

1.3 Infrastruttura di Backup

Sintesi delle attività svolte nel 2005

L'Istituto, a seguito dell'adesione della sottoscrizione del protocollo preliminare al Centro Unico di Back-up, nell'ambito del Comitato Tecnico del CNIPA e con il fornitore incaricato, ha predisposto un primo studio di fattibilità riservandosi di aderire operativamente all'iniziativa una volta completato il dispiegamento delle nuove architetture tecnologiche ed applicative nel nuovo CED di via Ballarin (razionalizzazione ambienti tecnologici) ed aver 'attualizzato' lo studio di fattibilità (2006).

1.4 Aspetti architettureali ed ulteriori attività

Analisi dei rischi

E' stata conclusa un'attività di Analisi del Rischio per la componente di sicurezza fisica del CED di Via Ballarin e del CED di via Quintavalle nell'ambito del più ampio progetto di consolidamento delle infrastrutture informatiche centralizzate dell'Istituto presso i locali del CED di via Ballarin, che è in corso di realizzazione con l'installazione delle nuove piattaforme server necessarie all'esercizio e alla conduzione del SIN.

Sintesi delle attività svolte nel 2005

I risultati sono stati verificati e convalidati con l'obiettivo di definire il profilo dei rischi di sicurezza fisica (ma anche organizzativa strettamente connessa) cui sono esposte le aree ed i sistemi.

Risorse dedicate al progetto.

Nel corso dell'anno 2005 sono state dedicate al progetto risorse umane informatiche pari ad anni/uomo 0,35, con una spesa pari a € 327.000,00.

Sicurezza Perimetrale

La soluzione adottata risulta nell'ambito del contratto firmato il 30 dicembre 2005 con la Società Pathneth per la fornitura di servizi di sicurezza nell'ambito della Rete dati della Rupa (Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione) che prevedono la protezione (hardware e software) dei punti di accesso della rete aziendale con il mondo esterno.

Sintesi delle attività svolte nel 2005

La soluzione di Sicurezza perimetrale adottata è composta dai seguenti elementi funzionali::

- funzioni di Sicurezza erogate presso il CED Centrale dell'Istituto (Servizi Sicurezza Integrati - SSI);
- funzioni di Sicurezza erogate presso le sedi periferiche dell'Istituto;
- servizi di Security Operation Center erogati presso altra infrastruttura;
- servizi di Security Device Management erogati presso il CED dell'Istituto;
- servizi di Enterprise Security Discovery Analitica.

Nel primo trimestre 2006 si provvederà alla realizzazione del progetto con l'attivazione dei sistemi prevista a partire dal primo giugno 2006.

Sicurezza dei Desktop nell'ambito del progetto di acquisizione e gestione delle postazioni di lavoro (fleet management)

Sintesi delle attività svolte nel 2005

E' in fase di aggiudicazione la gara per il progetto di acquisizione e gestione delle postazioni di lavoro. Tale progetto prevede, fra gli altri, i seguenti servizi di sicurezza:

- censimento degli asset informatici ed etichettatura entro il primo mese;
- aggiornamento continuo dello stato degli asset;
- controllo remoto della postazione per il debugging di problemi software o installazione in remoto di prodotti richiesti;
- patch management per il software sulle postazioni di lavoro;
- gestione antivirus per postazioni di lavoro e server (periferici e centrali).

Sicurezza logica nell'ambito del progetto "Certificazione Flussi Informatici"***Sintesi delle attività svolte nel 2005***

Sono stati avviati e conclusi gli interventi relativi alla realizzazione dei sottoprogetti "Firma Elettronica Qualificata", "Password Dispositiva" e "Tracking delle transazioni applicative". Sono stati inoltre avviati gli interventi per la realizzazione dei sottoprogetti "Interfaccia con la Posta elettronica certificata" e "Infrastruttura di smistamento dati" per la centralizzazione del controllo e della gestione dei numerosi trasferimenti di flussi informativi presenti in Istituto e per l'utilizzo di procedure e protocolli standard per l'implementazione dei flussi.

Sono in corso gli interventi per la realizzazione dei sottoprogetti "Interfaccia con la Posta elettronica certificata" e "Infrastruttura di smistamento dati" per la centralizzazione del controllo e della gestione dei numerosi trasferimenti di flussi informativi presenti in Istituto e per l'utilizzo di procedure e protocolli standard per l'implementazione dei flussi.

