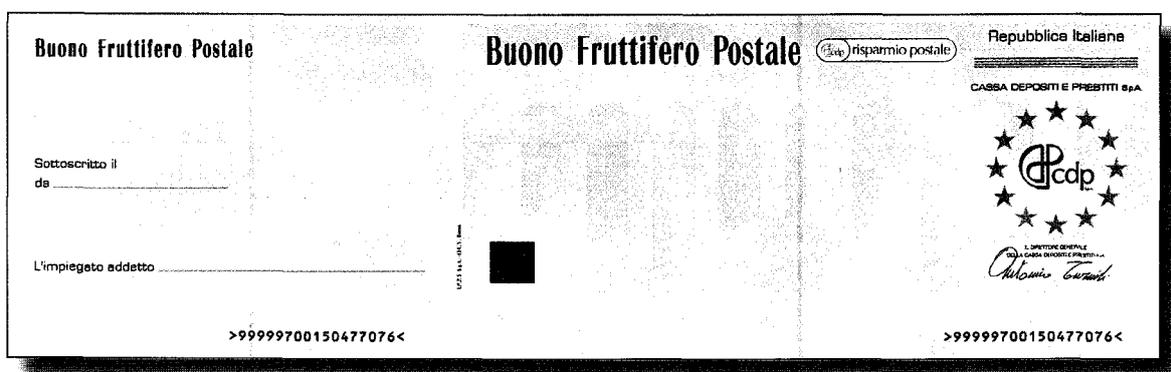


L'Organismo di Vigilanza ha relazionato il Consiglio di Amministrazione sull'andamento delle attività svolte evidenziando l'assenza di fattispecie tali da essere valutate a rischio reato, ai sensi del D.Lgs. 231/01, o non in linea con il Modello organizzativo.

Al cennato Modello, in un quadro di riferimento più ampio, si aggiunge il Codice Etico, approvato nel 2004 e distribuito a tutti i dipendenti, con il quale l'azienda ha declinato gli orientamenti generali ed i valori guida che, all'interno dell'organizzazione, devono governare le scelte di ciascuno nel rispetto di leggi, regolamenti ed ogni altra disposizione che disciplini le attività aziendali.

La società, durante il 2009, ha continuato l'aggiornamento della mappatura dei processi aziendali più significativi, con specifico riferimento al sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria.

In tale ambito, in linea con le previsioni dello statuto sociale, il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari ha predisposto una rivisitazione delle procedure esistenti e la più puntuale definizione di altre specifiche procedure per la predisposizione del bilancio d'esercizio e del bilancio consolidato ove per le stesse è risultato necessario un aggiornamento; è stato altresì definito un articolato sistema di attestazioni interne, da parte delle funzioni aziendali e delle società del gruppo, circa il corretto svolgimento delle attività propedeutiche alla formazione del bilancio.



Officina Carte Valori  
Buono Fruttifero Postale

Stante la responsabilità individuale, nell'ambito dell'organizzazione aziendale, circa la correttezza dei dati prodotti, il loro controllo e l'alimentazione dei flussi informativi relativi, nel corso dell'anno sono stati svolti numerosi test per verificare l'effettività e l'efficacia dei controlli, con particolare riferimento a quelli che debbono essere svolti direttamente dai responsabili dei processi aziendali, test condotti sia dal Dirigente Preposto che dall'*internal audit*. I relativi esiti sono stati comunicati ed analizzati con i responsabili delle strutture, cui spetta il mantenimento di un adeguato sistema di controllo interno, che garantisca l'attendibilità delle informazioni finanziarie.

Sull'andamento delle attività il Dirigente Preposto ha relazionato il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza.

Per quanto concerne le disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali ("privacy"), l'Istituto ha costantemente monitorato i processi aziendali ed ha avviato un'attività di rimodulazione delle procedure. L'Isti-

tuto ha, inoltre, provveduto alla revisione del Documento Programmatico per la Sicurezza, avvenuta nei primi mesi del 2009, ed ha dato attuazione al provvedimento dell’Autorità Garante del 27 novembre 2008, così come modificato con il successivo provvedimento del 25 giugno 2009. Le procedure e le misure di sicurezza previste dal DPS, volte a garantire la tutela e la riservatezza dei dati personali, sono state adottate e costantemente applicate.

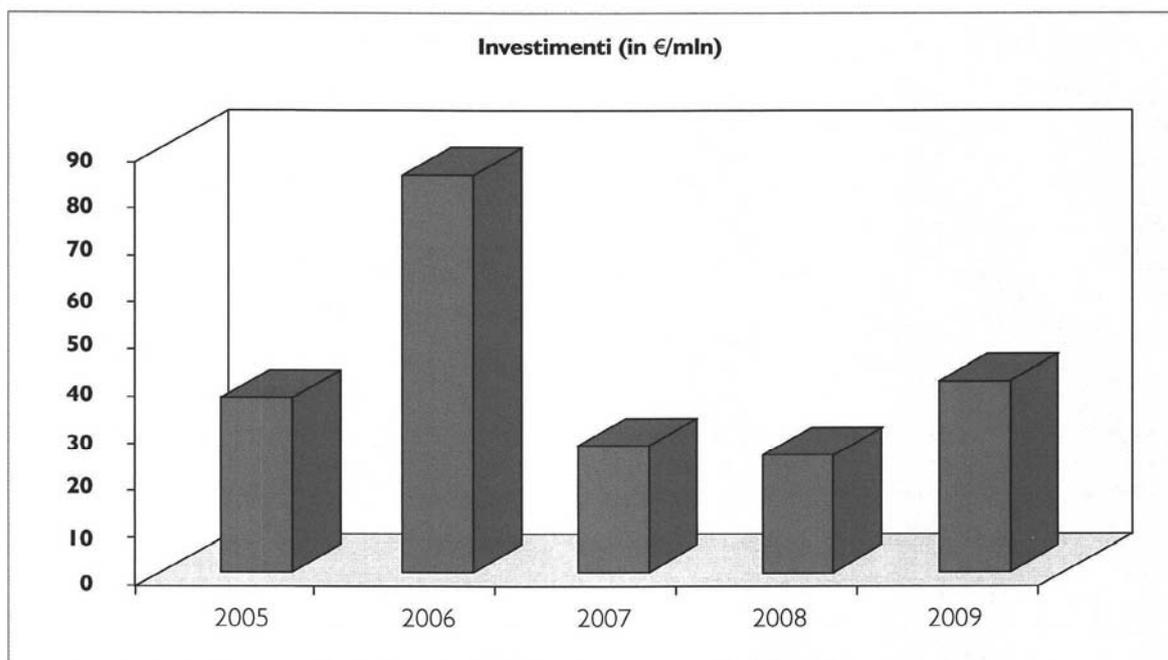
Continuo, inoltre, è stato il monitoraggio dei parametri tecnici relativi alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori, che ha permesso l’aggiornamento dei documenti di valutazione del rischio e l’adeguamento delle strutture e dei mezzi di protezione che si sono resi necessari.

## GLI INVESTIMENTI

Nel 2009 gli investimenti sono stati superiori, complessivamente, ai 40 milioni di euro, in significativo aumento rispetto a quelli realizzati nel precedente esercizio.

Una parte dell’incremento è da correlare all’avvenuta definizione, in corso d’anno, del lodo arbitrale relativo alla procedura promossa dall’appaltatore per il riconoscimento di maggiori oneri relativi alla costruzione del nuovo stabilimento; contemporaneamente è stato fissato il termine di ultimazione dei lavori, in virtù del quale è stato anche definito un crono programma per l’intensificazione dei ritmi di realizzazione dell’immobile.

Particolare rilevanza, anche nel 2009, hanno avuto gli impegni relativi al potenziamento delle linee produttive per la realizzazione di card di sicurezza elettroniche (PSE, carta AT, ecc.), del passaporto elettronico e dei bollini farmaceutici.



Conseguentemente alla previsione di modifica, a far data dalla metà del 2010, del modello di passaporto elettronico, si sono avviate, nel corso dell'esercizio, tutte le attività propedeutiche sia per il rinnovamento dei macchinari aziendali sia per l'integrazione delle infrastrutture, in Italia ed all'estero, al fine di dotare i punti di rilascio delle funzionalità necessarie all'emissione del nuovo tipo di documento.

Di seguito sono riportati, per ciascun sito produttivo, i principali investimenti realizzati, comparati con i precedenti esercizi, specificando che nell'Amministrazione Centrale sono stati ricompresi i costi sostenuti per la costruzione del nuovo stabilimento, che nell'anno hanno inciso per oltre 16 milioni di euro.

<b>INSEDIAMENTI PRODUTTIVI (in €/mln)</b>	<b>2009</b>	<b>%</b>	<b>2008</b>	<b>%</b>	<b>2007</b>	<b>%</b>
Officina Carte valori	10,58	25,9	7,30	29,5	6,88	26,3
Salario	1,98	4,9	1,30	5,2	0,75	2,9
Zecca	3,77	9,2	1,28	5,2	3,46	13,2
Foggia	5,86	14,4	9,86	39,7	4,79	18,3
Amministrazione Centrale	18,62	45,6	5,07	20,4	10,30	39,3
<b>Totale</b>	<b>40,81</b>	<b>100,0</b>	<b>24,81</b>	<b>100,0</b>	<b>26,18</b>	<b>100,0</b>

I principali investimenti realizzati nel corso del 2009 sono, in particolare:

• per lo STABILIMENTO SALARIO:

1. un sistema per la duplicazione e stampa digitale a colori, che garantisce un'elevata velocità di stampa ed è in grado di soddisfare le crescenti richieste della committenza, anche per tirature contenute;
2. una raccogliitrice a 20 stazioni per la raccolta di segnature che compongono i volumi;



**Stabilimento Salario**  
Raccogliitrice 20 stazioni

**Stabilimento Salarario**

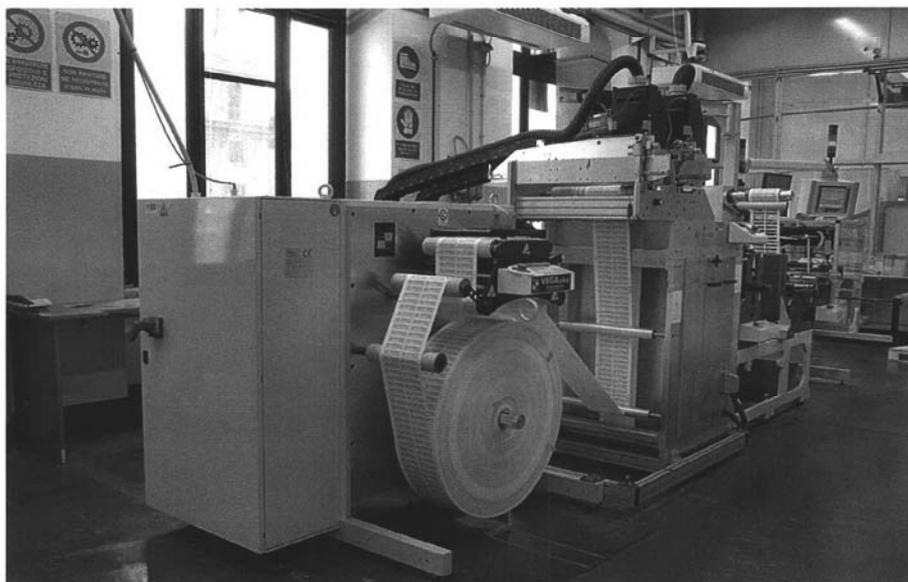
Sistema stampa digitale a colori e brossuratrice