Adeguamento alla normativa sulla privacy

L'Istituto ha promosso uno specifico programma, dedicato all'introduzione di provvedimenti sia formali che operativi rivolti all'osservanza dei disposti di legge.

L'esperienza acquisita dall'Istituto nella pianificazione e nello studio dei diversi aspetti interessati dalle norme vigenti in materia ha, tuttavia, evidenziato una significativa complessità sia organizzativa, in considerazione della molteplicità dei compiti e delle materie trattate, sia tecnica, dato l'insieme delle banche dati gestite dall'Istituto e delle dimensioni dell'Istituto stesso.

Sintesi delle attività svolte nel 2005

È stata predisposta ed approvata con delibera del CdA N. 251 del 21 Dicembre 2005 la documentazione relativa ad un riordino organizzativo e gestionale che risponda opportunamente a quanto richiesto dalla normativa in materia di privacy tenendo conto dell'esperienza acquisita dall'Istituto nel corso degli anni e dell'evoluzione della materia stessa.

Sono state definite le procedure organizzative/operative e la documentazione per la gestione nei diversi ambiti di applicazione della legge:

- esercizio dei diritti dell'interessato;
- gestione del sistema documentale privacy;
- nomina incaricati;
- rilascio informative;
- vigilanza e controllo trattamenti cartacei e automatizzati;
- controllo accessi alla documentazione cartacea;
- documento programmatico per la sicurezza dei dati (DPS);
- regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari;
- piano degli interventi tecnici e organizzativi.

E' stato fornito supporto, per le parti di competenza, all'Ufficio Privacy per l'aggiornamento del documento Programmatico della Sicurezza previsto dalla normativa.

2. Certificazione flussi - Progettazione e implementazione di un'infrastruttura di smistamento dati (intervento nell'ambito dell'attività routinaria **AR4**)

L'attività è stata finalizzata alla progettazione e realizzazione di una infrastruttura generalizzata di smistamento dati attraverso la quale gestire e controllare i flussi di dati che l'Istituto scambia con altri Enti o al suo interno.

Sintesi delle attività svolte nel 2005

Attualmente le attività svolte nell'ambito del progetto sono state:

- individuazione di una suite di prodotti di file transfer su cui progettare l'infrastruttura. A tal proposito è stata effettuata una gara per l'acquisizione di una piattaforma di prodotti di file transfer che ha portato all'adozione della suite XFB (Axway File Broker) della AXWAY;
- installazione e configurazione dei prodotti della suite XFB (CFT, IUI, GATEWAY, XSR);
- definizione dell'architettura logica dell'infrastruttura di scambio dati.

Risorse dedicate al progetto.

Nel corso dell'anno 2005 sono state dedicate al progetto risorse umane informatiche pari ad anni/uomo 0,30, con una spesa pari a € **154.000,00**.

3. Protocollo informatico (intervento nell'ambito dell'attività routinaria AR5)

Sintesi delle attività svolte nel 2005

Nel 2005 si è perfezionata la sperimentazione del servizio di protocollo informatico per la sede di Trieste e di Roma, via Spegazzini e si è programmata la partenza su tutte le sedi territoriale.

Il piano realizzativo ha previsto degli avanzamenti progressivi di 12 sedi (una per Compartimento) a partire dal mese di settembre con cadenza mensile (completamento previsto nel primo trimestre 2006).

La fase realizzativa ha previsto un'attività di predisposizione delle infrastrutture della sede con il potenziamento della linea di trasmissione dati nell'ambito del progetto di migrazione della rete Rupa verso la Larga Banda e la fornitura di postazioni di lavoro dedicate al protocollo informatico adeguate alle esigenze prestazionali richieste dalla nuova applicazione.

Inoltre sono state acquisite e fornite alle sedi stampanti adatte alla protocollazione dei documenti ricevuti.

Risorse dedicate al progetto.

Nel corso dell'anno 2005 sono state dedicate al progetto risorse umane informatiche pari ad anni/uomo 0,95, con una spesa pari a € **4.489.000,00.**

4. Attuazione della nuova piattaforma tecnologica di supporto ai servizi di Call Center (intervento nell'ambito dell'attività routinaria AR9)

Sintesi delle attività svolte nel 2005

Nel gennaio 2005 è stato avviato il nuovo contratto di Call Center dell'Istituto che prevede, rispetto al precedente contratto, un incremento della capacità di risposta

del Call Center fino a 5000 chiamate giornaliere di cui 3000 su posto operatore con durata media di 4 minuti.