- per lo STABILIMENTO OFFICINA CARTE VALORI:
  1. un impianto per la raccolta automatica di carte plastiche a sette strati;
  2. un impianto, dotato di sistema di controllo automatico, per l'applicazione a caldo e la fustellatura degli ologrammi;
  3. sei tritatori con pressa da installare a valle delle macchine che producono carte valori;
  4. una macchina per il taglio integrata con le teste di stampa digitali per la produzione di fascette dei contrassegni di Stato dei vini, comprensiva di torre di stampa e forno di asciugatura;
  5. cinque macchine per la contazione della carta nelle varie fasi di lavoro, in linea con le procedure di lavorazione e controllo delle carte valori;
  6. un impianto per le operazioni di ispezione e taglio longitudinale, con riduzione in bobinette monopista, degli ologrammi;
  7. un impianto di lettura con cinque telecamere per l'ispezione diretta sulla linea di taglio per i contrassegni di Stato, per aumentare il livello di sicurezza e qualità del prodotto;
  8. un sistema di embossing per la produzione olografica;
- per lo STABILIMENTO DI FOGGIA:
  1. revamping delle linee per la produzione delle targhe, relativamente sia alla parte elettrica che elettronica;
  2. una linea completa di stampa e confezionamento per la produzione degli scontrini per il giocolotto;



**Officina Carte Valori**

Macchina per personalizzazione, fustella e taglio di bobine monopista



**Officina Carte Valori**

Macchina per taglio di bobine monopista

• per la SEZIONE ZECCA:

1. per ottimizzare la produzione delle monete è stata rinnovata la capacità produttiva dell'attività con l'acquisto di due nuove linee di confezionamento e dodici macchine contavvolgimonete, complete di accessori;
2. una pressa con principio di funzionamento e ginocchiera per la realizzazione di monete e medaglie;

3. una fresatrice a controllo numerico dedicata alla monetazione ordinaria ed alla produzione medagliistica;
4. un dispositivo, da utilizzare come impianto pilota su tre presse, che consente di effettuare una selezione dei tondelli azzerando i fermi macchina dovuti a difettosità ed anomalie degli stessi.



**Stabilimento di Foggia**  
Linea di adesivizzazione

## RISORSE UMANE ED ORGANIZZAZIONE

Alla fine dell'anno 2009 le risorse umane dell'Istituto erano pari a 2.031 unità, 172 in meno (-7,8%) rispetto allo scorso esercizio. L'opera di contenimento, razionalizzazione e cambio del mix di competenze degli organici, finalizzata al continuo rafforzamento dei profili professionali necessari al presidio dei processi di cambiamento in atto nell'Istituto, è stata significativamente incrementata per effetto dell'Accordo Sindacale sottoscritto in sede ministeriale il 25 giugno 2009, con il quale si è conclusa la fase della procedura di mobilità avviata dall'Istituto, di una procedura di esodi incentivati. Nel corso dell'anno appena trascorso sono cessati dal servizio 199

Circa la metà delle assunzioni è stata effettuata utilizzando contratti a tempo determinato al fine di garantire la copertura delle attività derivanti dall'attuazione del "Programma Normattiva", così come disciplinato dall'Accordo dell'ottobre 2009 tra la Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Istituto.

La ripartizione delle risorse umane per insediamenti produttivi e per qualifica funzionale, comparata nel totale, con il valore puntuale alla fine dell'anno precedente, è la seguente:

INSEDIAMENTI PRODUTTIVI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE 2009	TOTALE 2008
Officina Carte Valori	169	455	624	674
Stabilimento Salario	109	264	373	424
Stabilimento Foggia	133	194	327	379
Sezione Zecca	81	151	232	248
Amministrazione Centrale	454	21	475	478
<b>Totale</b>	<b>946</b>	<b>1.085</b>	<b>2.031</b>	<b>2.203</b>

Continua il trend di modifica del mix di qualifiche professionali presenti in azienda, con una lenta ma costante crescita della quota impiegatizia sul totale degli organici.

L'età media delle risorse alla fine del 2009, è pari a 50 anni, circa un anno in meno rispetto al 2008 in conseguenza delle uscite sopradette; il 67% circa del personale ricade nelle fasce di età superiore ai 51 anni, il 5% ha meno di 30 anni.

SESSO/ETÀ	20 ≤ ETÀ ≤ 30	31 ≤ ETÀ ≤ 40	41 ≤ ETÀ ≤ 50	51 ≤ ETÀ ≤ 60	OVER 60	TOTALI	%
Femmine	45	56	118	301	5	525	26
Maschi	48	114	295	994	55	1.506	74
<b>Totale</b>	<b>93</b>	<b>170</b>	<b>413</b>	<b>1.295</b>	<b>60</b>	<b>2.031</b>	<b>100</b>

L'analisi della composizione degli organici evidenzia che il 62% (61% nel 2008) delle risorse umane dell'Istituto ha un titolo di studio medio – alto.

La tabella sotto indicata pone in evidenza la distribuzione per qualifiche e livello di scolarità conseguita:

QUALIFICA/SCOLARITÀ	LAUREA	DIPLOMA	ALTRO	TOTALE
Direttivi	172	137	8	317
Impiegati	60	479	89	628
Operai	1	417	668	1.082
<b>Totale</b>	<b>233</b>	<b>1.033</b>	<b>765</b>	<b>2.031</b>
%	<b>11,5</b>	<b>50,8</b>	<b>37,7</b>	<b>100</b>

Il tasso di assenteismo si è attestato sul valore del 13,4%, un punto percentuale in meno rispetto al 2008; la tipologia di assenza che ha fatto registrare il calo è, in particolare, quella della malattia e del ricovero. Su tale riduzione ha inciso anche la modifica normativa introdotta in materia di gestione delle malattie nei confronti dell'INPS per il personale operaio, prevedendo per essi nuove procedure documentali e di controllo. Il calo più significativo si è registrato negli stabilimenti di produzione (- 0,9%) dove più elevata è la presenza di personale operaio; nelle strutture centrali il calo registrato è stato più contenuto (-0,2%).