Il nuovo Call Center dispone di infrastrutture telefoniche di ultima generazione (piattaforma Avaya) e di una applicazione informatica (Siebel) per l'inoltro automatico delle richieste degli utenti non esaudite dal Front - Office al Back - Office di personale specialistico dell'Istituto.

Tale servizio, fin dal terzo trimestre 2005, ha raggiunto la prevista modalità operativa ed è fornito nel pieno rispetto degli obiettivi di qualità.

Risorse dedicate al progetto.

Nel corso dell'anno 2005 sono state dedicate al progetto risorse umane informatiche pari ad anni/uomo 1,65, con una spesa pari ad € 1.800.000,00.

PATRIMONIO

Doverosa risulta l'illustrazione sulla scelta operata di rientrare nella gestione diretta del patrimonio immobiliare operata dall'amministrazione ed i relativi riflessi in termini di economicità, buona amministrazione e funzionalità.

La ripresa in carico del patrimonio immobiliare e la sua gestione diretta ha consentito di:

- allineare tutte le banche dati;
- portare a regime la gestione diretta;
- rispettare la tempistica delle dismissioni;

- recuperare morosità locative e adeguamenti canoni per oltre 14 milioni di Euro;
- recuperare stragiudizialmente saldi gestionali trattenuti dai gestori per oltre 30 milioni di Euro;
- condurre al rinvio a giudizio per truffa aggravata ed associazione a delinquere per false fatturazioni per 11 milioni di Euro alcuni imprenditori gestori del patrimonio immobiliare nella convenzione 1996-2002;

Per quanto concerne la verifica della conclusione dei rapporti contrattuali con le ex Società di gestione l'intensa attività svolta ha consentito la positiva conclusione della procedura di composizione ex art. 39 della Convenzione relativa all'ex gestore BSM (lotto 6). In proposito si evidenzia che i termini definitivi dell'accordo sono senz'altro assai positivi per l'Istituto sia per l'entità delle somme recuperate (€ 3.700.333, di cui € 2.143.854,66 a titolo risarcitorio) sia per l'ammontare delle somme rinunciate dall'appaltatore (€ 3.316.643,13).

Per i lotti 1, 3, 9 e 10 – le cui verifiche si sono ormai concluse - il gruppo Pirelli ha chiesto l'avvio della procedura di composizione ex art. 39 e la proposta è stata sottoposta al Consiglio di Amministrazione, che nel condividere l'indirizzo di questa Direzione, ha approvato l'avvio della procedura.

Laddove non è stato possibile addivenire ad una composizione bonaria in relazione alle procedure di chiusura dei rapporti in service sono stati avviati contenziosi, o precedenti come per l'ex gestore Romeo (lotti 4 e 5) o successivi come per l'ex gestore GEFI - NUOVA CIEMME (lotti 7 e 8) per il quale le relevantissime criticità registrate nelle verifiche dell'operato hanno condotto nel corso del 2005 alla escussione delle fidejussioni, cui ha fatto seguito l'instaurazione del conseguente contenzioso dinanzi al Tribunale di Roma.

Una situazione diversa riguarda la Società Ferservizi - del gruppo Ferrovie e perciò società a capitale interamente pubblico - per la quale sono tutt'ora in corso le verifiche ed alcuni tavoli in contraddittorio allo scopo di chiarire definitivamente i notevoli punti di criticità ancora in sospeso.

In relazione alla chiusura dei rapporti contrattuali ed al consolidamento della gestione diretta del patrimonio, va senz'altro evidenziata l'importanza della ripresa in consegna delle banche dati dei gestori elemento imprescindibile ad un'attendibile e definitiva bollettazione, gestita direttamente dall'Istituto.

In tal senso, si rappresenta che per i cinque lotti per i quali è stata avviata la procedura conciliativa, seppure con grave ritardo dovuto alle Società di gestione la banca dati è stata messa in linea ed ha permesso ai Compartimenti la verifica e l'aggiornamento in aderenza alla reale situazione contrattuale e contabile, adeguamento purtroppo molto spesso non effettuato dalle Società di gestione. Ciò ha consentito di provvedere per i lotti summenzionati alla bollettazione definitiva, con positivi riflessi nei confronti dell'inquinato.

Per i rimanenti lotti 2 (Società FERSERVIZI), 7 e 8 (Società GEFI- NUOVA – CIEMME) nell'ultimo quadrimestre si è provveduto alla messa in linea della funzione di “visualizzazione” cosicché le Direzioni compartimentali stanno provvedendo ai controlli sostanziali e propedeutici alla messa in linea della funzione “modifica”.

Tutte queste attività sono state svolte in costante raccordo con l'Agenzia delle Entrate.

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio di property management e dei flussi di costo sono state svolte in continua e proficua collaborazione con la Struttura di progetto per le Applicazioni Informatiche ed hanno consentito sia la costante implementazione del sito Intranet della sezione riservata la Patrimonio Immobiliare,

sia la assistenza ed sostegno tecnico operativo ai Compartimenti anche attraverso il servizio di help desk.

Tale attività consente di pubblicare sul sito Intranet anche il bollettato, utile per i Compartimenti. La visualizzazione del bollettato permette di fornire adeguato e immediato riscontro alle istanze dei conduttori sia nel caso in cui desiderino avere informazioni dettagliate sugli importi da corrispondere sia nel caso di smarrimento del modello F24.

Inoltre, a seguito di una approfondita attività di analisi eseguita congiuntamente con l'Agenzia delle Entrate è stato definito e pubblicato il "Cruscotto di monitoraggio della riscossione degli affitti".

Tale servizio previsto all'art. 4 punto 4 della convenzione con l'Agenzia delle Entrate fornisce un monitoraggio costante on line, che consente in tempo "reale" di acquisire numerose utilissime informazioni sia per le riscossioni sia per le bollette.

Attraverso il "Cruscotto" è possibile monitorare sia gli incassi relativi alla gestione diretta, distinti per Compartimenti, sia i vari singoli importi riscossi dall'Agenzia delle Entrate e da essi versati all'Istituto.

Per quanto concerne invece l'accertamento delle entrate che affluiscono direttamente sul conto corrente postale n. 000054538939 "Inpdap gestione locazioni" è entrata a regime la funzione di monitoraggio, per provvedere sia all'accertamento della relativa entrata contabilizzata con il sistema SAP sia alla registrazione nel sistema PIM con conseguente attribuzione alle singole partite contabili.

E' stata inoltre avviata un'attenta analisi delle storiche problematiche relative ai rapporti locativi con le pubbliche amministrazioni. L'attenta verifica dei dati amministrativi e contabili, con particolare riferimento alle Agenzie Fiscali, sta

ponendo le condizioni per una complessiva definizione delle posizioni di morosità, che è in fase avanzata tanto con l'Agenzia del Territorio che con l'Agenzia delle Entrate.

Tale attività, riferita ad oltre cento contratti di locazione, ha richiesto l'analisi di ogni singola partita contabile con riferimento ai canoni di locazione, alle indennità di occupazione, agli adeguamenti Istat ed agli oneri accessori. Le verifiche sono state condotte attraverso l'analisi e l'estrazione dei dati risultanti in Sap riferiti al periodo 1997/2005 e relativi agli accertamenti effettuati dagli Uffici competenti e dai singoli Compartimenti. Ciò ha consentito per la prima volta il riscontro (per ogni singola locazione e per ogni singolo mese) e la comparazione tra dati contabili ed informazioni presenti nel sistema Pim.

La verifica dei dati è stata svolta dall'Amministrazione centrale, congiuntamente con i vari Compartimenti, attraverso l'analisi degli atti reperibili nel fascicolo e l'acquisizione in sede centrale di tutta la documentazione di accertamento e/o modifica del canone e degli oneri.

Al termine di detta complessa attività si potrà avere per tutte le locazioni una situazione contrattuale riscontrabile tanto in Sap quanto in Pim, oltre che l'evidente fondamentale risultato del recupero della morosità.

Il bilancio dei risultati conseguiti nonché degli strumenti gestionali posti a disposizione sia dei Compartimenti che della Direzione Centrale è senz'altro assai soddisfacente specie con riferimento al programmato monitoraggio della redditività, oggi possibile con immediatezza e puntualità.