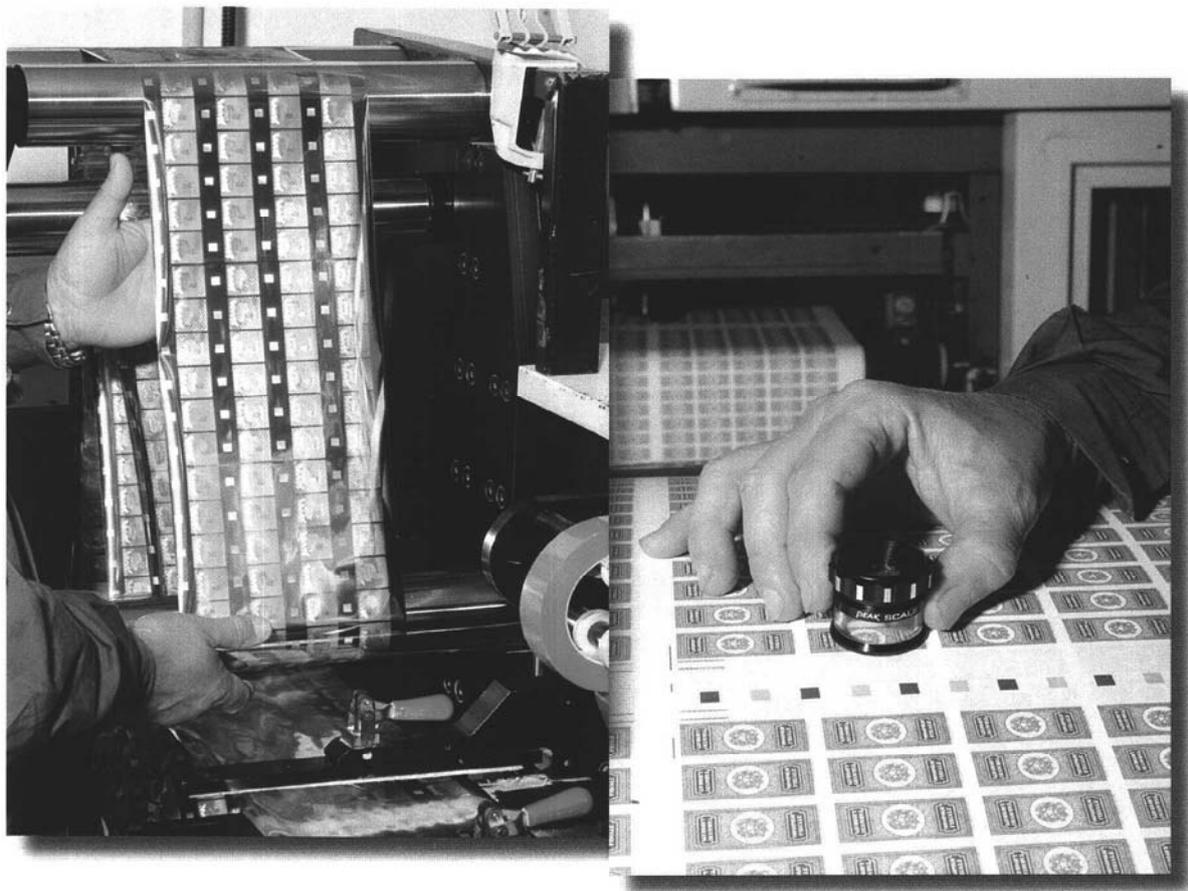
In lieve aumento l'utilizzo di ferie e permessi; il residuo medio pro capite è pari a circa 13 giornate.

L'utilizzo delle prestazioni straordinarie risulta in calo rispetto al 2008 (-9% circa) quando necessità contingenti, legate allo smaltimento dell'arretrato per la lavorazione dei Permessi di Soggiorno Elettronici e per i servizi elettorali, avevano fatto registrare un maggior utilizzo del lavoro straordinario. Nel corso del 2009 sono state effettuate circa 11.000 ore di lavoro straordinario in meno (-14 %) negli stabilimenti di produzione, quale effetto di accordi sulla flessibilità stipulati per lo stabilimento Officina Carte Valori e per lo stabilimento di Foggia; in aumento gli straordinari per le funzioni centrali.

Il costo del lavoro del 2009 si mantiene al di sotto dei 120 milioni di euro, in diminuzione rispetto al dato del 2008 di circa 2,4 milioni di euro (- 1,9%).

Tale riduzione deriva sia dalla costante politica di contenimento degli organici posta in essere ormai da quasi un decennio, sia dal concretizzarsi degli effetti economici connessi al recente avvio della procedura di mobilità, effetti che in parte sono stati contenuti:

- dall'applicazione di due tranches economiche del CCNL Grafici e Editoriali (decorrenza 1° gennaio e 1° settembre);

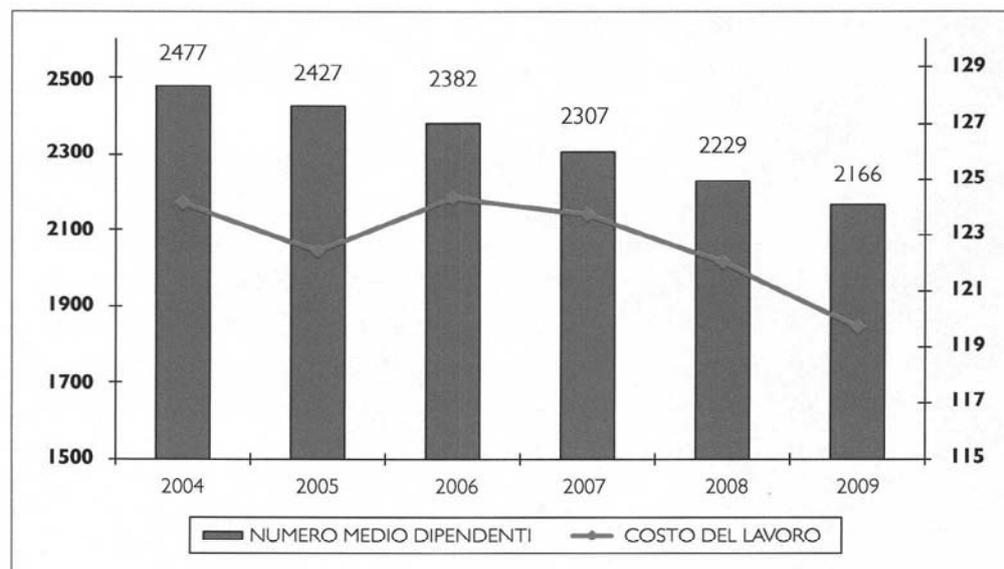


**Officina Carte Valori**  
Ologrammi e tasselli tabacchi

- dall'entrata in vigore dell'art. 20 della legge 133/08, che ha determinato da un lato l'incremento delle aliquote contributive INPS (pari a +2,66% per il personale operaio ed al +0,44% per la qualifica impiegatizia) e dall'altro il recupero per le indennità INPS per le assenze di malattia del personale operaio e le assenze di maternità e legge 104/92 nei confronti di tutto il personale;
- dall'integrazione degli accantonamenti riguardanti l'erogazione del Premio di Risultato, incrementato nei valori tabellari a seguito dell'Accordo siglato con le OO.SS. il 25 giugno 2009, e con la valorizzazione integrale degli oneri sociali, in considerazione dell'incertezza circa il recupero della decontribuzione ai sensi della Legge Finanziaria 2008.

Nel 2009 è proseguita l'attività di formazione e addestramento, che ha coinvolto circa 390 risorse, per oltre 7.300 ore erogate. Rispetto allo scorso anno, in conseguenza dell'avvio del processo di mobilità attivato nella seconda parte dell'esercizio, si è avuta una flessione dell'attività formativa in termini di risorse coinvolte; sono comunque proseguiti interventi mirati alle tematiche della salute e della sicurezza in rapporto alle novità introdotte dalla normativa del D.Lgs. 81/8 e del D.Lgs. 106/09 "Nuovo testo unico sulla sicurezza". È proseguito, inoltre, il necessario aggiornamento professionale nell'ambito delle lavorazioni grafiche, determinato dallo sviluppo continuo dei mezzi produttivi e degli strumenti di controllo, ormai largamente a base informatica. Si è realizzato, infine, un intervento rivolto al personale dirigente, iniziativa finanziata da Fondirigenti.

L'anno 2009, come accennato in premessa, è stato caratterizzato dalla sottoscrizione di importanti accordi che hanno fortemente condizionato le relazioni sindacali. In particolare il 25 giugno 2009 è stato siglato presso il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali, l'Accordo con le Organizzazioni Sindacali di conclusione della procedura di mobilità apertasi il 3 giugno. L'Accordo, che garantisce ad ogni lavoratore, per il periodo di mobilità, il raggiungimento del 95% della retribuzione netta mensile, prevede l'uscita di 408 risorse in esubero tra Roma e Foggia con preferenza per coloro i quali, nel periodo di fruizione della mobilità (36 mesi o 48 mesi per Foggia), dovessero maturare i requisiti per il diritto alla pensione, fatte salve le professionalità ritenute fondamentali per il corretto svolgimento dell'attività aziendale.



L'Accordo rientra nelle azioni intraprese dall'Istituto al fine di adeguare la propria organizzazione agli effetti di riduzione dell'attività produttiva derivante dai provvedimenti normativi più recenti (L. 133/08) ed alla crisi di mercato in atto. Nel corso del 2009 hanno fruito di tale procedura 85 risorse.

Contestualmente alle uscite connesse alla procedura di mobilità, si è proceduto, nei confronti di coloro che hanno maturato i requisiti per il trattamento pensionistico, con una politica di esodi incentivati, che ha consentito l'uscita di ulteriori 94 unità.

Nel mese di giugno sono state realizzate, inoltre, le intese sindacali volte ad aggiornare gli accordi del 2002 e del 2006 relativi al premio di risultato aziendale, con l'individuazione di un nuovo coefficiente di produttività (valore della produzione medio pro capite) in luogo del "mix di prodotti normalizzati", ritenuto non più attuale alla luce dei cambiamenti in atto nel portafoglio prospettico dell'azienda.

L'8 ottobre 2009 l'Istituto ha perfezionato un accordo con la Presidenza del Consiglio dei Ministri per la realizzazione del progetto "Normattiva" che ha lo scopo di realizzare su un portale pubblico, libero e gratuito una banca dati legislativa con il fine di assicurare il diritto all'accesso gratuito, da parte dei cittadini, alla normativa vigente. In relazione a tale progetto, considerata la straordinarietà e specificità delle attività necessarie a garantirne la realizzazione, si è convenuto con le OO. SS. di assumere, con contratto a tempo determinato, fino a 20 unità per provvedere all'aggiornamento telematico dei dati normativi.

Inoltre, per garantire la continuità del servizio di consultazione *on-line* e l'aggiornamento in tempo reale, è stata predisposta, per gli operatori della cosiddetta "Computer Room", un'attività di turnazione su 24 ore anche attraverso forme di flessibilità/reperibilità. Nel mese di dicembre sono state, infine, raggiunte intese circa il numero degli operatori necessari e i criteri retributivi da applicare (legati a specifico iter professionale ed al lavoro prestato in turni). Inoltre, per gli operatori della "Computer Room" sono stati predisposti corsi di formazione "on the job" di 20 giornate, propedeutici alla gestione degli ambienti operativi, attraverso l'utilizzo del finanziamento di FONDIMPRESA.

Sempre in tema di relazioni industriali sono state raggiunte intese presso lo Stabilimento di Foggia, nella prospettiva del consolidamento delle produzioni grafiche ed il ridimensionamento di quelle cartarie. In tal senso, in sede di verifica delle variazioni d'intensità dell'attività produttiva dell'area produzione carta, si sono realizzati accordi per ottenere la massima articolazione oraria in situazioni di picco produttivo, con il ricorso anche alla pianificazione di periodi di flessibilità.

## L'INFORMATICA E TELEMATICA

In linea con il percorso intrapreso nel corso degli ultimi anni, anche nel 2009 è proseguito lo sviluppo delle attività per offrire nuovi servizi in ambito telematico.

Le aree in cui si è concentrata l'attività hanno riguardato il miglioramento delle funzioni del sistema informativo aziendale, l'implementazione di nuove soluzioni per il business aziendale, la creazione di prodotti-servizi ad elevato contenuto tecnologico per i documenti di sicurezza.