A tale proposito giova evidenziare i risparmi di gestione conseguiti attraverso la scelta di non rinnovare alla scadenza i rapporti contrattuali in essere con le ex società di gestione e di passare alla gestione diretta.

Il confronto è stato effettuato su base reale, prendendo a riferimento gli incassi effettivamente realizzati tanto per il dovuto corrente che per il recupero della morosità e considerando:

- per la gestione diretta tutti i costi sostenuti, ivi compresi gli investimenti iniziali per l'avvio della bollettazione attraverso la Agenzia delle Entrate, i costi del personale acquisito attraverso contratti di somministrazione di lavoro interinale, le manutenzioni etc e, parallelamente
- per la gestione esterna detraendo dagli incassi effettivamente realizzati dall'Istituto i corrispettivi contrattualmente previsti dalla cessato contratto d'appalto (circa il 29% dell'incassato); le spese di manutenzione effettivamente sostenute sono state valorizzate in conformità alle previsioni contrattuali, decurtandole per la manutenzione correttiva dal corrispettivo d'appalto e considerando a parte le altre tipologie (interventi indifferibili etc.)

Il raffronto evidenzia un risparmio di gestione per il periodo maggio 2004/dicembre 2005 pari ad Euro 32.157.897,01 (Tab A) , di cui 22.564.371 (Tab B) per i dodici mesi del 2005.

TABELLA A

COMPARAZIONE COSTI GESTIONE DIRETTA / GESTIONE ESTERNA - 2004/2005

(Le tabelle evidenziano i risparmi di gestione conseguiti attraverso la gestione diretta applicando agli incassi del periodo maggio 2004 / dicembre 2005 i costi previsti dalla cessata convenzione di global service)

COSTI GESTIONE DIRETTA						
Importo totale incassato (maggio 2004/dicembre 2005) (A)	Importo Morosità totale incassata (maggio 2004/dicembre 2005) (A 1)	Importo totale incassato (maggio 2004 /dicembre 2005) A T = A + A 1	Totale spese manutenzione 2004 / 2005 (B)	Costi gestionali (costo start up e bollettazione Agenzia delle Entrate, lavoro interinale, amministratori fabbricato etc.) (C)	Totale Costi C T = (B + C)	Ricavo netto Rn = (AT-CT)
100.917.068,88	38.676.593,35	139.593.662,23	18.019.787,16	7.672.737,59	25.692.524,75	113.901.137,48

Differenziale risparmio di gestione
32.157.897,01

SIMULAZIONE COSTI GESTIONE ESTERNA				
Importo totale incassato (maggio 2004 / dicembre 2005) (A T)	Totale spese manutenzione e correttive ed indifferibili (B)	Media corrispettivi gestionali (circa il 29% dell'incasso) oltre unità sfitte ed al netto manutenzione e correttiva (C)	Totale Costi C T = (B + C)	Ricavo netto Rn = (AT-CT)
139.593.662,23	19.363.266,76	38.487.155,01	57.850.421,76	81.743.240,47

TABELLA B

COMPARAZIONE COSTI GESTIONE DIRETTA / GESTIONE ESTERNA ANNO 2005

(Le tabelle evidenziano i risparmi di gestione conseguiti attraverso la gestione diretta applicando agli incassi del periodo gennaio 2005 / dicembre 2005 i costi previsti dalla cessata convenzione di global service)

COSTI GESTIONE DIRETTA						
Importo totale incassato 2005 (A)	Importo Morosità totale incassata 2005 (A 1)	Importo totale incassato $A T = A + A_1$	Totale spese manutenzione 2005 (B)	Costi gestionali (bollettazione Agenzia delle Entrate, lavoro interinale, amministratori fabbricato etc.) (C)	Totale Costi $C T = (B + C)$	Ricavo netto $R_n = (A T - C T)$
67.009.764,94	25.047.586,81	92.057.351,75	9.572.750,37	4.980.465,94	14.553.216,31	77.504.135,44

*Differenziale risparmio di gestione
22.564.371,53*

SIMULAZIONE COSTI GESTIONE ESTERNA				
Importo totale incassato 2005 (A T)	Totale spese manutenzione e correttiva ed indifferibili (B)	Media corrispettivi gestionali (circa il 29% dell'incassato) oltre unità sfitte ed al netto manutenzione correttiva (C)	Totale Costi $C T = (B + C)$	Ricavo netto $R_n = (A T - C T)$
92.057.351,75	11.617.960,05	25.499.627,79	37.117.587,84	54.939.763,91

Sulla base di quanto sopra illustrato e del volume del recupero della morosità, complessivamente pari a € 38.676.593,35 è possibile delineare un rilevante volume di risparmio di gestione così come è stato dettagliatamente illustrato nei quadri sinottici che precedono.