Con riferimento alle attività di gestione dei progetti inerenti i documenti di sicurezza, è stata rilasciata con successo la Fase II del progetto Passaporti Elettronici.

Tale fase recepisce la decisione della Commissione dell'Unione Europea del 28 giugno 2006, prevedendo che il documento, oltre al *microchip contactless* contenente le informazioni presenti sulla pagina a lettura ottica e la fotografia digitalizzata, contenga anche l'impronta digitale del titolare del documento.

A causa della sensibilità di questi dati, le specifiche internazionali hanno previsto l'introduzione di un'infrastruttura tecnologica e di livelli di sicurezza che consentano di proteggere in modo adeguato gli stessi anche in sede di eventuali controlli presso le frontiere.

Sempre nell'ambito dei documenti di sicurezza, è stata avviata la fase pilota del progetto di realizzazione della Carta Multiservizi per l'Arma dei Carabinieri, un documento elettronico riservato al personale dell'Arma, che oltre a costituire un valido documento di riconoscimento, ai sensi della legislazione vigente in materia, è in grado di identificare in rete il titolare, consentendo la fruizione di servizi a valore aggiunto basati sui dati contenuti nel documento stesso, come l'accesso sicuro alla propria postazione di lavoro o ad aree ad elevato livello di sicurezza.

Si è consolidato il processo di realizzazione della Gazzetta Ufficiale; tutte le serie sono realizzate attraverso il sistema GU-Flow, ambiente di redazione evoluto, che comprende la gestione del processo di acquisizione e produzione della pubblicazione, l'integrazione con il processo di apposizione di "firma digitale", la produzione, in un'unica fase di acquisizione, di diversi formati di "output" per la stessa pubblicazione, l'integrazione con il prodotto di fotocomposizione.

Sempre nel campo della ottimizzazione dei processi di fruizione della produzione normativa, è stato avviato con successo il progetto "Normattiva", attraverso il quale viene consentito l'accesso alla banca dati degli atti normativi numerati pubblicati dal 1946 ed aggiornati in "multivigenza". Il sistema offre la possibilità di effettuare ricerche complesse e di ricostruire il ciclo di vita di un atto normativo, con le modifiche subite nel tempo, nonché di visualizzare il testo vigente ad una data impostata. Nella versione definitiva, il progetto prevede l'aggiornamento in "multivigenza" anche degli atti normativi emanati dal 1861 al 1945.

È stato sviluppato un sistema per la tracciabilità dei contrassegni di legittimazione dei tabacchi lavorati, che consente di monitorare i range di numerazione dei tasselli e che, tramite uno specifico portale, permetterà la verifica degli stessi da parte degli enti preposti al controllo (Monopoli di Stato, Guardia di Finanza, ecc.). Il sistema verrà implementato nel corso del 2010.

Importanti traguardi sono stati raggiunti nel settore della realizzazione di sistemi integrati per la Pubblica Amministrazione.

Il Portale delle Acque, ormai in fase di rilascio, realizzato per conto del Ministero della Salute, che prevede la pubblicazione in tempo reale delle informazioni inerenti la qualità delle acque di balneazione, di quelle potabili, minerali e termali, ed il sistema di *webcam* pubblicate sul Portale Tutela Mare, realizzato per conto del Ministero dell'Ambiente, Tutela del Territorio e del Mare.

È stato pubblicato, in collaborazione con il Ministero della Salute, il portale relativo al Progetto REACH, sviluppato al fine di rendere possibile la fruizione istituzionale delle informazioni relative alle sostanze chimiche esistenti in natura. Dal

# NORMATTIVA

IL PORTALE DELLA LEGGE VIGENTE

www.normattiva.it

**NORMATTIVA**  
IL PORTALE DELLA LEGGE VIGENTE

Normattiva è un nuovo servizio che lo Stato italiano fornisce ai cittadini. Si tratta di una banca dati accessibile a tutti e consultabile gratuitamente, che contiene i testi delle leggi statali vigenti aggiornate in tempo reale.

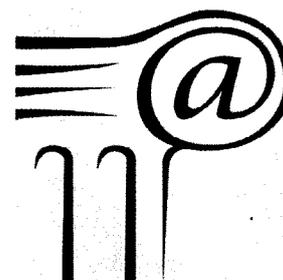
Normattiva è il frutto della collaborazione tra le principali istituzioni dello Stato, con il coordinamento del Ministro per la semplificazione normativa. La Presidenza del Consiglio dei Ministri, il Senato della Repubblica e la Camera dei deputati - in collaborazione con la Corte di Cassazione - curano gli adempimenti per la realizzazione del programma e lo sviluppo del sito. L'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato ne cura la gestione e provvede all'alimentazione della correlata Banca Dati.

Normattiva, infatti, è anche un sito in evoluzione. L'intero corpus della normativa statale verrà inserito gradualmente, ~~sviluppo un programma alla spina~~, e le funzionalità di ricerca verranno progressivamente arricchite. Il sistema di ricerca disponibile in questa prima versione del sito è molto semplice: gli atti possono essere cercati sia attraverso i loro estremi, sia per parole contenute nel titolo o nel testo della legge. [\(per saperne di più\)](#)

Grazie e buona navigazione.



ISTITUTO POLIGRAFICO  
E ZECCA DELLO STATO S.p.A.



## Il portale Normattiva

Realizzato e gestito da IPZS

portale sarà possibile scaricare le schede di sicurezza di tutte le sostanze chimiche aggiornate in tempo reale secondo il nuovo regolamento REACH (*Regulation for Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals*).

Si è dato, inoltre, avvio alla fase di reingegnerizzazione del portale della Commissione di Garanzia dell'Attuazione della Legge sullo Sciopero nei Servizi Pubblici Essenziali, finalizzata allo sviluppo di un nuovo *Web Content Management System* (WCMS) per una gestione flessibile e multiutente di contenuti multimediali che, con immediatezza e completa integrabilità, verranno messi a disposizione degli utenti che accedono al portale.

Altra importante opportunità è rappresentata dal portale Biblioteca Virtuale attraverso cui viene offerta la possibilità di semplificare e rendere più efficace l'accesso alle informazioni delle Pubblicazioni di Stato. La nuova fase del progetto, che verrà svolta in collaborazione con la Biblioteca Nazionale Centrale di Roma, come previsto dal protocollo di intesa da questa siglato con il MEF e l'Istituto, prevede l'alimentazione della Biblioteca direttamente da parte dalle amministrazioni per ciò che riguarda gli aggiornamenti correnti, nonché il recupero dei documenti pregressi mediante la digitalizzazione delle pubblicazioni ritenute di interesse.

**ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A**

D.Lgs D.Lgs  
231/01 281/01

arte editoria grafica zecca filatelia sicurezza multimedia

HOME

certified Net

editoria zecca servizi telematici

» eventi  
» comunicati

» chi siamo  
» contatti  
» lavora con noi  
» mappa del sito  
» richiesta info  
» privacy  
» rete di vendita  
» sommari Gazzetta Ufficiale  
» area fornitori  
» links

» **catalogo editoria**    » **catalogo zecca**

» **Acquista on-line i nostri prodotti**

» **visita il MUSEO DELLA ZECCA**

» **GiustAmm.it**  
Giustizia Amministrativa  
on line

» **EDITALIA GRUPPO ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO**

**ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.**

Piazza Giuseppe Verdi, 10  
00198 Roma (Italy)  
Tel. +39 06 85081  
Fax +39 06 85082517  
Partita IVA n. 00880711007

Codice fiscale  
e R.I. 00399810589  
R.E.A. 86629  
Capitale sociale € 340.000.000 i.v.  
Società per azioni con unico socio

[www.ipzs.it](http://www.ipzs.it)

Home page del sito web dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

In ambito prettamente gestionale, è proseguita l'attività di manutenzione evolutiva correttiva del sistema informativo dell'Istituto, con lo sviluppo delle attività per le società controllate, l'entrata in produzione del nuovo sistema per la gestione di magazzino tramite utilizzo di lettori di codici a barre, il miglioramento dell'integrazione con gli applicativi del Ministero dell'Economia e delle Finanze, realizzando un sistema di monitoraggio della *supply chain* dei documenti di sicurezza.

Ulteriori funzionalità sono state sviluppate per il portale *myIps*, (gestione dei dati del personale) e per quello della qualità (gestione dei reclami clienti, gestione documentale).

## LA RICERCA E SVILUPPO

Nel corso dell'anno la società ha consolidato le iniziative intraprese negli anni precedenti, focalizzando l'attenzione, oltre che su possibili miglioramenti a livello di processo e di prodotto, sulle nuove tecnologie e sulla loro applicazione ai prodotti dell'Istituto.

In particolare, le iniziative su cui si è concentrata l'attenzione, possono essere così sintetizzate:

1. implementazione dell'adozione di un nuovo chip e del relativo sistema operativo per l'integrazione delle informazioni relative al titolare dei documenti elettronici, al fine di innalzarne il livello di sicurezza in linea con le indicazioni emanate a livello europeo;
2. studi per la realizzazione di documenti di riconoscimento con microprocessore *contactless*;
3. studi e prove sperimentali relative ad un sistema di etichettatura mediante inchiostri additivati con marcatori rilevabili con dispositivi automatici, da applicare alle produzioni destinate al settore agroalimentare, per incrementare, in misura significativa, la tutela anticounterfeiting ed antisofisticazione;
4. ricerche circa nuove metodologie per l'acquisizione di immagini tridimensionali di antichi oggetti di conio, volte alla loro riproduzione con moderne metodologie operative;
5. studi per la messa a punto di innovative metodologie di realizzazione di cilindri calcografici con modalità completamente digitale, al fine di contenere i tempi di realizzazione ed innalzare il livello qualitativo del prodotto;
6. sviluppo di metodologie innovative per la realizzazione, in modalità semplificata, di prodotti editoriali distribuibili sia in modalità cartacea che via web;
7. studio di soluzioni informatiche indirizzate alla gestione della "dematerializzazione" dei documenti ed alla loro veicolazione con firma e timbro digitali;
8. ricerca volta alla realizzazione di card multistrato in policarbonato con inserimento di ologramma trasparente (DOVID).

## LA QUALITÀ E LE CERTIFICAZIONI

Nel corso dell'esercizio la società ha raggiunto l'importante obiettivo della unificazione della Certificazione di Qualità ed ha superato, nell'estate scorsa, l'audit di certificazione secondo le nuove norme UNI EN ISO 9001:2008, implementando ed integrando uno strumento efficace per orientare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo e per garantire, alle istituzioni ed al cittadino, il servizio di tutela della fede pubblica, che i prodotti di sicurezza dell'Istituto sono deputati ad assicurare, valorizzando al contempo l'intera filiera verso il cliente.

La gestione del rapporto con il cliente, infatti, è una leva di grande importanza al fine di valutare le considerazioni provenienti dall'utente e predisporre rimedi e azioni correttive e preventive nel caso siano evidenziate problematiche. In tale contesto, a seguito di alcune segnalazioni, si è provveduto al ritiro di un consistente numero di passaporti che, in alcuni casi, avevano manifestato problemi in sede di personalizzazione. A fronte di ciò sono state attivate anche nuove e più pregnanti procedure di controllo dei materiali e dei semilavorati.

La misura della soddisfazione del cliente permette di migliorare il consenso attorno all'organizzazione stessa e ai servizi/prodotti erogati, divenendo così un modo efficace ed efficiente per monitorare la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'azienda attenta alle esigenze e ai *feedback* dei suoi clienti.

In tale ottica è proseguita la rilevazione della *customer satisfaction*, che ha confermato un livello qualitativo dei prodotti e servizi offerti in linea con le aspettative dei clienti.

Più in particolare, sono state condotte tre indagini (su Farmacopea, Gazzetta Ufficiale, ricettari medici) ed è stato predisposto il materiale per altre quattro indagini da compiere nel corso del 2010 (su targhe, permessi di soggiorno, passaporti, produzioni numismatiche).