Ulteriore doverosa premessa va fatta rammentando che le operazioni di dismissione immobiliare hanno soprattutto inciso sulla distribuzione contabile, tra i diversi capitoli di bilancio, delle spese relative alla gestione degli immobili stessi, a seconda che questi siano in proprietà ovvero in cartolarizzazione (distinti a loro volta tra SCIP1 e SCIP2); la dismissione ha inciso, inoltre, in termini di scelte sulle priorità di intervento in materia di manutenzione degli stabili determinando i volumi finanziari corrispondenti alle attività di tale programmazione ed eseguite in corso d'esercizio.

Alla luce del nuovo contesto vanno analizzati i dati finanziari risultanti al consuntivo 2005 ascritti alla *categoria 2.1.1.3* relativamente alle spese destinate alla gestione del patrimonio immobiliare, in proprietà, in locazione e cartolarizzati nonché, per alcune partite residuali, anche per quello affidato al service delle mandatarie. Sono iscritte anche le spese connesse alle procedure di alienazione del patrimonio, nonché quelle di cartolarizzazione distinte in diversi capitoli gestionali dedicati alla prima e seconda cartolarizzazione. Sono, infine illustrate, poiché quivi ascritte, anche le voci di spesa relative alla locazione di immobili strumentali, tra cui anche quelli attribuiti, ex lege, al Fondo FIP (immobili pubblici), ma già in proprietà ed in uso strumentale, nonché le spese connesse all'alienazione degli immobili, in base a programma di dismissioni.

PREVIDENZA

Prima di analizzare i fatti gestionali che hanno caratterizzato l'esercizio in esame è necessario richiamare gli obiettivi di programmazione 2005 che, nell'ambito delle politiche istituzionali, hanno riguardato la pensionistica obbligatoria e che, in fase di consuntivazione, concretizzano la nuova logica di confronto sistematico tra obiettivi prefissati e risultati conseguiti.

A. PROGRAMMAZIONE 2005

La programmazione per il 2005 in materia di pensioni è stata elaborata e costruita sulla base di quanto prescritto nella Delibera del C.I.V. 15/06/2004, n. 236, che individua le linee guida e gli obiettivi strategici per il triennio 2004 – 2007, recepiti dal C.d.A. con la Delibera 9/12/2004, n.80 e, successivamente disarticolati sulla base di quanto disposto con la Circolare 10 del 7/4/2005 del Direttore Generale.

La circolare che ha avviato il processo di programmazione per il 2006 disponeva, in relazione all'approvazione del Bilancio di previsione 2005, l'assegnazione ai centri di responsabilità di primo e di secondo livello degli obiettivi e delle risorse per il 2005, assicurando che tali risorse, fotografate al 1° gennaio 2005, venissero impiegate in maniera efficiente ed efficace per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali e secondo il nuovo criterio di contabilità che prevede il riferimento ai costi e non più alle spese. Le specifiche modalità di assegnazione e ripartizione del budget 2005 venivano successivamente concretizzate con Determinazione del Direttore Generale n. 56 del 20/04/2005.

E' in tale contesto che il competente Centro di Responsabilità Amministrativa, con la Determinazione n. 1260 del 9/6/2005, ha proceduto alla ripartizione delle risorse e all'assegnazione degli obiettivi operativi ai Centri di responsabilità di 3° livello (Uffici centrali della Direzione). Contestualmente i Centri di responsabilità di 2° livello (Direzioni Compartimentali) provvedevano all'assegnazione degli obiettivi e delle risorse alle Sedi Periferiche (Centri di responsabilità di 3° livello).

Sulla base degli step dell'iter della programmazione dell'anno 2005 e sulla base degli obiettivi direzionali si espongono le attività concretamente svolte per conseguire la piena realizzazione degli obiettivi delineati dagli organi di vertice.