La nuova versione della norma UNI EN ISO 9001:2008, inoltre, formula specifici richiami al rapporto con i fornitori. A tal proposito è stato sviluppato un sistema di valutazione continua dei fornitori (*vendor rating*), che assicuri la qualità dei beni e servizi approvvigionati oltre al rispetto dei tempi di consegna.

Nel corso dell'esercizio, inoltre, è stato compiuto un percorso di verifica dei fornitori strategici e delle società consociate (*audit della qualità*), volto a valutare l'adeguatezza dei loro Sistemi di Gestione per la Qualità.

Il rapporto di *partnership* con il cliente è confermato dal coinvolgimento di delegati dell'azienda in comitati tecnici quali:

- il Comitato Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione;
- i comitati tecnici presso il Ministero dell'Interno ed il Ministero degli Affari Esteri relativamente ai documenti elettronici;
- la Consulta per l'emissione delle Carte Valori e per la Filatelia presso il Dipartimento delle Comunicazioni del Ministero dello Sviluppo Economico.

Sull'intranet aziendale, infine, si è proceduto a rinnovare il Portale della Qualità, attraverso il quale favorire la comunicazione, attivare flussi trasparenti di informazioni e raccogliere la documentazione di riferimento.

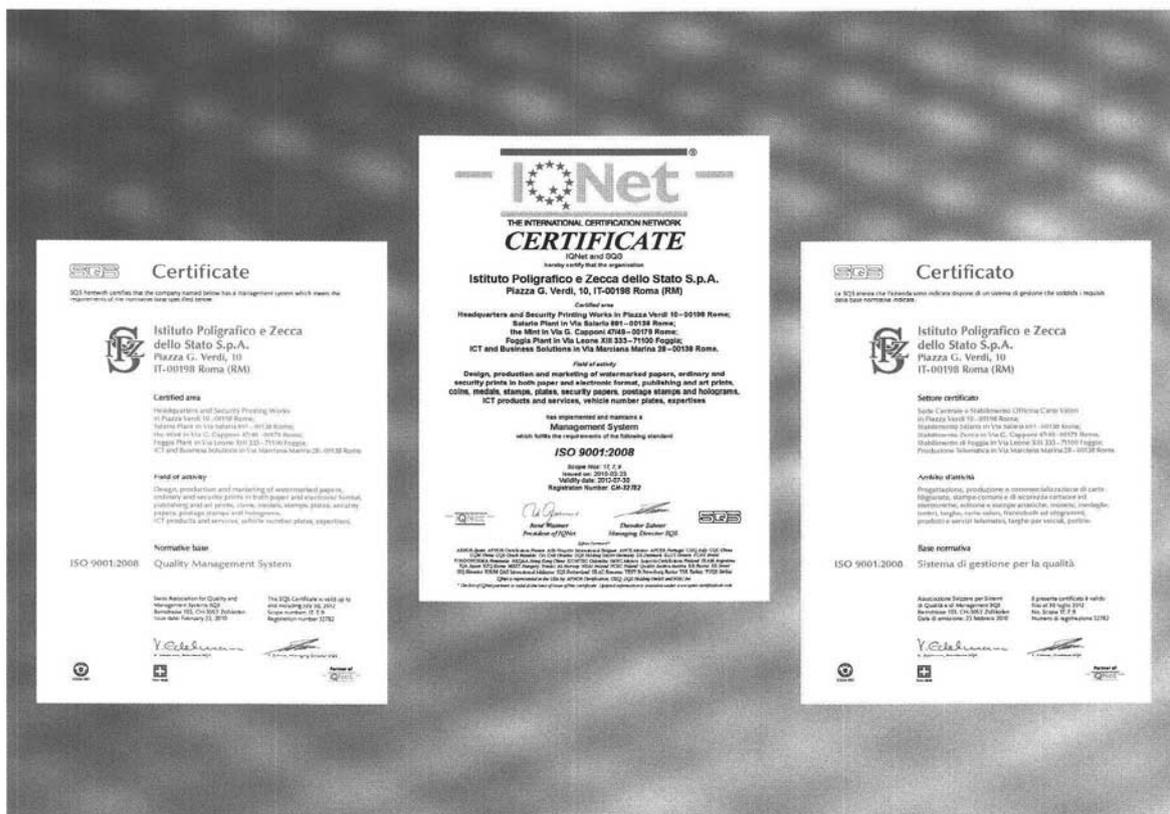
Consapevole di essere parte integrante del territorio in cui opera e di essere responsabile nel tenere sotto controllo il consumo delle risorse impiegate e nel ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, verificando le performance nel tempo,

l'azienda si è impegnata in un percorso virtuoso, che condurrà verso la certificazione ambientale, secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004.

In quest'ottica va inquadrata l'attività in corso di svolgimento in merito alla trasformazione industriale ed alla ridefinizione dell'organizzazione produttiva in essere; tra esse si inserisce la realizzazione del nuovo stabilimento per l'Officina Carte Valori. Queste attività hanno anche lo scopo di conseguire un vantaggio competitivo e rispondere alle aspettative dei portatori di interesse sotto il profilo della responsabilità sociale d'impresa.

Tale indirizzo trova attuazione nel contesto del progetto per il nuovo stabilimento, con l'adozione di nuovi macchinari ad elevato contenuto tecnologico, per garantire la qualità e la sicurezza di prodotti di intrinseca funzione sociale, e con l'attenzione posta alla riduzione dell'impatto ambientale derivante dall'insediamento sul territorio di una nuova realtà produttiva.

In corso d'opera sono state apportate modifiche al progetto originario, risalente agli anni '80, che hanno consentito la rimodulazione dell'impianto di estrazione fumi e di convogliamento delle emissioni diffuse in atmosfera, e si è dato corso alle procedure per l'ottenimento delle certificazioni UNI-EN ISO 14001, norme ad adesione volontaria che certificano il sistema interno di controllo e miglioramento continuo. È inoltre allo studio l'utilizzo delle acque di falda per l'alimentazione parziale del sistema antincendio ed il recupero delle acque piovane per l'innaffiamento dei terreni costituenti il comparto industriale e non ancora edificati, nonché l'adozione di elementi illuminanti a basso consumo.



Certificazioni di qualità